

# Norme professionnelle du Sceau rouge

## Technicien/technicienne au service des pièces



[sceau-rouge.ca](http://sceau-rouge.ca)  
[red-seal.ca](http://red-seal.ca)



**NORME  
PROFESSIONNELLE  
DU SCEAU ROUGE  
TECHNICIEN/  
TECHNICIENNE AU  
SERVICE DES PIÈCES**



Titre : Technicien/technicienne au service des pièces

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site [canada.ca/publicentre-EDSC](http://canada.ca/publicentre-EDSC). Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, MP3, CD audio, fichiers de texte sur CD, DAISY ou PDF accessible) en composant le 1 800 O-Canada (1 800 622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1 800 926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2019

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)

**PDF**

N° de cat. : Em15-3/27-2020F-PDF

ISBN/ISSN : 978-0-660-36622-7

# INTRODUCTION

***Le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA) reconnaît la présente Norme professionnelle du Sceau rouge (NPSR) comme la norme du Sceau rouge pour le métier de technicien/technicienne au service des pièces.***

## Historique

Lors de la première Conférence nationale sur l'apprentissage professionnel et industriel qui s'est tenue à Ottawa en 1952, il a été recommandé de demander au gouvernement fédéral de collaborer avec les comités et les fonctionnaires provinciaux et territoriaux chargés de l'apprentissage pour rédiger des normes d'un certain nombre de métiers spécialisés. Emploi et Développement social Canada (EDSC) finance le Programme du Sceau rouge, dont le personnel, sous la direction du CCDA, élabore une norme professionnelle nationale pour chaque métier Sceau rouge.

Les objectifs des NPSR sont les suivants :

- décrire et regrouper les tâches qu'exécutent les travailleuses et les travailleurs qualifiés;
- déterminer les tâches exécutées dans chaque province et dans chaque territoire;
- élaborer des outils servant à la préparation des examens interprovinciaux du Sceau rouge et des outils d'évaluation pour les autorités en matière d'apprentissage et de reconnaissance professionnelle;
- élaborer des outils communs pour la formation en apprentissage en cours d'emploi ou technique au Canada;
- faciliter la mobilité des apprenties et des apprentis ainsi que des travailleuses et des travailleurs qualifiés au Canada;
- fournir des normes professionnelles aux employeuses et aux employeurs, aux employées et aux employés, aux associations, aux industries, aux établissements de formation et aux gouvernements.

Toute question, tout commentaire ou toute suggestion de changement, de correction ou de révision concernant la présente NPSR ou ses produits connexes peuvent être envoyés à l'adresse suivante :

Division des métiers et de l'apprentissage  
Direction de l'apprentissage et des initiatives sectorielles  
Emploi et Développement social Canada  
140, promenade du Portage, Portage IV, 6<sup>e</sup> étage  
Gatineau (Québec) K1A 0J9

# REMERCIEMENTS

Le CCDA et EDSC tiennent à exprimer leur gratitude aux gens du métier, aux entreprises, aux associations professionnelles, aux syndicats, aux ministères et aux organismes gouvernementaux des provinces et des territoires ainsi qu'à toute autre personne ayant participé à la production de la présente publication.

Des remerciements sont adressés aux nombreux représentants du métier qui ont grandement contribué à l'examen et à la révision de cette norme interprovinciale.

La présente NPSR a été préparée par le personnel de la Direction de l'apprentissage et des initiatives sectorielles d'EDSC. La coordination, la facilitation et la production ont été effectuées par l'équipe d'élaboration des NPSR de la Division des métiers et de l'apprentissage. La Saskatchewan, la province hôte, a aussi pris part à l'élaboration de la présente NPSR.

# STRUCTURE DE LA NORME PROFESSIONNELLE

La présente NPSR contient les sections suivantes :

**Méthodologie** : aperçu du processus d'élaboration, de révision, de validation et de pondération de la NPSR.

**Description du métier de technicien/technicienne au service des pièces** : aperçu des fonctions, du milieu de travail, des tâches à exécuter, des métiers semblables et de l'avancement professionnel.

**Tendances dans le métier de technicien/technicienne au service des pièces** : certaines tendances que l'industrie a déterminées comme étant les plus importantes pour les travailleuses et les travailleurs dans ce métier.

**Sommaire des compétences essentielles** : aperçu de la façon dont chacune des neuf compétences essentielles est mise en pratique dans ce métier.

**Les rôles et les perspectives des métiers spécialisés dans un avenir durable** : description générale de la manière dont, dans le contexte du changement climatique, les métiers spécialisés jouent un rôle important dans la mise en œuvre de solutions et dans l'adaptation aux changements dans le monde. En plus de mettre l'accent sur la sensibilisation, la norme peut également contenir plus de détails sur les éléments liés aux activités, aux compétences et aux connaissances propres au métier.

**Niveau de performance auquel s'attend l'industrie** : description des attentes relatives au niveau de performance dans l'exécution des tâches et information sur les codes, les normes et les règlements particuliers qui doivent être respectés.

**Exigences linguistiques** : description des exigences linguistiques pour travailler et étudier dans ce métier au Canada.

**Diagramme à secteurs de la pondération de l'examen du Sceau rouge** : graphique montrant les pourcentages de questions attribuées aux activités principales à l'échelle nationale.

**Tableau des tâches** : tableau exposant les activités principales, les tâches et les sous-tâches comprises dans la présente NPSR.

**Activité principale** : plus grande division dans la norme composée d'un ensemble distinct d'activités effectuées dans le métier.

**Tâches** : actions particulières représentant les activités comprises dans une activité principale.

**Description de la tâche** : description générale d'une tâche.

**Sous-tâches** : actions particulières représentant les activités comprises dans une tâche.

**Compétences** :

**Critères de performance** : description des activités effectuées dans le cadre d'une sous-tâche.

**Preuves de compétence** : confirmation que les activités effectuées dans le cadre d'une sous-tâche sont conformes au niveau de performance attendu d'une compagne ou d'un compagnon.

**Connaissances :**

**Résultats d'apprentissage** : notions qui doivent être apprises relativement à une sous-tâche au cours de la formation technique ou en classe.

**Objectifs d'apprentissage** : sujets qui doivent être couverts durant la formation technique ou en classe pour atteindre les résultats d'apprentissage de la sous-tâche.

**Champs d'application** : éléments qui apportent une description plus approfondie d'un terme employé dans les sections « Critères de performance », « Preuves de compétence », « Résultats d'apprentissage » ou « Objectifs d'apprentissage ».

**Appendice A – Acronymes** : liste des acronymes utilisés dans la norme et leur signification.

**Appendice B – Outils et équipement / Tools and Equipment** : liste non exhaustive des outils et de l'équipement utilisés dans le métier.

**Appendice C – Glossaire / Glossary** : définitions ou explications de certains termes techniques utilisés dans la norme.

# MÉTHODOLOGIE

## Élaboration de la NPSR

La première ébauche est tirée du contenu technique provenant d'une variété de normes et de curriculums existants, validés par l'industrie. Le contenu de cette ébauche est structuré dans le format de la NPSR. Divisée en catégories, l'ébauche comprend toutes les tâches accomplies dans le métier et décrit les compétences et les connaissances que les gens du métier doivent avoir pour exercer le métier.

## Révision de l'ébauche

L'équipe responsable de l'élaboration de la NPSR envoie une copie de la version anglaise de la NPSR ainsi que la version traduite en français aux autorités provinciales et territoriales, qui consultent des représentantes et des représentants de l'industrie pour en faire la révision. Ensuite, les suggestions de ces derniers sont évaluées et incorporées dans la norme.

## Validation et pondération

Les provinces et les territoires participants consultent également les représentantes et les représentants de l'industrie pour valider et pondérer la NPSR dans le but de planifier l'élaboration de l'examen interprovincial du Sceau rouge pour le métier. La validation et la pondération des activités principales, des tâches et des sous-tâches de la NPSR se font comme suit :

<b>ACTIVITÉ PRINCIPALE</b>	Chaque province et chaque territoire détermine le pourcentage de questions qui devraient porter sur chaque activité principale dans un examen couvrant tout le métier.
<b>TÂCHES</b>	Chaque province et chaque territoire détermine le pourcentage de questions qui devraient porter sur chaque tâche d'une activité principale.
<b>SOUS-TÂCHES</b>	Chaque province et chaque territoire indique par un OUI ou un NON si ses travailleuses et ses travailleurs qualifiés effectuent chacune des sous-tâches du métier.

Les résultats de cet exercice sont soumis à l'équipe responsable de l'élaboration de la NPSR, qui examine les données et les intègre dans le document. La NPSR présente les résultats de la validation par chaque province et chaque territoire ainsi que les moyennes nationales résultant de la pondération. Les moyennes nationales des pondérations des activités principales et des tâches sont utilisées pour l'élaboration de l'examen interprovincial du Sceau rouge pour le métier.

La validation de la NPSR vise à déterminer les sous-tâches communes du métier au Canada. Lorsqu'une sous-tâche est exécutée dans au moins 70 % de l'industrie dans les provinces et les territoires participants, elle est considérée comme une sous-tâche commune. Les questions de l'examen interprovincial du Sceau rouge sont élaborées seulement à partir des sous-tâches communes déterminées lors de la validation de la NPSR.



## Définitions relatives à la validation et à la pondération

<b>OUI</b>	sous-tâche exécutée par les gens du métier qualifiés dans la province ou dans le territoire
<b>NON</b>	sous-tâche qui n'est pas exécutée par les gens du métier qualifiés dans la province ou dans le territoire
<b>NV</b>	NPSR <u>N</u> on <u>V</u> alidée par la province ou par le territoire
<b>ND</b>	métier <u>N</u> on <u>D</u> ésigné par la province ou par le territoire
<b>PAS COMMUNE (PC)</b>	sous-tâche, tâche ou activité principale qui sont exécutées dans moins de 70 % des provinces et des territoires participants et qui ne seront pas évaluées dans l'examen interprovincial du Sceau rouge pour le métier
<b>MOYENNES NATIONALES %</b>	pourcentages de questions de l'examen interprovincial du Sceau rouge pour le métier qui porteront sur chaque activité principale et chaque tâche

## Symboles des provinces et des territoires

<b>NL</b>	Terre-Neuve-et-Labrador
<b>NS</b>	Nouvelle-Écosse
<b>PE</b>	Île-du-Prince-Édouard
<b>NB</b>	Nouveau-Brunswick
<b>QC</b>	Québec
<b>ON</b>	Ontario
<b>MB</b>	Manitoba
<b>SK</b>	Saskatchewan
<b>AB</b>	Alberta
<b>BC</b>	Colombie-Britannique
<b>NT</b>	Territoires du Nord-Ouest
<b>YT</b>	Yukon
<b>NU</b>	Nunavut

# DESCRIPTION DU MÉTIER DE TECHNICIEN/TECHNICIENNE AU SERVICE DES PIÈCES

« Technicien/technicienne au service des pièces » est le titre officiel Sceau rouge de ce métier. Le CCDA a approuvé ce titre en 2019. Auparavant, le titre officiel était Préposé/préposée aux pièces.

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces effectuent les commandes, la mise en entrepôt, le contrôle des stocks et la vente des pièces. Ils doivent également repérer les pièces et l'équipement, rechercher, expédier et recevoir les pièces, servir et conseiller la clientèle, expédier le matériel d'urgence, utiliser l'équipement de manutention, établir le calendrier de ramassage et de livraisons, ainsi qu'effectuer la mise à jour des dossiers.

Le métier de technicien/technicienne au service des pièces sert un vaste éventail d'industries, y compris celles du matériel moteur, de l'électroménager, de l'équipement lourd et des ressources naturelles. Par exemple, les techniciens et les techniciennes au service des pièces peuvent travailler dans des secteurs comme l'entretien automobile, le transport commercial, le service des véhicules récréatifs (VR), la réparation des petits moteurs, l'aéronautique, l'équipement agricole, l'équipement nautique, l'exploitation minière, la fabrication, l'entreposage de pièces électriques, de plomberie et de chauffage, la réfrigération, les installations en service d'approvisionnement, les magasins à outils et le recyclage de pièces. Ils peuvent travailler pour un grossiste, un détaillant ou un utilisateur final des pièces. Ils peuvent travailler avec une grande variété de pièces de rechange ou avec les pièces associées à une marque de véhicule ou à un type de produit en particulier. L'environnement de travail des techniciens et des techniciennes au service des pièces se trouve généralement à l'intérieur, dans un entrepôt ou à un comptoir de service. Certains techniciens et certaines techniciennes au service des pièces effectuent ou préparent les livraisons des pièces à leurs clients. Ils travaillent généralement avec une équipe qui se compose du personnel de service, du personnel des ventes et des techniciens en entretien et en réparation.

Même si les tâches effectuées par les techniciens et les techniciennes au service des pièces sont semblables dans toutes les industries au sein desquelles ils travaillent, les connaissances des produits requises varient énormément. Ainsi, ils doivent posséder des connaissances à jour de l'industrie en plus des connaissances techniques et de l'aptitude à décrire les pièces et leurs applications à la clientèle. Toutefois, il faut considérer que le champ de compétence de ce métier n'inclut pas la capacité de mettre en application les connaissances pour diagnostiquer et réparer les problèmes mécaniques, électroniques ou autres.

L'ordinateur et la version imprimée ou électronique du catalogue des pièces sont les outils les plus importants pour les techniciens et les techniciennes au service des pièces. Les bases de données, les catalogues en ligne, les systèmes de contrôle des stocks et les médias numériques sont essentiels pour la commande et l'organisation des pièces ainsi que pour la recherche d'information. Une utilisation exhaustive des catalogues électroniques demande que les techniciens et les techniciennes au service des pièces emploient avec précision la terminologie relevant de secteurs spécifiques de l'industrie pour localiser les pièces appropriées dans les catalogues.

Comme dans tous les métiers, la sécurité est importante pour les techniciens et les techniciennes au service des pièces. Les risques comprennent l'utilisation de gros équipements comme des chariots élévateurs et la manipulation, le transport et l'entreposage de matières dangereuses.

Les aptitudes importantes pour ceux et celles qui veulent exercer ce métier sont : de très bonnes compétences en relations interpersonnelles et en service à la clientèle, des compétences en application

de l'informatique, en résolution de problèmes, en mathématiques et en mécanique, une bonne dextérité manuelle, un bon sens de l'organisation, la capacité d'accomplir plusieurs tâches à la fois et la capacité de travailler de façon autonome. Les conditions physiques de ce métier comprennent un temps considérable passé debout, à marcher, à soulever des charges et à conduire pour effectuer la livraison. Ce métier attire ceux qui ont le souci du service à la clientèle. Contrairement aux emplois saisonniers, ce choix de carrière offre une stabilité d'emploi.

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces expérimentés peuvent occuper d'autres postes comme des postes de représentants commerciaux, de représentants des achats, de directeurs du département des pièces, de gérants de magasin et de propriétaires de magasin.

# TENDANCES DANS LE MÉTIER DE TECHNICIEN/TECHNICIENNE AU SERVICE DES PIÈCES

De nos jours, les techniciens et les techniciennes au service des pièces ont besoin de compétences en informatique perfectionnées. Des progrès technologiques continuent d'être réalisés dans le secteur du contrôle informatisé des stocks, des catalogues de pièces informatisés en ligne (les applications Web), de la commande en ligne (le commerce électronique) et des dispositifs de repérage sans fil. Ces applications ont une fonctionnalité accrue et sont de plus en plus simples d'utilisation. Les progrès technologiques ont largement simplifié le partage de l'information, à tel point que celui-ci se fait presque instantanément.

La mise en application des règlements de sécurité est devenue une pratique commune au sein de l'industrie. La réglementation environnementale et les règlements de zonage sont devenus plus stricts et sont mis en application dans le secteur de l'entreposage, du transport et de l'élimination des marchandises dangereuses. Les techniciens et les techniciennes au service des pièces doivent continuer de faire preuve d'ingéniosité afin de répondre aux obligations et aux défis présentés par ces règlements provinciaux et territoriaux, et municipaux. Les techniciens et les techniciennes au service des pièces doivent se tenir au courant des changements et des normes de l'industrie.

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces doivent continuellement suivre des formations et perfectionner leurs compétences afin d'être au courant des nouveaux produits et des nouvelles technologies ainsi que de pouvoir faire face aux exigences législatives en matière de sécurité et d'environnement. La formation est offerte en ligne, sur place ou par vidéoconférence.

# SOMMAIRE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour vivre, pour apprendre et pour travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu du travail.

Grâce à des recherches approfondies, le gouvernement du Canada et d'autres organismes nationaux et internationaux ont déterminé et validé neuf compétences essentielles. Ces compétences sont mises en application dans presque tous les métiers et dans la vie quotidienne sous diverses formes.

Une série d'outils approuvés par le CCDA ont été élaborés pour aider les apprenties et les apprentis à suivre leur formation et à être mieux préparés pour leur carrière dans les métiers. Les outils peuvent être utilisés avec ou sans l'assistance d'une personne de métier, d'une formatrice ou d'un formateur, d'une employeuse ou d'un employeur, d'une enseignante ou d'un enseignant ou d'une mentore ou d'un mentor pour :

- comprendre comment les compétences essentielles sont exercées dans un métier;
- en apprendre sur les forces de chacun en matière de compétences essentielles et sur les aspects à améliorer;
- améliorer les compétences essentielles et les chances de réussir un programme d'apprentissage.

Il est possible de consulter ou de commander en ligne les outils au <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/competences-essentielles/profils.html>.

Le présent document peut renfermer une description de l'application de ces compétences dans les énoncés de compétences et de connaissances nécessaires pour exécuter chaque sous-tâche du métier. Un aperçu des exigences pour chaque compétence essentielle tiré des profils des compétences essentielles suit. Le lien vers le profil complet des compétences essentielles se trouve au <http://www.sceau-rouge.ca/>.

---

## LECTURE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces lisent différents documents, notamment les catalogues et les manuels des fabricants, les bulletins de service techniques et les garanties des fabricants, afin de fournir des renseignements sur les pièces et les produits aux clients.

---

## UTILISATION DE DOCUMENTS

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces comparent les listes d'inventaire, les connaissements et les bordereaux de marchandises afin de déterminer si les pièces sont en stock et de vérifier si toutes les pièces commandées ont bien été reçues. Les techniciens et les techniciennes au service des pièces consultent les catalogues et les documents de référence afin de trouver le numéro, le coût, la disponibilité et les spécifications des pièces. Ils utilisent aussi des tableaux de spécifications afin de déterminer les capacités de fonctionnement et les spécifications d'une gamme de pièces et de produits.

---

## **RÉDACTION**

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces remplissent des bons des commandes, des factures, des formulaires d'expédition, des soumissions de prix pour les réparations, les pièces et les produits en entier, des rapports de retour de produits et des formulaires de garantie. Ils rédigent des courriels à l'attention des fournisseurs et des clients au sujet de l'état des commandes et pour fournir des mises à jour et répondre aux demandes de renseignements.

---

## **CALCUL**

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces mesurent les pièces pour en déterminer les dimensions, par exemple le diamètre extérieur, le diamètre intérieur, la longueur et l'épaisseur. Ils comparent les mesures des pièces aux spécifications. Ils évaluent l'usure des pièces et calculent les capacités, les dimensions et le poids des pièces. Les techniciens et les techniciennes au service des pièces peuvent avoir à faire le rapprochement des factures de vente quotidiennes et à calculer le montant des majorations, des rabais, des suivis des stocks, des frais supplémentaires, des taxes de vente et des factures.

---

## **COMMUNICATION ORALE**

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces répondent aux questions des clients au sujet de la disponibilité des pièces et des produits. Ils parlent avec les fournisseurs afin de passer une commande, de la clarifier ou d'en vérifier l'état. Les techniciens et les techniciennes au service des pièces discutent des inventaires, des publicités au point de vente et d'autres questions avec les gestionnaires et les superviseurs. Ils peuvent avoir à fournir des instructions aux apprentis.

---

## **RAISONNEMENT**

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces planifient et réalisent des tâches comme commander, expédier et recevoir des pièces et des produits, saisir et organiser les données de l'inventaire, et effectuer des ventes incitatives et des ventes connexes. Ils jugent de l'état des pièces récupérées ou remises à neuf et trouvent des substituts pour les pièces qui ne sont plus disponibles. Les techniciens et les techniciennes au service des pièces utilisent leur capacité de raisonnement afin d'approuver ou de rejeter des réclamations au titre de la garantie.

---

## **TRAVAIL D'ÉQUIPE**

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces travaillent en étroite collaboration avec leurs collègues, comme les expéditeurs et les réceptionnaires, les chauffeurs, les chefs de service et les gens de métiers pour s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits. Ils font preuve de professionnalisme lorsqu'ils fournissent des services aux clients, font des appels téléphoniques ou y répondent, mènent des recherches dans les bases de données d'inventaire et traitent les commandes. Les techniciens et les techniciennes au service des pièces peuvent intégrer des tâches à celles de leurs collègues afin de lever des pièces lourdes et de comptabiliser les stocks. Ils peuvent aider à la formation des nouveaux employés.

---

## **TECHNOLOGIE NUMÉRIQUE**

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces utilisent de l'équipement de point de vente comme des caisses enregistreuses électroniques, des lecteurs de codes-barres et des balances. Ils mènent des recherches dans les bases de données opérationnelles et celles des fabricants pour trouver la disponibilité, l'emplacement et le prix des pièces. Ils utilisent des logiciels de gestion des ventes et de facturation et des catalogues de pièces électroniques. Les techniciens et les techniciennes au service des pièces utilisent des appareils de communication pour envoyer et recevoir de l'information.

---

## **APPRENTISSAGE CONTINU**

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces apprennent de façon continue afin de rester au fait des progrès réalisés dans leur industrie. Ils peuvent lire des bulletins sur des produits et suivre des cours offerts par les fabricants et les conseils sectoriels. Ils peuvent suivre des formations offertes par les fournisseurs de pièces particulières. Ils peuvent également suivre des formations relatives aux logiciels d'inventaire et de vente utilisés par leur organisation, ou relatives à d'autres sujets, comme au service à la clientèle ou aux pratiques de travail sécuritaires.

# Les rôles et les perspectives des métiers spécialisés dans un avenir durable

Les changements climatiques nous affectent tous. Les métiers jouent un rôle important dans la mise en œuvre de solutions et dans l'adaptation aux changements dans le monde.

Tout au long de cette norme, il peut y avoir des références spécifiques à des tâches, des compétences et des connaissances qui montrent clairement le rôle de ce métier dans un avenir plus durable. Chaque métier a un rôle différent à jouer et une contribution à apporter qui lui sont propres.

Par exemple :

- Les gens de métier de la construction doivent tenir compte des matériaux qu'ils utilisent et des améliorations aux méthodes de construction ou d'installation des équipements mécaniques et électriques. Les codes et les normes évoluent grandement pour atteindre les objectifs et respecter les engagements en matière de changements climatiques pour 2030 et 2050. La rénovation et la construction de bâtiments à faible consommation d'énergie offrent d'énormes possibilités aux travailleurs de ce secteur. Les concepts comme l'efficacité énergétique et la vision des bâtiments en tant que systèmes sont fondamentaux.
- Les métiers liés à l'automobile et à la mécanique évoluent vers l'électrification des véhicules et de l'équipement. Par conséquent, les gens de métier devront développer un nouvel ensemble de compétences et de connaissances. Au Canada, la vente de nouveaux véhicules légers à zéro émission (VZE) fait l'objet d'un mandat, avec l'objectif qu'ils composent la totalité des ventes d'ici 2035. En raison de ce mandat, la demande des consommateurs et des flottes augmente rapidement. Avec cette demande grandissante vient également celle en travailleurs spécialisés nécessaires à l'entretien et à la réparation de ces véhicules.
- Dans les secteurs de l'industrie et des ressources, des pressions sont exercées en faveur d'une plus grande électrification des processus industriels. De nombreuses installations industrielles et commerciales sont aussi modernisées pour améliorer l'efficacité énergétique au niveau des systèmes d'éclairage, des nouveaux processus de production et des nouvelles technologies de production. Il existe également des possibilités de croissance dans le domaine du captage, de l'utilisation et du stockage du carbone (CUSC), ainsi que de la production et de l'exportation d'hydrogène à faible teneur en carbone.
- Les métiers du secteur des services peuvent également devoir être sensibilisés à l'approvisionnement responsable et à l'utilisation efficace des produits et des matériaux. Les nouvelles façons de mieux travailler font toujours partie du travail.



Les lignes directrices, les codes, les règlements et les spécifications évoluent rapidement. Plusieurs d'entre eux sont mis en œuvre dans le but d'améliorer l'efficacité énergétique et de lutter contre les changements climatiques. Les lignes directrices et les lois qui concernent des métiers précis pourraient être mentionnées dans la norme. En voici quelques exemples :

- le Code national de l'énergie pour les bâtiments (CNÉB);
- la Loi canadienne sur la responsabilité en matière de carboneutralité;
- des programmes qui encouragent la conception et la construction de bâtiments durables, comme le *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED) et les normes du bâtiment à carbone zéro (BCZ);
- le Protocole de Montréal pour l'élimination progressive du réfrigérant R22;
- des programmes d'efficacité énergétique comme ENERGY STAR; et
- les principes énoncés dans la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones en ce qui concerne le développement du secteur de l'énergie.

Les apprentis et les gens de métier doivent approfondir leurs connaissances sur les changements climatiques et leur compréhension des enjeux énergétiques et des pratiques environnementales. Il est important qu'ils comprennent pourquoi ces changements se produisent et leurs effets sur le travail dans les métiers. Même si les gens de métier et les apprentis ne sont pas toujours en mesure de faire des choix quant à certains éléments, comme la conception architecturale des bâtiments, la sélection des matériaux utilisés, l'accès aux nouveaux véhicules et technologies électriques et les exigences réglementaires, ils doivent comprendre l'impact de ces éléments sur leur travail. Ceux-ci comprennent l'utilisation de produits écologiques et le respect des exigences en matière d'élimination et de recyclage des matériaux.

En apprentissage comme dans le développement professionnel continu, les employeurs et les instructeurs doivent encourager l'apprentissage de ces concepts, expliquer en quoi ils sont importants, comment ils sont mis en œuvre et les objectifs globaux qui sont visés.

En somme, il s'agit de mieux faire son travail et de bâtir un monde meilleur.

# **NIVEAU DE PERFORMANCE AUQUEL S'ATTEND L'INDUSTRIE**

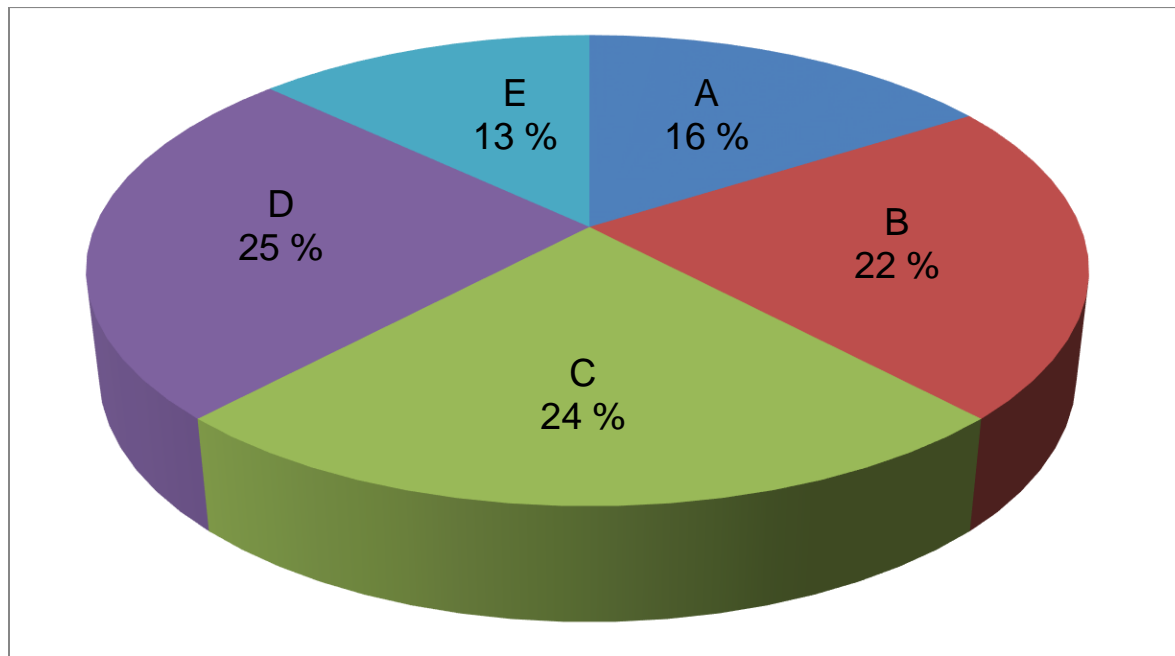
Toutes les tâches doivent être effectuées conformément aux normes et aux codes provinciaux et territoriaux applicables. Toutes les normes de santé et de sécurité doivent être respectées et observées. Le travail doit être de grande qualité et être effectué efficacement sans gaspillage de matériaux et sans endommager l'environnement. Toutes les exigences des fabricants, des clients, des lois de la santé et sécurité au travail et du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) doivent être respectées. Au niveau de performance d'un compagnon ou d'une compagne, toutes les tâches doivent être menées avec un minimum d'orientation et de supervision. Au fur et à mesure qu'ils progressent dans leur carrière, il est attendu qu'ils continuent à mettre leurs compétences et leurs connaissances à niveau pour suivre l'évolution de l'industrie et qu'ils favorisent l'apprentissage continu dans leur métier par l'entremise du mentorat d'apprentis et d'apprenties.

# **EXIGENCES LINGUISTIQUES**

Il est attendu que les compagnons et les compagnes peuvent comprendre et communiquer en anglais ou en français, les deux langues officielles du Canada. L'anglais et le français sont les langues des affaires courantes ainsi que les langues d'enseignement dans les programmes de formation en apprentissage.

# DIAGRAMME À SECTEURS

## DE LA PONDÉRATION DE L'EXAMEN DU SCEAU ROUGE



Activité principale A	Mettre en pratique les compétences professionnelles communes	
Activité principale B	Effectuer le service à la clientèle	
Activité principale C	S'occuper de l'acquisition des pièces	
Activité principale D	S'occuper de l'entreposage et des stocks	
Activité principale E	Appliquer les pratiques commerciales	13 %

Ce diagramme à secteurs représente la structure de l'examen interprovincial du Sceau rouge. Les pourcentages sont fondés sur la contribution de gens du métier de partout au Canada. Le tableau des tâches présenté dans les prochaines pages indique la distribution des tâches et des sous-tâches dans chaque activité principale et la distribution des questions attribuées aux tâches. L'examen interprovincial pour ce métier comporte 120 questions.

# TECHNICIEN/TECHNICIENNE AU SERVICE DES PIÈCES

## TABLEAU DES TÂCHES

### A – Mettre en pratique les compétences professionnelles communes

**16 %**

<b>Task A-1</b> Effectuer les tâches liées à la sécurité <b>23%</b>	<b>A-1.01 Maintenir un environnement de travail sécuritaire</b>	<b>A-1.02 Utiliser l'équipement de protection individuelle (EPI) et l'équipement de sécurité</b>	
<b>Task A-2</b> Utiliser les outils et l'équipement <b>32 %</b>	<b>A-2.01 Utiliser les catalogues et les listes de prix</b>	<b>A-2.02 Utiliser les outils à main</b>	<b>A-2.03 Utiliser les outils mécaniques</b>
	<b>A-2.04 Utiliser les outils et l'équipement d'entrepôt</b>	<b>A-2.05 Utiliser les outils et l'équipement de mesure et d'essai</b>	<b>A-2.06 Utiliser l'équipement de bureau</b>
	<b>A-2.07 Utiliser les ordinateurs et les dispositifs numériques</b>		
<b>Task A-3</b> Organiser le travail <b>27%</b>	<b>A-3.01 Utiliser des documents en lien avec le travail</b>	<b>A-3.02 Établir la priorité des tâches à accomplir</b>	
<b>Task A-4</b> Communiquer avec les autres <b>18 %</b>	<b>A-4.01 Utiliser les techniques de communication</b>	<b>A-4.02 Utiliser les techniques de mentorat</b>	

## B – Effectuer le service à la clientèle

22 %

<b>Task B-5</b> <b>Offrir des services aux acheteurs au détail</b> <b>22 %</b>	<b>B-5.01 Déterminer les besoins de l'acheteur au détail</b>	<b>B-5.02 Fournir de l'information technique aux acheteurs au détail</b>	
<b>Task B-6</b> <b>Offrir des services aux clients-grossistes</b> <b>22 %</b>	<b>B-6.01 Déterminer les besoins des clients-grossistes</b>	<b>B-6.02 Fournir des possibilités de formation et de l'information technique aux clients-grossistes</b>	
<b>Task B-7</b> <b>Offrir des services aux clients internes</b> <b>21%</b>	<b>B-7.01 Déterminer les besoins des clients internes</b>	<b>B-7.02 Tenir à jour les stocks et les dossiers pour les clients internes</b>	
<b>Task B-8</b> <b>Fournir le service et le soutien à la clientèle de façon générale</b> <b>35%</b>	<b>B-8.01 Préparer les soumissions de prix pour les clients</b>	<b>B-8.02 Offrir des services à valeur ajoutée et de l'information sans frais</b>	<b>B-8.03 Consigner les renseignements sur le client</b>
	<b>B-8.04 Mettre en œuvre un programme d'amélioration de produit</b>		

## C – S'occuper de l'acquisition des pièces

24 %

<b>Task C-9</b> <b>Repérer les pièces</b> <b>56 %</b>	<b>C-9.01 Déterminer la fonction des pièces</b>	<b>C-9.02 Déterminer l'application des pièces</b>	<b>C-9.03 Repérer le numéro des pièces</b>
<b>Task C-10</b> <b>Rechercher les sources d'approvisionnement des pièces</b> <b>44 %</b>	<b>C-10.01 Rechercher des pièces en stock</b>	<b>C-10.02 Trouver les fournisseurs</b>	<b>C-10.03 Acheter les pièces</b>
	<b>C-10.04 Faire les arrangements pour l'expédition des commandes spéciales</b>		

## D – S’occuper de l’entreposage et des stocks

**25 %**

<p><b>Task D-11</b>  <b>Manipuler les pièces et les matériaux</b>  <b>39 %</b></p>	<p><b>D-11.01 Préserver le plan pour la disposition de l'aire d'entreposage</b></p>	<p><b>D-11.02 Manipuler les produits sensibles</b></p>	<p><b>D-11.03 Faire la rotation des stocks</b></p>
	<p><b>D-11.04 Placer le stock à l'endroit désigné</b></p>		
<p><b>Task D-12</b>  <b>Gérer les stocks</b>  <b>35%</b></p>	<p><b>D-12.01 Gérer le stock de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie</b></p>	<p><b>D-12.02 Gérer les rappels de pièces en stock</b></p>	<p><b>D-12.03 Maintenir le niveau des stocks</b></p>
	<p><b>D-12.04 Participer au contrôle physique périodique des stocks</b></p>		
<p><b>Task D-13</b>  <b>Effectuer les tâches relatives à l'expédition et à la réception</b>  <b>26 %</b></p>	<p><b>D-13.01 Vérifier l'heure d'arrivée prévue</b></p>	<p><b>D-13.02 Recevoir les commandes</b></p>	<p><b>D-13.03 Résoudre les écarts observés dans les commandes</b></p>
	<p><b>D-13.04 Préparer l'expédition</b></p>		

## E – Appliquer les pratiques commerciales

**13 %**

<b>Task E-14</b> Promouvoir les produits et les services <b>26%</b>	<b>E-14.01 Présenter les produits et la documentation</b>	<b>E-14.02 Avoir recours au cybermarketing</b>	<b>E-14.03 Recommander des pièces et des produits au client</b>
	<b>E-14.04 Recommander des services au client</b>		
<b>Task E-15</b> Appliquer la formule d'établissement des prix <b>29 %</b>	<b>E-15.01 Calculer les coûts supplémentaires</b>	<b>E-15.02 Ajuster le prix</b>	
<b>Task E-16</b> Effectuer les transactions financières <b>45%</b>	<b>E-16.01 Procéder à la facturation</b>	<b>E-16.02 Accepter les paiements</b>	<b>E-16.03 Traiter les retours des clients</b>
	<b>E-16.04 Produire le rapport de fin de journée</b>		



# HARMONISATION DE LA FORMATION EN APPRENTISSAGE

Les autorités provinciales et territoriales en matière d'apprentissage sont responsables de leurs programmes d'apprentissage respectifs. Dans un esprit d'amélioration continue et pour faciliter la mobilité de la main d'œuvre au Canada, les autorités participantes ont convenu de travailler ensemble pour harmoniser certains éléments de leurs programmes, lorsque cela est possible. À la suite d'une consultation auprès des intervenants dans un métier en particulier, les autorités participantes se sont entendues pour harmoniser les éléments énumérés plus bas. Il est toutefois important de retenir que l'application de ces éléments harmonisés peut varier d'une province ou d'un territoire à l'autre, en fonction de leurs propres circonstances. Pour obtenir plus de renseignements sur la mise en œuvre dans une province ou un territoire en particulier, contactez l'autorité provinciale ou territoriale en matière d'apprentissage de cette province ou ce territoire.

## 1. Nom du métier

Le nom officiel du métier désigné Sceau rouge est Technicien/technicienne au service des pièces.

## 2. Nombre de niveaux dans le programme d'apprentissage

Le nombre de niveaux de formation technique recommandé pour ce métier est trois (3).

## 3. Nombre total d'heures de formation en apprentissage

Le nombre total d'heures de formation en cours d'emploi et de formation en classe pour ce métier est 5 400.

## 4. Ordonnement des sujets et des sous-tâches s'y rattachant

Les titres des sujets présentés dans le tableau ci-dessous sont placés dans une colonne pour chaque niveau d'apprentissage en formation technique. Chaque sujet est accompagné des sous-tâches et de leur numéro de référence. Les sujets dans les cellules grises représentent ceux qui sont couverts « en contexte » avec d'autres formations dans les années suivantes.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
	Contexte	Contexte
	Tâches liées à la sécurité	Tâches liées à la sécurité
	Outils et équipement	Outils et équipement
	Organiser le travail	Organiser le travail
		Acheteurs au détail
		Clients-grossistes

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
	<b>Clients Internes</b>	
<b>Tâches liées à la sécurité</b> 1.01 Maintenir un environnement de travail sécuritaire 1.02 Utiliser l'équipement de protection individuelle (EPI) et l'équipement de sécurité		
<b>Outils et équipement</b> 2.01 Utiliser les catalogues et les listes de prix 2.02 Utiliser les outils à main 2.03 Utiliser les outils mécaniques 2.04 Utiliser les outils et l'équipement d'entrepôt 2.05 Utiliser les outils et l'équipement de mesure et d'essai 2.06 Utiliser l'équipement de bureau 2.07 Utiliser les ordinateurs et les dispositifs numériques		
<b>Organiser le travail</b> 3.01 Utiliser des documents en lien avec le travail 3.02 Établir la priorité des tâches à accomplir		
<b>Communication</b> 4.01 Utiliser les techniques de communication		<b>Mentorat</b> 4.02 Utiliser les techniques de mentorat
<b>Acheteurs au détail</b> 5.01. Déterminer les besoins de l'acheteur au déta 5.02 Fournir de l'information technique aux acheteurs au détail	<b>Acheteurs au détail</b> 5.02 Fournir de l'information technique aux acheteurs au détail	
<b>Clients-grossistes</b> 6.01 Déterminer les besoins des clients-grossistes 6.02. Fournir des possibilités de formation et de l'information technique aux clients-grossistes	<b>Clients-grossistes</b> 6.01 Déterminer les besoins des clients-grossistes 6.02. Fournir des possibilités de formation et de l'information technique aux clients-grossistes	
<b>Clients internes</b> 7.01 Déterminer les besoins des clients internes 7.02 Tenir à jour les stocks et les dossiers pour les clients internes		<b>Clients internes</b> 7.02 Tenir à jour les stocks et les dossiers pour les clients internes

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<p><b>Service et soutien à la clientèle</b>  8.02 Offrir des services à valeur ajoutée et de l'information sans frais  8.03 Consigner les renseignements sur le client</p>	<p><b>Service et soutien à la clientèle</b>  8.01 Préparer les soumissions de prix pour les clients  8.02 Offrir des services à valeur ajoutée et de l'information sans frais  8.03 Consigner les renseignements sur le client  8.04 Mettre en œuvre un programme d'amélioration de produit</p>	<p><b>Service et soutien à la clientèle</b>  8.01 Préparer les soumissions de prix pour les clients  8.02 Offrir des services à valeur ajoutée et de l'information sans frais  8.03 Consigner les renseignements sur le client</p>
<p><b>Pièces (Identification)</b>  9.01 Déterminer la fonction des pièces  9.02 Déterminer l'application des pièces  9.03 Repérer le numéro des pièces</p>	<p><b>Pièces (Identification)</b>  9.01 Déterminer la fonction des pièces  9.02 Déterminer l'application des pièces  9.03 Repérer le numéro des pièces</p>	
<p><b>Pièces (approvisionnement)</b>  10.01 Rechercher des pièces en stock  10.02 Trouver les fournisseurs</p>	<p><b>Pièces (approvisionnement)</b>  10.01 Rechercher des pièces en stock  10.02 Trouver les fournisseurs  10.03 Acheter les pièces  10.04 Faire les arrangements pour l'expédition des commandes spéciales</p>	<p><b>Pièces (approvisionnement)</b>  10.02 Trouver les fournisseurs  10.03 Acheter les pièces  10.04 Faire les arrangements pour l'expédition des commandes spéciales</p>
	<p><b>Pièces et matériaux (Manipuler)</b>  11.03 Faire la rotation des stocks  11.04 Places inventory in designated location</p>	<p><b>Pièces et matériaux (Manipuler)</b>  11.01 Préserver le plan pour la disposition de l'aire d'entreposage  11.02 Manipuler les produits sensibles  11.03 Faire la rotation des stocks  11.04 Placer le stock à l'endroit désigné</p>
	<p><b>Gérer les stocks</b>  12.01 Gérer le stock de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie  12.04 Participer au contrôle physique périodique des stocks</p>	<p><b>Gérer les stocks</b>  12.01 Gérer le stock de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie  12.02 Gérer les rappels de pièces en stock  12.03 Maintenir le niveau des stocks  12.04 Participer au contrôle physique périodique des stocks</p>
<p><b>Expédition et réception (Introduction)</b>  13.01 Vérifier l'heure d'arrivée prévue  13.02 Recevoir les commandes  13.03 Résoudre les écarts observés dans les commandes  13.04 Préparer l'expédition</p>	<p><b>Expédition et réception</b>  13.01 Vérifier l'heure d'arrivée prévue  13.02 Recevoir les commandes  13.03 Résoudre les écarts observés dans les commandes  13.04 Préparer l'expédition</p>	<p><b>Expédition et réception</b>  13.01 Vérifier l'heure d'arrivée prévue  13.02 Recevoir les commandes  13.03 Résoudre les écarts observés dans les commandes  13.04 Préparer l'expédition</p>
	<p><b>Promouvoir les produits et les services</b>  14.02 Avoir recours au cybermarketing  14.03 Recommander des pièces et des produits au client  14.04 Recommander des services au client</p>	<p><b>Promouvoir les produits et les services</b>  14.01 Présenter les produits et la documentation  14.02 Avoir recours au cybermarketing  14.03 Recommander des pièces et des produits au client  14.04 Recommander des services au client</p>

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Transactions financières</b> <b>16.01 Procéder à la facturation</b>	<b>Transactions financières</b> <b>16.01 Procéder à la facturation</b> <b>16.02 Accepter les paiements</b> <b>16.03 Traiter les retours des clients</b> <b>16.04 Produire le rapport de fin de journée</b>	<b>Formule d'établissement des prix</b> <b>15.01 Calculer les coûts supplémentaires</b> <b>15.02 Ajuster le prix</b>  <b>Transactions financières</b> <b>16.03 Traiter les retours des clients</b> <b>16.04 Produire le rapport de fin de journée</b>

# ACTIVITÉ PRINCIPALE A

## Mettre en pratique les compétences professionnelles communes

### TÂCHE A-1 Effectuer les tâches liées à la sécurité

#### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces doivent connaître les mesures de sécurité, l'emplacement de l'équipement de protection individuelle (EPI) et de l'équipement de sécurité, ainsi que la manière de correctement utiliser cet équipement.

#### A-1.01 Maintenir un environnement de travail sécuritaire

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

#### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-1.01.01P	respecter les pratiques en matière de sécurité	les pratiques en matière de sécurité sont respectées conformément aux <b>règlements provinciaux et territoriaux</b> et aux politiques de l'entreprise
A-1.01.02P	déceler les <b>conditions non sécuritaires ou susceptibles de poser des risques</b> , réagir en conséquence et rédiger des rapports à leur effet	les <b>conditions non sécuritaires ou susceptibles de poser des risques</b> ont été décelées et des mesures ont été prises en les documentant et en rédigeant des rapports à leur effet
A-1.01.03P	manipuler et entreposer les <b>matières dangereuses</b>	les <b>matières dangereuses</b> sont manipulées et entreposées dans les zones désignées conformément à la formation reçue et aux <b>règlements provinciaux et territoriaux</b>
A-1.01.04P	éliminer les <b>matières dangereuses</b>	les <b>matières dangereuses</b> sont éliminées conformément aux règlements environnementaux

A-1.01.05P	déceler et corriger les <b>pratiques non sécuritaires</b>	les <b>pratiques non sécuritaires</b> sont décelées, corrigées, documentées et des rapports à leur effet sont rédigés
A-1.01.06P	effectuer les <b>tâches d'entretien des locaux</b>	les <b>tâches d'entretien des locaux</b> sont effectuées

## CHAMPS D'APPLICATION

les **règlements provinciaux et territoriaux** comprennent : les procédures de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), les normes fédérales (le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail [SIMDUT]), les fiches de données de sécurité

les **conditions non sécuritaires** comprennent : la présence d'huile sur le plancher, les risques de trébucher, les obstacles obstruant le chemin, l'éclairage insuffisant

les **matières dangereuses** comprennent : les batteries, les fournitures de peinture automobile et industrielle, les produits chimiques corrosifs et explosifs, les objets coupants, les produits de nettoyage chimiques

les **pratiques non sécuritaires** comprennent : un collègue ne portant pas l'EPI requis ou utilisant incorrectement l'équipement de levage, de mauvaises techniques de levage

les **tâches d'entretien des locaux** comprennent : balayer les planchers, éliminer le matériel de conditionnement (d'emballage)

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-1.01.01L	démontrer la connaissance du maintien d'un environnement de travail sécuritaire	définir les termes relatifs à un environnement de travail sécuritaire
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement à un environnement de travail sécuritaire
		décrire les facteurs dont il faut tenir compte lors de la manipulation, de l'entreposage et de l'élimination de <b>matières dangereuses</b>
		interpréter les <b>règlements provinciaux et territoriaux</b> et les pratiques de l'entreprise relativement au maintien d'un environnement de travail sécuritaire
A-1.01.02L	démontrer la connaissance des façons de maintenir un environnement de travail sécuritaire	décrire les pratiques et les procédures à suivre en matière de sécurité pour maintenir un environnement de travail sécuritaire
		décrire les façons de corriger les <b>pratiques non sécuritaires</b>

---

décrire les procédures de manipulation, d'entreposage et d'élimination des **matières dangereuses**

---

décrire les procédures à suivre pour effectuer les **tâches d'entretien des locaux**

---

## CHAMPS D'APPLICATION

les **matières dangereuses** comprennent : les batteries, les fournitures de peinture automobile et industrielle, les produits chimiques corrosifs et explosifs, les objets coupants, les produits de nettoyage chimiques

les **règlements provinciaux et territoriaux** comprennent : les procédures de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), les normes fédérales (le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail [SIMDUT]), les fiches de données de sécurité

les **pratiques non sécuritaires** comprennent : un collègue ne portant pas l'EPI requis ou utilisant incorrectement l'équipement de levage, de mauvaises techniques de levage

les **tâches d'entretien des locaux** comprennent : balayer les planchers, éliminer le matériel de conditionnement (d'emballage)

### A-1.02 Utiliser l'équipement de protection individuelle (EPI) et l'équipement de sécurité

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-1.02.01P	bien ajuster l' <b>EPI</b>	l' <b>EPI</b> est bien ajusté
A-1.02.02P	demander de l'aide lorsqu'il y a méconnaissance de la façon d'utiliser l' <b>EPI</b> ou l' <b>équipement de sécurité</b>	de l'aide est demandée lorsqu'il y a méconnaissance de la façon d'utiliser l' <b>EPI</b> ou l' <b>équipement de sécurité</b>
A-1.02.03P	utiliser l' <b>équipement de sécurité</b>	l' <b>équipement de sécurité</b> est utilisé selon les consignes d'utilisation
A-1.02.04P	inspecter l' <b>EPI</b> et l' <b>équipement de sécurité</b>	l' <b>EPI</b> et l' <b>équipement de sécurité</b> sont inspectés
A-1.02.05P	entretenir l' <b>EPI</b> et l' <b>équipement de sécurité</b>	l' <b>EPI</b> et l' <b>équipement de sécurité</b> sont entretenus
A-1.02.06P	entreposer l' <b>équipement de sécurité</b>	l' <b>équipement de sécurité</b> est entreposé dans le secteur désigné
A-1.02.07P	repérer l' <b>EPI</b> et l' <b>équipement de sécurité</b> usés, endommagés, périmés ou défectueux et les mettre hors service ou les réparer	l' <b>EPI</b> et l' <b>équipement de sécurité</b> usés, endommagés, périmés ou défectueux sont repérés puis mis hors service ou réparés

## CHAMPS D'APPLICATION

l'**EPI** comprend : les masques (masque avec respirateur au charbon), les gants, l'équipement de protection pour les yeux (lunettes de sécurité), les casques de sécurité, les écrans faciaux, les combinaisons contre les matières dangereuses, les appareils de protection respiratoire à approvisionnement d'air, les bottes de sécurité, l'équipement respiratoire, l'équipement de protection pour les oreilles

l'**équipement de sécurité** comprend : les sangles de levage, les élingues en chaînes, les douches oculaires, les trousse de premiers soins, les couvertures anti-feu, l'équipement de lutte contre les déversements, les harnais, les lanières de sécurité

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-1.02.01L	démontrer la connaissance de l'utilisation de l' <b>EPI</b> et de l' <b>équipement de sécurité</b>	reconnaître les types d' <b>EPI</b> et les éléments faisant partie de l' <b>équipement de sécurité</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs à l' <b>EPI</b> et à l' <b>équipement de sécurité</b>
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement à l'utilisation de l' <b>EPI</b> et de l' <b>équipement de sécurité</b>
		interpréter les <b>codes et les règlements</b> relatifs à l'utilisation de l' <b>EPI</b> et de l' <b>équipement de sécurité</b>
		décrire les étapes à suivre lorsqu'il y a méconnaissance de la façon d'utiliser l' <b>EPI</b> ou l' <b>équipement de sécurité</b>
		décrire les facteurs dont il faut tenir compte lors de l'inspection de l' <b>EPI</b> et de l' <b>équipement de sécurité</b>
		décrire les facteurs dont il faut tenir compte lors de l'entretien de l' <b>EPI</b> et de l' <b>équipement de sécurité</b>
		décrire les facteurs dont il faut tenir compte lors de l'entreposage de l' <b>EPI</b> et de l' <b>équipement de sécurité</b>
		décrire les facteurs dont il faut tenir compte lors de la mise hors service de l' <b>EPI</b> et de l' <b>équipement de sécurité</b>
A-1.02.02L	démontrer la connaissance des façons d'utiliser l' <b>EPI</b> et l' <b>équipement de sécurité</b>	décrire les façons d'utiliser l' <b>EPI</b> et l' <b>équipement de sécurité</b>
		décrire la façon de bien ajuster l' <b>EPI</b>
		décrire les façons d'inspecter l' <b>EPI</b> et l' <b>équipement de sécurité</b>
		décrire les façons d'entretenir l' <b>EPI</b> et l' <b>équipement de sécurité</b>



---

décrire les façons d'entreposer l'**EPI** et l'**équipement de sécurité**

---

décrire les façons de mettre hors service ou réparer l'**EPI** et l'**équipement de sécurité** usés, endommagés, périmés ou défectueux

---

## CHAMPS D'APPLICATION

l'**EPI** comprend : les masques (masque avec respirateur au charbon), les gants, l'équipement de protection pour les yeux (lunettes de sécurité), les casques de sécurité, les écrans faciaux, les combinaisons contre les matières dangereuses, les appareils de protection respiratoire à approvisionnement d'air, les bottes de sécurité, l'équipement respiratoire, l'équipement de protection pour les oreilles

l'**équipement de sécurité** comprend : les sangles de levage, les élingues en chaînes, les douches oculaires, les trousse de premiers soins, les couvertures anti-feu, l'équipement de lutte contre les déversements, les harnais, les lanières de sécurité

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, le transport de marchandises dangereuses (TMD), les lois sur la santé et la sécurité au travail

## TÂCHE A-2 Utiliser les outils et l'équipement

### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces doivent savoir comment utiliser un vaste éventail d'outils et d'équipement pour effectuer leur travail avec précision et rapidité. Une bonne utilisation de l'EPI et de l'équipement de sécurité est obligatoire pour utiliser les outils et l'équipement.

#### A-2.01 Utiliser les catalogues et les listes de prix

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.01.01P	consulter les sites Web des fournisseurs et des fabricants	les sites Web des fournisseurs et des fabricants sont consultés et les renseignements qui s'y trouvent sont recueillis selon les exigences
A-2.01.02P	interpréter les termes des fabricants	les termes des fabricants sont interprétés
A-2.01.03P	trouver le fournisseur d'un article en particulier	le fournisseur d'un article en particulier est trouvé

A-2.01.04P	trouver une pièce et le numéro de la pièce	la pièce et le numéro de la pièce sont trouvés par références croisées et en utilisant des catalogues de pièces électroniques et des sous-listes
A-2.01.05P	interpréter la structure et les niveaux de prix	la structure et les niveaux de prix sont interprétés conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-2.01.01L	démontrer la connaissance de l'interprétation des catalogues et des <b>listes de prix</b>	reconnaître les <b>types de catalogues</b> et de <b>listes de prix</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux catalogues et aux <b>listes de prix</b>
		décrire les diverses structures et les divers niveaux de catalogage et de fixation des prix et la manière dont ils sont utilisés
		expliquer les différences entre la marge bénéficiaire et la marge brute
		trouver les sites Web des divers fabricants et les consulter
		expliquer la façon de trouver des pièces particulières auprès de divers fournisseurs
		expliquer la façon de comparer les numéros de pièce du fabricant d'équipement d'origine (FEO) et des pièces de rechange aux gammes de produits secondaires
		expliquer les structures et les niveaux de fixation des prix
A-2.01.02L	démontrer la connaissance de la façon d'utiliser les catalogues et les <b>listes de prix</b>	décrire la façon de trouver divers numéros de pièce à l'aide de catalogues électroniques et imprimés
		décrire la façon de calculer le prix des pièces
		décrire la façon de consulter les sites Web des fabricants
		décrire la façon de trouver des pièces auprès de divers fournisseurs
		décrire la façon d'utiliser des références croisées

## CHAMPS D'APPLICATION

les **types de catalogues** comprennent : les catalogues imprimés et électroniques

les **listes de prix** comprennent : la vente au détail, les revendeurs, la vente en gros, les coûts

### A-2.02 Utiliser les outils à main

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.02.01P	choisir et utiliser les <b>outils à main</b>	les <b>outils à main</b> sont choisis et utilisés selon la tâche
A-2.02.02P	entretenir les <b>outils à main</b>	les <b>outils à main</b> sont entretenus selon les spécifications des fabricants
A-2.02.03P	entreposer les <b>outils à main</b>	les <b>outils à main</b> sont entreposés dans la zone désignée
A-2.02.04P	repérer les <b>outils à main</b> usés, endommagés ou défectueux	les <b>outils à main</b> usés, endommagés ou défectueux sont repérés puis mis hors service, réparés ou remplacés

## CHAMPS D'APPLICATION

les **outils à main** comprennent : les couteaux, les loupes, les marteaux, les clés, les clés à rochet et les douilles, les manomètres, les clés dynamométriques, l'outillage de coupe, les outils de diagnostic électronique, les tournevis, les leviers

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-2.02.01L	démontrer la connaissance des <b>outils à main</b> , de leurs caractéristiques et de leurs applications	reconnaître les types d' <b>outils à main</b> et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux <b>outils à main</b>
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement à l'utilisation des <b>outils à main</b>
		décrire les exigences pour l'entreposage des <b>outils à main</b>
		décrire les <b>outils à main</b> usés, endommagés ou défectueux

A-2.02.02L	démontrer la connaissance des procédures d'utilisation, de calibrage, d'entreposage et d'entretien des <b>outils à main</b>	décrire les façons d'utiliser les <b>outils à main</b>
		décrire les procédures de calibrage, d'entreposage et d'entretien des <b>outils à main</b>
		décrire les procédures d'étiquetage des <b>outils à main</b> endommagés ou défectueux pour les expédier à des fins de réparation ou d'échange

## CHAMPS D'APPLICATION

les **outils à main** comprennent : les couteaux, les loupes, les marteaux, les clés, les clés à rochet et les douilles, les manomètres, les clés dynamométriques, l'outillage de coupe, les outils de diagnostic électronique, les tournevis, les leviers

### A-2.03 Utiliser les outils mécaniques

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.03.01P	choisir et utiliser les <b>outils mécaniques</b>	les <b>outils mécaniques</b> sont choisis et utilisés selon la tâche
A-2.03.02P	entretenir les <b>outils mécaniques</b>	les <b>outils mécaniques</b> sont entretenus selon les spécifications des fabricants
A-2.03.03P	entreposer les <b>outils mécaniques</b>	les <b>outils mécaniques</b> sont entreposés dans la zone désignée
A-2.03.04P	repérer les <b>outils mécaniques</b> usés, endommagés ou défectueux	les <b>outils mécaniques</b> usés, endommagés ou défectueux sont repérés puis mis hors service, réparés ou remplacés

## CHAMPS D'APPLICATION

les **outils à main** comprennent : les perceuses, les sertisseuses hydrauliques, les tronçonneuses, les meuleuses, les scies à tronçonner, les presses hydrauliques, les perceuses électriques, les tours à freins, les clés à choc, les appareils de vérification de batteries de démarreurs et d'alternateurs, les régulateurs de tension, les vérificateurs de modules, les appareils de vérification de l'intension du courant, de tension et de résistance, les chargeurs de batteries

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-2.03.01L	démontrer la connaissance des <b>outils mécaniques</b> , de leurs caractéristiques et de leurs applications	reconnaître les types d' <b>outils mécaniques</b> et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux <b>outils mécaniques</b>
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement à l'utilisation des <b>outils mécaniques</b>
		décrire les <b>outils mécaniques</b> usés, endommagés ou défectueux
A-2.03.02L	démontrer la connaissance des procédures d'utilisation, d'entreposage et d'entretien des <b>outils mécaniques</b>	décrire les façons d'utiliser les <b>outils mécaniques</b>
		décrire les façons d'entreposer et d'entretenir les <b>outils mécaniques</b>
		décrire les procédures d'étiquetage des <b>outils mécaniques</b> endommagés ou défectueux pour les expédier à des fins de réparation ou d'échange

## CHAMPS D'APPLICATION

les **outils à main** comprennent : les perceuses, les sertisseuses hydrauliques, les tronçonneuses, les meuleuses, les scies à tronçonner, les presses hydrauliques, les perceuses électriques, les tours à freins, les clés à choc, les appareils de vérification de batteries de démarreurs et d'alternateurs, les régulateurs de tension, les vérificateurs de modules, les appareils de vérification de l'intension du courant, de tension et de résistance, les chargeurs de batteries

### A-2.04 Utiliser les outils et l'équipement d'entrepôt

<b>NL</b>	<b>NS</b>	<b>PE</b>	<b>NB</b>	<b>QC</b>	<b>ON</b>	<b>MB</b>	<b>SK</b>	<b>AB</b>	<b>BC</b>	<b>NT</b>	<b>YT</b>	<b>NU</b>
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.04.01P	choisir et utiliser les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b>	les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b> sont choisis et utilisés selon la tâche
A-2.04.02P	utiliser les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b>	les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b> sont utilisés selon les pratiques de levage et la procédure de transport
A-2.04.03P	entreposer les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b>	les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b> sont entreposés dans la zone désignée

A-2.04.04P	inspecter les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b>	les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b> sont inspectés conformément aux <b>règlements provinciaux et territoriaux</b> relatifs aux inspections avant leur utilisation
A-2.04.05P	entretenir les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b>	les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b> sont entretenus selon les spécifications des fabricants
A-2.04.06P	repérer les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b> usés, endommagés ou défectueux	les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b> usés, endommagés ou défectueux sont repérés puis mis hors service, réparés ou remplacés

## CHAMPS D'APPLICATION

les **outils et l'équipement d'entrepôt** comprennent : les chariots élévateurs à fourche, les transpalettes motorisés, les chariots à bras, l'équipement de cerclage, l'équipement de gréage et de levage, les agrafeuses pneumatiques, les palans, les transpalettes, les échelles, les carrousels, les chariots magasiniers, les véhicules motorisés (transpalettes à conducteur porté)

les **règlements provinciaux et territoriaux** comprennent : les procédures ISO, les normes fédérales (SIMDUT), les fiches de données de sécurité

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-2.04.01L	démontrer la connaissance des <b>outils et de l'équipement d'entrepôt</b> , de leurs caractéristiques et de leurs applications	reconnaître les types d' <b>outils et d'équipement d'entrepôt</b> et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux <b>outils et à l'équipement d'entrepôt</b>
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement à l'utilisation des <b>outils et de l'équipement d'entrepôt</b>
		décrire les pratiques de levage et les procédures de transport à respecter lors de l'utilisation d' <b>outils et de l'équipement d'entrepôt</b>
		décrire les techniques de gréage et de levage pour déplacer les pièces lors de l'utilisation d' <b>outils et de l'équipement d'entrepôt</b>
A-2.04.02L	démontrer la connaissance des procédures d'utilisation, d'inspection, d'entreposage et d'entretien des <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b>	décrire les façons d'utiliser les <b>outils et l'équipement d'entrepôt</b>
		décrire la façon d'utiliser l'équipement de levage pour le travail en entrepôt
		décrire les procédures de gréage et de levage pour l'équipement de levage pour le travail en entrepôt

décrire les procédures d'inspection, d'entreposage et d'entretien des **outils et de l'équipement d'entrepôt**

décrire la procédure d'étiquetage des **outils et de l'équipement d'entrepôt** endommagés ou défectueux pour les mettre hors service, les réparer ou les remplacer

## CHAMPS D'APPLICATION

les **outils et l'équipement d'entrepôt** comprennent : les chariots élévateurs à fourche, les transpalettes motorisés, les chariots à bras, l'équipement de cerclage, l'équipement de gréage et de levage, les agrafeuses pneumatiques, les palans, les transpalettes, les échelles, les carrousels, les chariots magasiniers, les véhicules motorisés (transpalettes à conducteur porté)

### A-2.05 Utiliser les outils et l'équipement de mesure et d'essai

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.05.01P	choisir et utiliser les <b>outils et l'équipement de mesure et d'essai</b>	les <b>outils et l'équipement de mesure et d'essai</b> sont choisis et utilisés selon la tâche
A-2.05.02P	inspecter et entretenir les <b>outils et l'équipement de mesure et d'essai</b>	les <b>outils et l'équipement de mesure et d'essai</b> sont inspectés et entretenus selon les spécifications des fabricants
A-2.05.03P	entreposer les <b>outils et l'équipement de mesure et d'essai</b>	les <b>outils et l'équipement de mesure et d'essai</b> sont entreposés dans le secteur désigné
A-2.05.04P	repérer les <b>outils et l'équipement de mesure et d'essai</b> usés, endommagés ou défectueux	les <b>outils et l'équipement de mesure et d'essai</b> usés, endommagés ou défectueux sont repérés puis mis hors service, réparés ou remplacés

## CHAMPS D'APPLICATION

les **outils et l'équipement de mesure et d'essai** comprennent : les rubans à mesurer, les micromètres, les balances, les appareils de vérification et les chargeurs de batteries, les pieds à coulisse, les pieds à coulisse numériques, les jauges de filetage, les appareils de mesure de tension de courroie

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-2.05.01L	démontrer la connaissance des <b>outils et de l'équipement de mesure et d'essai</b> , de leurs caractéristiques et de leurs applications	reconnaître les types d' <b>outils et d'équipement de mesure et d'essai</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux <b>outils et à l'équipement de mesure et d'essai</b>
		décrire les différences entre les mesures métriques et impériales
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement à l'utilisation des <b>outils et de l'équipement de mesure et d'essai</b>
		reconnaître et décrire les utilisations et les limites des <b>outils et de l'équipement de mesure et d'essai</b>
A-2.05.02L	démontrer la connaissance des façons d'utiliser les <b>outils et l'équipement de mesure et d'essai</b>	décrire les façons d'utiliser les <b>outils et l'équipement de mesure et d'essai</b>
		décrire les procédures d'inspection, d'entreposage et d'entretien des <b>outils et de l'équipement de mesure et d'essai</b>
		décrire les procédures d'étiquetage des <b>outils et de l'équipement de mesure et d'essai</b> endommagés ou défectueux pour les recalibrer, les réparer ou les remplacer

### CHAMPS D'APPLICATION

les **outils et l'équipement de mesure et d'essai** comprennent : les rubans à mesurer, les micromètres, les balances, les appareils de vérification et les chargeurs de batteries, les pieds à coulisse, les pieds à coulisse numériques, les jauges de filetage, les appareils de mesure de tension de courroie

### A-2.06 Utiliser l'équipement de bureau

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.06.01P	choisir et utiliser l' <b>équipement de bureau</b>	l' <b>équipement de bureau</b> est choisi et utilisé selon la tâche
A-2.06.02P	verrouiller l' <b>équipement de bureau</b> lorsqu'il n'est pas utilisé	l' <b>équipement de bureau</b> est verrouiller lorsqu'il n'est pas utilisé



A-2.06.03P	entretenir l' <b>équipement de bureau</b>	l' <b>équipement de bureau</b> est entretenu selon les spécifications des fabricants
A-2.06.04P	repérer l' <b>équipement de bureau</b> usé, endommagé ou défectueux	l' <b>équipement de bureau</b> usé, endommagé ou défectueux est repéré puis mis hors service, réparé ou remplacé

## CHAMPS D'APPLICATION

l'**équipement de bureau** comprend : les télécopieurs, les scanners, les photocopieurs, les appareils de paiement par carte de débit ou par carte de crédit, les caisses enregistreuses, les lecteurs code à barres, les imprimantes, les calculatrices, les machines à affranchir

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-2.06.01L	démontrer la connaissance de l' <b>équipement de bureau</b> , de leurs caractéristiques et de leurs applications	reconnaître les types d' <b>équipement de bureau</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs à l' <b>équipement de bureau</b>
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement à l'utilisation de l' <b>équipement de bureau</b>
		décrire l' <b>équipement de bureau</b> usé, endommagé ou défectueux
A-2.06.02L	démontrer la connaissance des procédures d'utilisation, de verrouillage et d'entretien de l' <b>équipement de bureau</b>	décrire la façon d'utiliser l' <b>équipement de bureau</b>
		décrire la procédure de verrouillage de l' <b>équipement de bureau</b> lorsqu'il n'est pas utilisé
		décrire la façon d'entretenir l' <b>équipement de bureau</b>
		décrire les façons de mettre hors service, de réparer ou de remplacer l' <b>équipement de bureau</b> usé, endommagé ou défectueux

## CHAMPS D'APPLICATION

l'**équipement de bureau** comprend : les télécopieurs, les scanners, les photocopieurs, les appareils de paiement par carte de débit ou par carte de crédit, les caisses enregistreuses, les lecteurs code à barres, les imprimantes, les calculatrices, les machines à affranchir

## A-2.07 Utiliser les ordinateurs et les dispositifs numériques

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.07.01P	utiliser les <b>dispositifs numériques</b>	les <b>dispositifs numériques</b> sont utilisés pour communiquer et mettre à jour l'information et y avoir accès
A-2.07.02P	créer et interpréter des <b>documents informatisés</b>	les <b>documents informatisés</b> sont créés et interprétés
A-2.07.03P	consulter les <b>systèmes en ligne</b>	les <b>systèmes en ligne</b> sont consultés pour mener des recherches, passer des commandes, et mettre à jour et envoyer de l'information à l'aide de réseaux internes, d'Internet et de réseaux privés virtuels (VPN)
A-2.07.04P	ouvrir une session à l'ordinateur et démarrer les programmes	une session est ouverte sur l'ordinateur et les programmes sont démarrés
A-2.07.05P	déterminer la cause des problèmes liés aux systèmes informatisés ou aux programmes et les rapporter	les problèmes liés aux systèmes informatisés ou aux programmes sont déterminés et des rapports à leur effet sont préparés conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
A-2.07.06P	sécuriser ou fermer les <b>dispositifs numériques</b> lorsqu'ils ne sont pas utilisés	les <b>dispositifs numériques</b> sont sécurisés ou fermés lorsqu'ils ne sont pas utilisés
A-2.07.07P	entretenir les <b>composants externes d'ordinateur</b>	les <b>composants externes d'ordinateur</b> sont entretenus

### CHAMPS D'APPLICATION

les **dispositifs numériques** comprennent : les tablettes, les téléphones cellulaires, les appareils photo, les ordinateurs portables, les clés USB, les DC, les DVD, les ordinateurs de bureau, les technologies Wi-Fi, la norme Bluetooth, les disques durs portatifs

les **documents informatisés** comprennent : les factures, les listes de prélèvement, les dossiers des clients, les bons de commande, les documents d'expédition, les bordereaux de marchandises, les commandes spéciales, les bons de travail, les listes des priorités, les notes de crédit

les **systèmes en ligne** comprennent : les systèmes de contrôle des stocks, les systèmes de commande, les systèmes de catalogage, les systèmes de facturation, les systèmes d'établissement des prix, les systèmes de balayage numérique, les systèmes d'achat

les **composants externes d'ordinateur** comprennent : les claviers, les écrans, les souris, les disques durs portatifs, les câbles et connecteurs, les scanners, les imprimantes

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-2.07.01L	démontrer la connaissance des <b>dispositifs numériques</b> , de leurs applications et de leur utilisation sécuritaire	reconnaître les types de <b>dispositifs numériques</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux <b>dispositifs numériques</b>
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement à l'utilisation de <b>dispositifs numériques</b>
		expliquer l'importance d'utiliser les <b>dispositifs numériques</b> pour communiquer et mettre à jour l'information de façon sécuritaire
		décrire les <b>documents informatisés</b>
A-2.07.02L	démontrer la connaissance des façons d'utiliser les <b>dispositifs numériques</b>	décrire les façons d'utiliser les <b>dispositifs numériques</b> de façon sécuritaire
		décrire la procédure de création de <b>documents informatisés</b> avec les paramètres requis
		décrire les procédures de sécurisation ou de fermeture des <b>dispositifs numériques</b> lorsqu'ils ne sont pas utilisés
A-2.07.03L	démontrer la connaissance des <b>systèmes en ligne</b> et des composants d'ordinateurs	reconnaître les types de <b>systèmes en ligne</b> et de composants d'ordinateur, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		décrire les procédures d'ouverture de session sur un ordinateur et de démarrage des programmes
		décrire les procédures d'entretien, de détermination et de reportage des problèmes liés aux composants d'ordinateurs et aux programmes

### CHAMPS D'APPLICATION

les **dispositifs numériques** comprennent : les tablettes, les téléphones cellulaires, les appareils photo, les ordinateurs portables, les clés USB, les DC, les DVD, les ordinateurs de bureau, les technologies Wi-Fi, la norme Bluetooth, les disques durs portatifs

les **documents informatisés** comprennent : les factures, les listes de prélèvement, les dossiers des clients, les bons de commande, les documents d'expédition, les bordereaux de marchandises, les commandes spéciales, les bons de travail, les listes des priorités, les notes de crédit

les **systèmes en ligne** comprennent : les systèmes de contrôle des stocks, les systèmes de commande, les systèmes de catalogage, les systèmes de facturation, les systèmes d'établissement des prix, les systèmes de balayage numérique, les systèmes d'achat

## TÂCHE A-3 Organiser le travail

### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Il est essentiel de gérer le temps selon les priorités et de savoir où trouver rapidement l'information pour effectuer les tâches de manière efficace.

#### A-3.01 Utiliser des documents en lien avec le travail

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

Critères de performance		Preuves de compétence
A-3.01.01P	interpréter la <b>documentation</b>	la <b>documentation</b> est interprétée
A-3.01.02P	déterminer l'information pertinente à fournir aux clients externes et internes ou aux techniciens	l'information pertinente est fournie aux clients externes et internes ou aux techniciens
A-3.01.03P	remplir les <b>formulaires</b>	les <b>formulaires</b> sont remplis
A-3.01.04P	classer la <b>documentation</b>	la <b>documentation</b> est classée conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise

### CHAMPS D'APPLICATION

la **documentation** comprend : les fiches de données de sécurité, les bulletins de service technique, les garanties, les schémas, les brochures sur le TMD, les catalogues, les rappels, les manuels, les dossiers d'entretien, les avis de rappel

les **formulaires** comprennent : la facturation dans les points de vente, les formulaires d'expédition et de réception (les bordereaux de marchandises, les bons de commande, les connaissements, les commandes et les formulaires de retour), les réclamations au titre de la garantie, les documents d'enregistrement de l'équipement, les inspections

### CONNAISSANCES

Résultats d'apprentissage		Objectifs d'apprentissage
A-3.01.01L	démontrer la connaissance de la <b>documentation</b> et des <b>formulaires</b> , de leurs caractéristiques et de leurs applications	reconnaître les types de <b>documentation</b> et de <b>formulaires</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs à la <b>documentation</b> et aux <b>formulaires</b>
		décrire la documentation relative à l'expédition et à la réception

		décrire les différentes techniques d'organisation de la <b>documentation</b> et des <b>formulaires</b>
A-3.01.02L	démontrer la connaissance des façons de créer, d'utiliser et de classer la <b>documentation</b> et les <b>formulaires</b>	décrire la façon de créer et d'utiliser la <b>documentation</b> et les <b>formulaires</b>
		décrire la façon d'utiliser des bons de commande afin d'obtenir de la marchandise ou des services auprès des fournisseurs
		décrire la façon de classer la <b>documentation</b> et les <b>formulaires</b>

## CHAMPS D'APPLICATION

la **documentation** comprend : les fiches de données de sécurité, les bulletins de service technique, les garanties, les schémas, les brochures sur le TMD, les catalogues, les rappels, les manuels, les dossiers d'entretien, les avis de rappel

les **formulaires** comprennent : la facturation dans les points de vente, les formulaires d'expédition et de réception (les bordereaux de marchandises, les bons de commande, les connaissements, les commandes et les formulaires de retour), les réclamations au titre de la garantie, les documents d'enregistrement de l'équipement, les inspections

### A-3.02 Établir la priorité des tâches à accomplir

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-3.02.01P	mener plusieurs tâches à la fois	plusieurs tâches sont menées à la fois
A-3.02.02P	réévaluer les priorités	les priorités sont réévaluées selon des <b>facteurs</b>
A-3.02.03P	créer un horaire de travail	un horaire est assigné selon la charge de travail
A-3.02.04P	établir la séquence des tâches	la séquence des tâches est établie selon les échéances
A-3.02.05P	organiser le prélèvement de stock	la séquence de prélèvement de stock est planifiée de manière à assurer l'efficacité
A-3.02.06P	déballer le matériel et les commandes	le matériel et les commandes sont déballés selon l'importance

## CHAMPS D'APPLICATION

les **facteurs** comprennent : la date limite, la valeur monétaire, le temps d'immobilisation des clients, les commandes urgentes, les commandes spéciales ou les commandes de marchandises, les rappels de marchandises

CONNAISSANCES		
	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-3.02.01L	démontrer la connaissance de l'établissement de la priorité des tâches, de leurs caractéristiques et de leurs applications	reconnaître les types de tâches, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs à l'établissement de la priorité des tâches
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement à l'établissement de la priorité des tâches
		expliquer l'importance de créer un horaire, d'établir la priorité des tâches et de réaliser le suivi qui s'impose
A-3.02.02L	démontrer la connaissance des façons d'établir la priorité des tâches et de créer un horaire	décrire la façon d'établir la priorité des tâches
		décrire la façon de créer un horaire selon la charge de travail
		décrire des séquences efficaces de prélèvement de stocks et les <b>facteurs</b> connexes
		décrire les séquences efficaces de déballage des commandes et les <b>facteurs</b> connexes

## CHAMPS D'APPLICATION

les **facteurs** comprennent : la date limite, la valeur monétaire, le temps d'immobilisation des clients, les commandes urgentes, les commandes spéciales ou les commandes de marchandises, les rappels de marchandises

## TÂCHE A-4 Communiquer avec les autres

### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

L'apprentissage des métiers a surtout lieu en milieu de travail, grâce à des gens de métiers qui transmettent leurs compétences et leurs connaissances aux apprentis, et se les partagent entre eux. L'apprentissage est, et a toujours été, basé sur le mentorat, c'est-à-dire l'assimilation et la transmission des compétences relatives au lieu de travail. C'est pourquoi cette tâche aborde les activités relatives à la communication sur les lieux de travail et au mentorat.

#### A-4.01 Utiliser les techniques de communication

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-4.01.01P	reconnaître les <b>autres</b> de façon professionnelle	les <b>autres</b> sont reconnus de façon professionnelle
A-4.01.02P	<b>communiquer</b> avec les <b>autres</b> (individuellement ou en groupe)	les instructions et les messages sont <b>communiqués</b> efficacement et sont compris
A-4.01.03P	projeter une image professionnelle	une image professionnelle est projetée aux <b>autres</b> en utilisant les <b>techniques de rédaction</b> , les illustrations, les convenances en ce qui a trait au courrier électronique et aux messages textes et un <b>langage</b> professionnels
A-4.01.04P	utiliser des techniques d' <b>écoute active</b>	les techniques d' <b>écoute active</b> sont utilisées pour assurer la compréhension
A-4.01.05P	poser des questions ouvertes pour faciliter la compréhension	des questions ouvertes sont posées pour faciliter la compréhension
A-4.01.06P	fournir des illustrations ou des documents imprimés	des illustrations ou des documents imprimés sont fournis aux <b>autres</b> pour pour décrire efficacement les composants mécaniques
A-4.01.07P	utiliser les lettres et les formulaires standards de l'entreprise dans la correspondance avec les <b>autres</b>	les lettres et les formulaires standards de l'entreprise sont utilisés dans la correspondance avec les <b>autres</b>
A-4.01.08P	recevoir de la rétroaction sur le travail et y répondre	répondre à la rétroaction signifie que la personne a compris et que des mesures correctives sont prises
A-4.01.09P	expliquer et fournir de la rétroaction	des explications et de la rétroaction sont fournies et la tâche est effectuée selon les consignes

A-4.01.10P	utiliser des techniques de gestion des conflits pour traiter les problèmes avec les <b>autres</b> et les régler	les difficultés et les conflits avec les <b>autres</b> sont résolus en utilisant des techniques de gestion des conflits
A-4.01.11P	participer aux réunions de sécurité et d'information	il y a participation aux réunions, l'information est transmise à l'effectif, est comprise et mise en application

## CHAMPS D'APPLICATION

les **autres** comprennent : les techniciens, les collègues, la gestion, les fournisseurs, les clients, les organismes publics

la **communication** comprend : en personne, par téléphone, par l'entremise d'illustrations et de matériel imprimé, par écrit, par l'entremise de textes, par courriel, par vidéoconférence

les **techniques de rédaction** comprennent : la grammaire, la ponctuation, l'orthographe, la clarté

le **langage** comprend : écrit, verbal, non verbal (comportement, ton)

l'**écoute active** comprend : écouter, interpréter, réfléchir, répondre, reformuler, poser des questions

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-4.01.01L	démontrer la connaissance des pratiques de communication efficace	décrire l'importance d'utiliser une communication verbale et non verbale efficace avec les <b>personnes sur le lieu de travail</b>
		cibler les <b>sources d'information</b> qui permettent de <b>communiquer</b> efficacement
		décrire les <b>styles d'apprentissage</b> et de communication
		décrire les compétences efficaces d'écoute et d'expression
		décrire les <b>responsabilités et les attitudes personnelles</b> qui contribuent à la réussite au travail
		expliquer la valeur de la diversité en milieu de travail
		décrire la communication qui constitue du <b>harcèlement</b> et de la <b>discrimination</b> et les politiques et les procédures connexes
		décrire les techniques de gestion des conflits



## CHAMPS D'APPLICATION

les **personnes sur le lieu de travail** comprennent : les autres gens de métier, les collègues, les apprentis, les superviseurs, les clients, les autorités compétentes, les fabricants

les **sources d'information** comprennent : la réglementation, les codes, les exigences en matière de santé et de sécurité au travail, les exigences de l'autorité compétente, les plans, les dessins, les spécifications, la documentation du client et de l'entreprise

la **communication** comprend : en personne, par téléphone, par l'entremise d'illustrations, par écrit

les **styles d'apprentissage** comprennent : l'apprentissage visuel, auditif et kinesthésique

les **responsabilités et les attitudes personnelles** comprennent : poser des questions, le travail sécuritaire, accepter la rétroaction constructive, la gestion du temps et la ponctualité, le respect des gens en milieu de travail, la bonne gérance des produits, des outils et de la propriété, les méthodes de travail efficaces

le **harcèlement** comprend : tout comportement physique ou verbal indésirable qui offense ou cause de l'humiliation à la personne qui les reçoit

la **discrimination** est interdite, qu'elle soit fondée sur : la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, l'état matrimonial, la situation de famille, les handicaps, les caractéristiques génétiques, l'état de personne gracée

### A-4.02 Utiliser les techniques de mentorat

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-4.02.01P	cibler et communiquer les objectifs d'apprentissage	l'apprenti ou l'apprenant peut expliquer l'objectif d'apprentissage
A-4.02.02P	définir l'apprentissage, et l'associer aux autres leçons et aux autres scénarios d'emploi	l'apprentissage est défini et est associé aux différents scénarios d'emploi, y compris les occasions d'apprentissage non planifiées
A-4.02.03P	démontrer l'accomplissement d'une compétence à un apprenti ou à un apprenant	les <b>étapes requises pour démontrer une compétence</b> sont exécutées
A-4.02.04P	mettre en place les conditions requises pour qu'un apprenti ou un apprenant puisse pratiquer une compétence	les <b>conditions de pratique</b> sont mises en place pour permettre à l'apprenti ou à l'apprenant de pratiquer la compétence de façon sécuritaire
A-4.02.05P	évaluer la capacité de l'apprenti ou de l'apprenant à exécuter des tâches avec de plus en plus d'autonomie	le rendement de l'apprenti ou de l'apprenant s'améliore avec la pratique au point où il peut exercer la compétence avec peu de supervision
A-4.02.06P	donner une rétroaction de renforcement et une rétroaction corrective	l'apprenti ou l'apprenant a adopté des pratiques exemplaires après avoir reçu une rétroaction de renforcement ou une rétroaction corrective

A-4.02.07P	encourager les apprentis ou les apprenants à exploiter des occasions de formation technique	la formation technique est achevée dans les limites de temps prescrites par les autorités en matière d'apprentissage
A-4.02.08P	appuyer les politiques anti- <b>harcèlement</b> en milieu de travail	le milieu de travail est exempt de <b>harcèlement</b> et de <b>discrimination</b>
A-4.02.09P	évaluer si l'apprenti ou l'apprenant convient au métier durant la période de probation	l'apprenti ou l'apprenant reçoit de la rétroaction en temps opportun qui l'aide à cibler ses forces ou ses faiblesses et à déterminer s'il est fait pour le métier

## CHAMPS D'APPLICATION

les **étapes requises pour démontrer une compétence** comprennent : la compréhension du qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment, expliquer, montrer, donner de l'encouragement, faire un suivi pour s'assurer que la compétence est exécutée correctement

les **conditions de pratique** comprennent : la mise en pratique avec encadrement, avec une autonomie limitée, avec une autonomie complète

le **harcèlement** comprend : tout comportement physique ou verbal indésirable qui offense ou cause de l'humiliation à la personne qui les reçoit

la **discrimination** est interdite, qu'elle soit fondée sur : la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, l'état matrimonial, la situation de famille, les handicaps, les caractéristiques génétiques, l'état de personne gracée

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
A-4.02.01L	démontrer la connaissance des stratégies d'acquisition de compétences en milieu de travail	décrire l'importance de l'expérience personnelle
		décrire les responsabilités partagées de l'apprentissage en milieu de travail
		reconnaître ses préférences individuelles d'apprentissage et expliquer en quoi celles-ci se rattachent à l'apprentissage de nouvelles compétences
		décrire l'importance de différents types de compétences en milieu de travail
		décrire l'importance des <b>compétences essentielles</b> en milieu de travail
		reconnaître les différents <b>styles d'apprentissage</b>
		décrire les différents <b>besoins en matière d'apprentissage</b> et les stratégies pour y répondre
		décrire les <b>stratégies permettant d'acquérir une compétence</b>
A-4.02.02L	démontrer la connaissance des stratégies d' <b>enseignement des compétences</b> en milieu de travail	décrire les différents rôles assumés par un mentor en milieu de travail

	décrire l' <b>enseignement des compétences</b>
	expliquer l'importance de définir le but d'une leçon
	déterminer la façon de choisir le bon moment et le bon endroit pour donner une leçon
	expliquer l'importance d'établir des liens entre les leçons
	définir les composantes de la compétence (le contexte)
	décrire les facteurs à tenir en compte lors de la mise en place d'occasions de pratiquer des compétences
	expliquer l'importance de donner la rétroaction
	décrire les techniques pour donner de la rétroaction efficace
	décrire l'évaluation des compétences
	reconnaître les méthodes pour évaluer le progrès
	expliquer la façon d'adapter une leçon à différentes situations

## CHAMPS D'APPLICATION

les **compétences essentielles** sont : la lecture, l'utilisation des documents, la rédaction, le calcul, la communication orale, le raisonnement, le travail d'équipe, la technologie numérique, l'apprentissage continu

les **styles d'apprentissage** comprennent : l'apprentissage visuel, auditif et kinesthésique

les **besoins en matière d'apprentissage** comprennent : les difficultés d'apprentissage, les préférences en matière d'apprentissage, la maîtrise de la langue

les **stratégies permettant d'acquérir une compétence** comprennent : comprendre les principes de base de l'instruction, acquérir des compétences en enseignement, être mature et patient, fournir de la rétroaction

l'**enseignement des compétences** comprend : la définition de l'objectif de la leçon, l'interrelation entre les leçons, la démonstration de la compétence, la mise en pratique, la rétroaction, l'évaluation des compétences et l'évaluation des progrès

# ACTIVITÉ PRINCIPALE B

## Effectuer le service à la clientèle

### TÂCHE B-5 Offrir des services aux acheteurs au détail

#### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces doivent être ingénieux pour trouver l'information afin de répondre aux besoins des acheteurs au détail. Par exemple, ils doivent utiliser leurs connaissances des marchés propres à un secteur et du soutien technique disponible. Ils doivent également être en mesure d'utiliser efficacement des techniques et des compétences en communication pour comprendre les besoins des clients en vue d'offrir des pièces, des produits et des services appropriés.

#### **B-5.01 Déterminer les besoins de l'acheteur au détail**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

#### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-5.01.01P	interpréter la description de la demande et des priorités du client	la description de la demande et des priorités du le client est interprétée en posant des questions fermées et des questions ouvertes afin de trouver les pièces requises
B-5.01.02P	comparer les pièces défectueuses ou usées aux pièces de remplacement	les pièces défectueuses ou usées sont comparées aux pièces de remplacement pour confirmer un bon ajustement et un bon fonctionnement
B-5.01.03P	conseiller le client sur les pièces et les produits connexes	le client est conseillé sur les pièces et les produits connexes pouvant être nécessaires

#### CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
B-5.01.01L	démontrer la connaissance de déterminer les besoins des acheteurs au détail	décrire les techniques de communication efficaces lors du travail avec les acheteurs au détail
		décrire les attentes des clients
		expliquer les conséquences de conseils erronés

		décrire la nature de l'entreprise de l'acheteur au détail
		décrire les options permettant de réduire le temps d'immobilisation des clients
		décrire les politiques de l'entreprise en matière de service à la clientèle
		expliquer les différences entre les acheteurs au détail, les clients internes et les clients-grossistes
		reconnaître le <b>soutien technique</b> disponible
		décrire les pièces des fabricants d'équipement d'origine (FEO) et du marché des pièces de rechange, et leurs fonctions et leurs applications
		décrire les pièces et tout autre pièce ou produit connexes pouvant être nécessaires
B-5.01.02L	démontrer la connaissance des façons de déterminer les besoins des acheteurs au détail	décrire les façons de déterminer les besoins des acheteurs au détail
		décrire les façons de déterminer les pièces et les produits connexes qui répondent aux besoins des acheteurs au détail
		décrire les façons de confirmer un bon ajustement et un bon fonctionnement des pièces de remplacement

## CHAMPS D'APPLICATION

le **soutien technique** comprend : les centres d'appels et de soutien des fabricants, les techniciens d'atelier, les manuels de réparation en ligne

**B-5.02****Fournir de l'information technique aux acheteurs au détail**

<b>NL</b>	<b>NS</b>	<b>PE</b>	<b>NB</b>	<b>QC</b>	<b>ON</b>	<b>MB</b>	<b>SK</b>	<b>AB</b>	<b>BC</b>	<b>NT</b>	<b>YT</b>	<b>NU</b>
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

**COMPÉTENCES**

	<b>Critères de performance</b>	<b>Preuves de compétence</b>
B-5.02.01P	trouver les pièces et la <b>documentation</b>	la <b>documentation</b> et les pièces sont trouvées avec l'aide des lignes de <b>soutien technique</b> des fabricants et des fournisseurs
B-5.02.02P	déterminer les exigences des fabricants relatives aux <b>outils d'installation spécialisés</b>	les exigences des fabricants relatives aux <b>outils d'installation spécialisés</b> sont définies et communiquées aux clients
B-5.02.03P	mener des recherches en ligne pour obtenir de l' <b>information technique</b>	des recherches en ligne sont menées pour obtenir de l' <b>information technique</b>

**CHAMPS D'APPLICATION**

la **documentation** comprend : les bulletins techniques, les procédures d'installation spécialisées, les catalogues, les brochures

le **soutien technique** comprend : les services en ligne, les centres d'appels et de soutien des fabricants, les techniciens d'atelier, les manuels de réparation en ligne

les **outils d'installation spécialisés** comprennent : les troussees d'entretien de joints à rotule, les troussees d'entretien de pieds à coulisse, les clés dynamométriques, les tournevis spéciaux, les douilles pour carters de moteur, les supports

l'**information technique** comprend : les instructions d'installation, les spécifications relatives à l'équipement, les schémas de câblage, les mesures pour l'entretien préventif

**CONNAISSANCES**

	<b>Résultats d'apprentissage</b>	<b>Objectifs d'apprentissage</b>
B-5.02.01L	démontrer la connaissance de l' <b>information technique</b> , de ses caractéristiques et de ses applications	reconnaître les types d' <b>information technique</b> fournie aux acheteurs au détail, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs à l' <b>information technique</b>
		décrire les techniques de communication efficaces lors du travail avec les clients
		décrire les conséquences de conseils erronés
		décrire les options permettant de réduire le temps d'immobilisation des clients
		reconnaître le <b>soutien technique</b> disponible

		décrire la <b>documentation</b> qui doit être obtenue auprès des lignes de <b>soutien technique</b> des fabricants et fournisseurs
		décrire les pièces des FEO et du marché des pièces de rechange, et leurs fonctions et leurs applications
		décrire les <b>outils et les composés d'installation spécialisés</b> nécessaires
B-5.02.02L	démontrer la connaissance des façons de mener des recherches et de fournir de l' <b>information technique</b> aux acheteurs au détail	décrire les façons de mener des recherches et de fournir de l' <b>information technique</b> aux acheteurs au détail

## CHAMPS D'APPLICATION

l'**information technique** comprend : les instructions d'installation, les spécifications relatives à l'équipement, les schémas de câblage, les mesures pour l'entretien préventif

le **soutien technique** comprend : les services en ligne, les centres d'appels et de soutien des fabricants, les techniciens d'atelier, les manuels de réparation en ligne

la **documentation** comprend : les bulletins techniques, les procédures d'installation spécialisées, les catalogues, les brochures

les **outils et les composés d'installation spécialisés** comprennent : les trousseaux d'entretien de joints à rotule, les trousseaux d'entretien de pieds à coulisse, les clés dynamométriques, les tournevis spéciaux, les douilles pour carters de moteur, les supports, les scellants

## TÂCHE B-6 Offrir des services aux clients-grossistes

### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces doivent être ingénieux afin d'avoir accès à l'information pour répondre aux besoins des clients-grossistes. Par exemple, ils doivent utiliser leurs connaissances des marchés propres à un secteur et du soutien technique disponible. Ils doivent également être en mesure d'utiliser des techniques et des compétences en communication efficaces afin de comprendre les besoins des clients, de manière à leur offrir des pièces, des produits et des services appropriés, et à offrir des possibilités de formation technique.

#### B-6.01 Déterminer les besoins des clients-grossistes

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-6.01.01P	déterminer les avantages potentiels des produits	les avantages potentiels des produits sont déterminés puis les produits sont recommandés aux clients-grossistes
B-6.01.02P	déterminer les pièces et les produits nécessaires	les pièces et les produits nécessaires sont déterminés en interprétant la description de la demande, des priorités et des délais du client, et en lui posant des questions fermées et ouvertes
B-6.01.03P	confirmer la bonne application, le bon ajustement et le bon fonctionnement	la bonne application, le bon ajustement et le bon fonctionnement sont confirmés en comparant le numéro d'identification des pièces usées ou défectueuses au numéro d'identification de la pièce de rechange
B-6.01.04P	obtenir l'information des clients-grossistes au sujet de leur stock sur place de pièces et de produits	l'information des clients-grossistes au sujet de leur stock sur place de pièces et de produits est obtenue
B-6.01.05P	informer les clients-grossistes de la politique de retour	les clients-grossistes sont informés de la politique de retour

### CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
B-6.01.01L	démontrer la connaissance de la détermination des besoins des clients-grossistes	décrire les techniques de communication efficaces lors du travail avec les clients-grossistes
		expliquer les conséquences de conseils erronés
		décrire la nature de l'entreprise du client-grossiste



		décrire les options permettant de réduire le temps d'immobilisation des clients-grossistes
		décrire les politiques en matière de service à la clientèle
		expliquer les différences entre les clients au détail, les clients internes et les clients-grossistes
		reconnaître et décrire les sources de <b>soutien technique</b> disponibles
		décrire les pièces des FEO et du marché des pièces de rechange, et leurs fonctions et leurs applications
		reconnaître et décrire les pièces nécessaires
		décrire les besoins et les attentes des clients-grossistes
B-6.01.02L	démontrer la connaissance des façons de déterminer les besoins des clients-grossistes et d'obtenir l'information nécessaire	décrire les façons de déterminer les besoins des clients-grossistes et d'obtenir de l'information quant à leur stock sur place
		décrire les façons de déterminer les pièces nécessaires
		décrire la politique de retour
		décrire les façons d'assurer une bonne application, un bon ajustement et un bon fonctionnement des pièces de remplacement

## CHAMPS D'APPLICATION

le **soutien technique** comprend : les services en ligne, les centres d'appels et de soutien des fabricants, les techniciens d'atelier, les manuels de réparation en ligne

**B-6.02****Fournir des possibilités de formation et de l'information technique aux clients-grossistes**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

**COMPÉTENCES**

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-6.02.01P	déterminer les besoins de formation potentiels, actuels et à venir	les besoins de formation potentiels, actuels et à venir sont déterminés
B-6.02.02P	aider à planifier et à coordonner les événements de formation	les événements de formation internes et en ligne sont planifiés et coordonnés
B-6.02.03P	obtenir de l'information technique pour les acheteurs en gros	l'information technique est obtenue pour les acheteurs en gros en communiquant avec les fabricants et les fournisseurs ou en consultant des ressources en ligne
B-6.02.04P	offrir de l'information technique aux clients-grossistes sur les pièces et les produits connexes	l'information technique sur les pièces et les produits connexes est fournie aux clients-grossistes

**CONNAISSANCES**

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
B-6.02.01L	démontrer la connaissance des possibilités de formation et d' <b>information technique</b> offertes aux clients-grossistes	reconnaître les types de possibilités de formation, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		reconnaître les types d' <b>information technique</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs à l' <b>information technique</b>
		décrire les techniques de communication efficaces lors du travail avec les clients
		expliquer les conséquences de conseils erronés
		décrire les options permettant de réduire le temps d'immobilisation des clients-grossistes
		reconnaître le <b>soutien technique</b> disponible
		déterminer la <b>documentation</b> devant être obtenue auprès des lignes de <b>soutien technique</b> des fabricants et fournisseurs
		décrire les pièces des FEO et du marché des pièces de rechange, et leurs fonctions et leurs applications

		décrire les <b>outils et les composés spécialisés</b> nécessaires, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		décrire les exigences relatives à l'EPI et les mesures de sécurité pour la manutention des pièces et des produits
B-6.02.02L	démontrer la connaissance des façons d'offrir des possibilités de formation et de l' <b>information technique</b> aux clients-grossistes	décrire les façons d'offrir des possibilités de formation aux clients-grossistes
		décrire les façons de mener des recherches et fournir de l' <b>information technique</b> aux clients-grossistes

## CHAMPS D'APPLICATION

l'**information technique** comprend : les instructions d'installation, les spécifications relatives à l'équipement, les schémas de câblage, les mesures pour l'entretien préventif

le **soutien technique** comprend : les services en ligne, les centres d'appels et de soutien des fabricants, les techniciens d'atelier

la **documentation** comprend : les bulletins techniques, les procédures d'installation spécialisées, les catalogues, les brochures

les **outils et les composés spécialisés** comprennent : les trousseaux d'entretien de joints à rotule, les trousseaux d'entretien de pieds à coulisse, les clés dynamométriques, les tournevis spéciaux, les douilles pour carters de moteur, les supports, les scellants

## TÂCHE B-7 Offrir des services aux clients internes

### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces doivent être ingénieux pour avoir accès à l'information afin de répondre aux besoins des clients internes. Par exemple, ils doivent utiliser leurs connaissances des marchés propres à un secteur. Ils doivent également être en mesure d'utiliser des techniques et des compétences en communication efficaces pour comprendre les besoins de leurs clients internes pour offrir des pièces, des produits et des services appropriés.

#### **B-7.01 Déterminer les besoins des clients internes**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-7.01.01P	interpréter la description de la demande et des priorités du client	la description de la demande et des priorités du client est interprétée en posant des questions fermées et des questions ouvertes
B-7.01.02P	confirmer la bonne application et le bon fonctionnement des pièces de remplacement	les pièces défectueuses ou usées sont comparées aux pièces de remplacement pour confirmer une bonne application et un bon fonctionnement
B-7.01.03P	fournir des recommandations aux clients internes par rapport à leurs niveaux de stocks	des recommandations sont fournies aux clients internes par rapport à leurs niveaux de stocks après avoir obtenu des renseignements de leur part

### CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
B-7.01.01L	démontrer la connaissance des besoins des clients internes	reconnaître les types d'outils et d'équipement, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		reconnaître les fournisseurs et les fabricants d'outils et d'équipement
		décrire les politiques de l'entreprise relatives au niveau des stocks, aux garanties, aux retours et aux dépôts de reprise
		décrire les flottes des clients internes
		décrire les inspections de sécurité exigées des provinces et des territoires

		décrire les programmes d'entretien préventif selon les procédures opérationnelles normalisées (PON) des fabricants (selon la durée d'utilisation ou le kilométrage)
		reconnaître les <b>types de fournitures générales d'atelier et en vrac</b> d'outils et d'équipement, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		reconnaître la ferraille, les métaux précieux et le matériel excédentaire mis de côté pour la revente ou le recyclage
		décrire les besoins et les attentes des clients internes
B-7.01.02L	démontrer la connaissance des façons de déterminer les besoins des clients internes	décrire les façons de déterminer les besoins des clients internes
		décrire les façons de confirmer une bonne application et un bon fonctionnement des pièces de remplacement
		décrire les façons de fournir des recommandations aux clients internes par rapport à leurs niveaux de stocks

## CHAMPS D'APPLICATION

les **types de fournitures générales d'atelier et en vrac** comprennent : les fournitures d'entretien et de nettoyage, les produits fixes, les liquides, la quincaillerie, les outils, l'équipement de sécurité

### B-7.02 Tenir à jour les stocks et les dossiers pour les clients internes

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-7.02.01P	expédier les <b>outils et l'équipement d'atelier</b> pour la réparation	les <b>outils et l'équipement d'atelier</b> sont expédiés pour la réparation conformément aux politiques et aux pratiques de l'entreprise et de manière à minimiser le temps d'immobilisation
B-7.02.02P	tenir à jour les garanties et les retours de pièces avec valeur de reprise pour les clients internes	les garanties et les retours de pièces avec valeur de reprise sont tenus à jour pour les clients internes
B-7.02.03P	tenir à jour les catalogues d'outils	les catalogues d'outils sont tenus à jour conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise

B-7.02.04P	tenir à jour les niveaux de stocks des produits en trousse	les niveaux de stocks des produits en trousse sont tenus à jour selon l'utilisation historique et saisonnière
B-7.02.05P	tenir à jour l'historique des transactions de stocks	l'historique des transactions de stocks est tenu à jour selon les systèmes de gestion des stocks
B-7.02.06P	tenir à jour les niveaux de stocks d'outils physiques pour les clients internes	les niveaux de stocks d'outils physiques sont tenus à jour pour les clients internes conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise

## CHAMPS D'APPLICATION

les **outils et l'équipement d'atelier** comprennent : les conditionneurs d'air, les crics rouleurs, les clés dynamométriques, les camions-pompes, les instruments de diagnostic, les chariots élévateurs à fourche, les machines à pneus, les palans, l'équipement de cerclage

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
B-7.02.01L	démontrer la connaissance du maintien des stocks et des dossiers pour les clients internes	reconnaître les types d' <b>outils et d'équipement d'atelier</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		reconnaître les fournisseurs et les fabricants d'outils et d'équipement
		reconnaître les ressources pour la réparation des <b>outils et de l'équipement d'atelier</b>
		décrire les politiques de l'entreprise relatives au niveau des stocks, aux garanties, aux retours et aux dépôts de reprise
		décrire les inspections de sécurité exigées des provinces et des territoires
		décrire les programmes d'entretien préventif selon les PON des fabricants (selon la durée d'utilisation ou le kilométrage)
		reconnaître les <b>types de fournitures générales d'atelier et en vrac</b>
		reconnaître la ferraille, les métaux précieux et le matériel excédentaire mis de côté pour la revente ou le recyclage
B-7.02.02L	démontrer la connaissance des façons de tenir à jour les stocks et les dossiers pour les clients internes	décrire la façon de tenir à jour les stocks pour les clients internes
		décrire la façon de tenir à jour les dossiers pour les clients internes

## CHAMPS D'APPLICATION

les **outils et l'équipement d'atelier** comprennent : les conditionneurs d'air, les crics rouleurs, les clés dynamométriques, les camions-pompes, les instruments de diagnostic, les chariots élévateurs à fourche, les machines à pneus, les palans, l'équipement de cerclage

les **types de fournitures générales d'atelier et en vrac** comprennent : les fournitures d'entretien et de nettoyage, les articles de papeterie, les produits, les liquides, la quincaillerie, les outils, l'équipement de sécurité

## TÂCHE B-8 Fournir le service et le soutien à la clientèle de façon générale

### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Le service à la clientèle est l'un des principaux éléments du métier de technicien ou de technicienne au service des pièces. La capacité de reconnaître les exigences des clients est nécessaire pour tisser des liens durables avec les clients. La communication efficace et l'utilisation d'outils et de pratiques d'affaires efficaces permettent aux techniciens et aux techniciennes au service des pièces d'offrir un soutien et un service de qualité aux clients.

#### B-8.01 Préparer les soumissions de prix pour les clients

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-8.01.01P	déterminer le niveau de prix des clients	le niveau de prix des clients est déterminé conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
B-8.01.02P	déterminer les <b>coûts supplémentaires</b>	les <b>coûts supplémentaires</b> sont déterminés
B-8.01.03P	compiler et mettre à jour les soumissions de prix	les soumissions de prix sont compilées et mises à jour en saisissant et en extrayant de l'information historique à partir du système de gestion des données de l'entreprise

B-8.01.04P	appliquer les obligations contractuelles aux soumissions de prix pour les clients	les obligations contractuelles sont appliquées aux soumissions de prix pour les clients conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
B-8.01.05P	revoir les détails des soumissions de prix, informer les clients de la disponibilité des pièces et les conseiller sur les <b>services à valeur ajoutée</b>	les détails des soumissions de prix sont revus, et les clients sont informés de la disponibilité des pièces et conseillés sur les <b>services à valeur ajoutée</b>

## CHAMPS D'APPLICATION

les **coûts supplémentaires** comprennent : les frais d'expédition, les coûts environnementaux, les taxes, les frais et droits de douane, le fret, les frais de courtage, les frais de change de devise, les frais de main-d'œuvre, les coûts des temps d'immobilisation, les dépôts de reprise, les frais de restockage

les **services à valeur ajoutée** comprennent : les installations de base, la mise à l'essai des pièces et des batteries, la gestion sur place des stocks, les prix réduits, les services d'expédition, les garanties prolongées, les rapports et la documentation, le contrôle de la qualité, les frais d'entreposage

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
B-8.01.01L	démontrer la connaissance de la préparation de soumissions de prix pour les clients	décrire la nature des demandes et des exigences opérationnelles du client
		décrire les soumissions de prix pour les clients
		décrire les différences entre les clients internes et externes
		décrire les politiques et les procédures de l'entreprise en matière d'expiration des soumissions de prix, des obligations contractuelles, des niveaux de prix, du service à la clientèle et des règles de confidentialité
		décrire les techniques de communication efficaces lors du travail avec les clients
		décrire la <b>documentation</b> requise
		décrire les bases de données-catalogues propres à un secteur
		reconnaître et décrire les pièces et les produits connexes requis
		reconnaître et décrire les <b>niveaux de service de livraison</b>
		reconnaître et décrire les exigences des clients en matière de livraison et de délai
		reconnaître et décrire les <b>services à valeur ajoutée</b>



		décrire les pièces des FEO et du marché des pièces de rechange, et leurs fonctions et leurs applications
B-8.01.02L	démontrer la connaissance de la procédure de préparation des soumissions de prix pour les clients	décrire les procédures de préparation et de mise à jour des soumissions de prix pour les clients
		décrire les façons de déterminer le niveau de prix des clients et de calculer les <b>coûts supplémentaires</b>
		décrire les façons d'accéder aux systèmes de gestion des données de l'entreprise pour les soumissions de prix et de tenir à jour les dossiers des clients et leurs coordonnées

## CHAMPS D'APPLICATION

la **documentation** comprend : les fiches de données de sécurité, les manifestes de TMD, les détails des frais de courtage

les **niveaux de service de livraison** comprennent : les expéditions par voie terrestre et aérienne, les livraisons express, les livraisons en 24 h, les livraisons le jour même

les **services à valeur ajoutée** comprennent : les installations de base, la mise à l'essai des pièces et des batteries, la gestion sur place des stocks, les prix réduits, les services d'expédition, les garanties prolongées, les rapports et la documentation, le contrôle de la qualité, les frais d'entreposage

les **coûts supplémentaires** comprennent : les frais d'expédition, les coûts environnementaux, les taxes, les frais et droits de douane, le fret, les frais de courtage, les frais de change de devise, les frais de main-d'œuvre, les coûts des temps d'immobilisation, les dépôts de reprise, les frais de restockage

## B-8.02 Offrir des services à valeur ajoutée et de l'information sans frais

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-8.02.01P	informer les clients des limites des programmes, de la manutention et des garanties des pièces et des produits	les clients sont informés des limites des programmes, de la manutention et des garanties des pièces et des produits
B-8.02.02P	informer les clients des renseignements et des tutoriels sur les pièces et les produits des fabricants	les clients sont informés des renseignements et des tutoriels sur les pièces et les produits des fabricants
B-8.02.03P	repérer des pièces et des produits qui ne sont plus disponibles	les pièces et les produits qui ne sont plus disponibles sont repérés en cherchant parmi des <b>sources de remplacement</b>
B-8.02.04P	offrir de la <b>documentation</b> aux clients	de la <b>documentation</b> est offerte aux clients

B-8.02.05P	informer les clients des promotions et des programmes actuels et à venir	les clients sont informés des promotions et des programmes actuels et à venir
B-8.02.06P	offrir des services de suivi d'après-vente	des services de suivi d'après-vente sont offerts en confirmant l'exactitude et la qualité de la livraison

## CHAMPS D'APPLICATION

les **sources de remplacement** comprennent : les ateliers d'usinage pour reconditionner les pièces avec valeur de reprise, les recycleurs, les revendeurs en ligne, la concurrence locale

la **documentation** comprend : les fiches de données de sécurité, les manifestes de TMD, les détails des frais de courtage

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
B-8.02.01L	démontrer la connaissance de la prestation de <b>services à valeur ajoutée</b> et d'information sans frais	décrire la nature des exigences opérationnelles des clients
		décrire les différences entre les clients internes et externes
		décrire les techniques de communication efficaces lors du travail avec les clients
		décrire les types de <b>services à valeur ajoutée</b> sans frais
		décrire les <b>documents</b> et la <b>documentation</b> requis
		décrire les programmes, la manutention, les limites des garanties des produits, les tutoriels, et l'information sur les pièces et les produits des fabricants
		décrire les bases de données-catalogues propres à un secteur
		reconnaître et décrire les pièces et les produits connexes
		reconnaître et décrire les <b>systèmes structuraux et mécaniques mobiles propres à un secteur</b>
		décrire les pièces des FEO et du marché des pièces de rechange, et leurs fonctions et leurs applications
		décrire les exigences relatives à l'EPI et les mesures de sécurité pour la manutention des pièces et des produits
		décrire les promotions et les programmes actuels et à venir
		décrire les services de suivi d'après-vente

B-8.02.02L	démontrer la connaissance des façons d'offrir des <b>services à valeur ajoutée</b> et de l'information sans frais	décrire les façons d'offrir des <b>services à valeur ajoutée</b> et de l'information sans frais
		décrire la façon de repérer des pièces et des produits qui ne sont plus disponibles

## CHAMPS D'APPLICATION

les **services à valeur ajoutée** comprennent : les installations de base, la mise à l'essai des pièces et des batteries, la recommandation de produits et services complémentaires, la gestion sur place des stocks, les prix réduits, les services d'expédition

les **documents** comprennent : les bulletins techniques, les procédures d'installation spécialisées, les schémas de câblage, les options de garanties, les méthodes d'entretien préventif

la **documentation** comprend : les fiches de données de sécurité, les manifestes de TMD, les détails des frais de courtage

les **systèmes structuraux et mécaniques mobiles propres à un secteur** comprennent : l'agriculture, l'automobile, l'équipement lourd, le transit, le secteur industriel, les camions, les autocars

### B-8.03 Consigner les renseignements sur le client

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-8.03.01P	saisir et mettre à jour les <b>renseignements sur les clients</b> dans le système de gestion de données de l'entreprise	les <b>renseignements sur les clients</b> sont saisis et mis à jour dans le système de gestion de données de l'entreprise pour les dossiers historiques internes
B-8.03.02P	enregistrer les <b>informations de paiement des clients</b> dans le système de gestion de données de l'entreprise	les <b>informations de paiement des clients</b> sont enregistrées dans le système de gestion de données de l'entreprise conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
B-8.03.03P	tenir à jour les dossiers des clients	les dossiers des clients sont tenus à jour conformément à la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i> (LAIPVP), à la <i>Loi canadienne anti-pourriel</i> (LCAP) et à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE)

## CHAMPS D'APPLICATION

les **renseignements sur le client** comprennent : les coordonnées, la marque de l'équipement, le modèle et le numéro de série, le niveau de prix, l'historique des paiements du client

les **informations de paiement des clients** comprennent : les cartes de crédit, les comptes d'achat à crédit

### CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
B-8.03.01L	démontrer la connaissance des <b>renseignements sur le client</b> et de leurs applications	reconnaître les types de <b>renseignements sur le client</b> et décrire leurs applications
		décrire les techniques de communication efficaces lors de l'interaction avec les clients
		décrire les politiques et les procédures de l'entreprise relatives aux niveaux de prix, au service à la clientèle et aux règles de confidentialité
B-8.03.02L	démontrer la connaissance de la façon de noter les <b>renseignements sur le client</b>	décrire la façon d'accéder aux systèmes de gestion de données de l'entreprise pour noter les <b>renseignements sur le client</b>

## CHAMPS D'APPLICATION

les **renseignements sur le client** comprennent : les coordonnées, la marque de l'équipement, le modèle et le numéro de série, le niveau de prix, l'historique des paiements du client

### B-8.04 Mettre en œuvre un programme d'amélioration de produit

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-8.04.01P	déterminer les pratiques adoptées dans le cadre des <b>programmes d'amélioration de produit</b>	les pratiques adoptées dans le cadre des <b>programmes d'amélioration de produit</b> sont déterminées en tenant compte des avis et des mises à jour des fabricants ou des fournisseurs, conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
B-8.04.02P	répondre aux questions des clients ou les informer des améliorations ou des changements apportés au produit	une réponse est fournie au client et ce dernier est informé des améliorations ou des changements apportés au produit

B-8.04.03P	acquérir le produit des stocks ou chez le fournisseur	le produit est acquis des stocks ou du fournisseur
B-8.04.04P	ajuster l'inventaire	l'inventaire est ajusté
B-8.04.05P	informer le client ou le service des pièces de la réception de la pièce	le client ou le service des pièces est informé lorsque la pièce est reçue
B-8.04.06P	soumettre la documentation au fabricant ou au fournisseur	la documentation est soumise au fabricant ou au fournisseur

## CHAMPS D'APPLICATION

les **programmes d'amélioration de produit** comprennent : la renumérotation des pièces, le retrait des stocks, les retours au fabricant, les rappels, la nouvelle séquence de numérotation des pièces, les remplacements

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
B-8.04.01L	démontrer la connaissance de la mise en œuvre d'un <b>programme d'amélioration de produit</b>	décrire les types de <b>programmes d'amélioration de produit</b> , et leurs fonctions et leurs applications
		décrire la nature des exigences opérationnelles des clients
		décrire les techniques de communication efficaces lors de l'interaction avec les clients
		reconnaître et décrire les pièces et les produits requis
		déterminer la documentation devant être soumise au fabricant ou au fournisseur
		décrire les exigences relatives à l'EPI et les mesures de sécurité pour la manutention de pièces et de produits
		décrire les bases de données-catalogues propres à un secteur
B-8.04.02L	démontrer les façons de mettre en œuvre un <b>programme d'amélioration de produit</b>	décrire les façons de mettre en œuvre un <b>programme d'amélioration de produit</b>

## CHAMPS D'APPLICATION

les **programmes d'amélioration de produit** comprennent : la renumérotation des pièces, le retrait des stocks, les retours au fabricant, les rappels, la nouvelle séquence de numérotation des pièces, les remplacements

# ACTIVITÉ PRINCIPALE C

## S'occuper de l'acquisition des pièces

### TÂCHE C-9 Repérer les pièces

#### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces s'assurent continuellement de repérer les pièces qui répondent adéquatement aux besoins des clients.

#### C-9.01 Déterminer la fonction des pièces

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

#### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
C-9.01.01P	repérer les pièces à l'aide de <b>techniques</b>	des <b>techniques</b> sont utilisées pour repérer les pièces conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
C-9.01.02P	déterminer où les pièces s'emboîtent dans les <b>systèmes mobiles</b>	l'emplacement où les pièces s'emboîtent dans les <b>systèmes mobiles</b> est déterminé

#### CHAMPS D'APPLICATION

les **techniques** comprennent : consulter le client, comparer la pièce au catalogue, consulter un collègue, prendre des mesures, consulter des ressources en ligne et le matériel de référence du fabricant

les **systèmes mobiles** comprennent : les systèmes électriques, électroniques, mécaniques, hydrauliques, structuraux, pneumatiques

#### CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
C-9.01.01L	démontrer la connaissance des pièces, de leurs fonctions et de l'emplacement où elles s'emboîtent dans les <b>systèmes mobiles</b>	reconnaître les différents types de pièces, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux pièces
		décrire les gammes de produits offerts

		reconnaître les <b>systemes mobiles</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		reconnaître les outils connexes ou les outils requis pour utiliser des pièces, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		décrire les <b>systemes operationnels</b>
		décrire les ressources de catalogage disponibles
		décrire l'assistance technique disponible
		reconnaître l' <b>équipement motorisé</b> , et décrire ses caractéristiques et ses applications
C-9.01.02L	démontrer la connaissance des façons d'identifier les pièces, leurs fonctions et leur emplacement dans les <b>systemes mobiles</b>	décrire les façons de repérer les pièces et leurs fonctions
		décrire la façon de déterminer l'emplacement où une pièce s'emboîte dans les <b>systemes mobiles</b>

## CHAMPS D'APPLICATION

les **systemes mobiles** comprennent : les systèmes électriques, électroniques, mécaniques, hydrauliques, structuraux, pneumatiques

les **systemes operationnels** comprennent : les systèmes d'alimentation, de véhicules hybrides, de véhicules électriques, de véhicules à hydrogène, des autres types de véhicules électriques

l'**équipement motorisé** comprend : les petits moteurs, les automobiles, l'équipement agricole, l'équipement récréatif, l'équipement industriel, l'équipement marin

## C-9.02 Déterminer l'application des pièces

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
C-9.02.01P	vérifier la fonction des pièces	la fonction des pièces est vérifiée avec le client
C-9.02.02P	confirmer et interpréter l' <b>information sur les pièces</b>	<b>l'information sur les pièces</b> est confirmée et interprétée
C-9.02.03P	prendre en considération les modifications apportées au véhicule ou aux pièces par le client	les modifications apportées par le client au véhicule ou aux pièces sont prises en considération

## CHAMPS D'APPLICATION

l'**information sur les pièces** comprend : le modèle ou le numéro du modèle, le numéro de pièce coulée, l'année, la marque, le numéro d'identification du véhicule (NIV)

CONNAISSANCES		
	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
C-9.02.01L	démontrer la connaissance des pièces, de leurs fonctions et de l'emplacement où elles s'emboîtent dans les <b>systèmes mobiles</b>	reconnaître les différents types de pièces, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux pièces
		décrire les gammes de produits offerts
		reconnaître les <b>systèmes mobiles</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		reconnaître les outils connexes ou les outils requis pour utiliser des pièces, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		décrire les <b>systèmes opérationnels</b>
		décrire les ressources de catalogage disponibles
		décrire l'assistance technique disponible
		reconnaître l' <b>équipement motorisé</b> , et décrire ses caractéristiques et ses applications
		C-9.02.02L
décrire les façons de déterminer l'emplacement où une pièce s'emboîte dans les <b>systèmes mobiles</b> ou de recommander au client d'apporter des modifications aux véhicules ou aux pièces		

## CHAMPS D'APPLICATION

les **systèmes mobiles** comprennent : les systèmes électriques, électroniques, mécaniques, hydrauliques, structuraux, pneumatiques

les **systèmes opérationnels** comprennent : les systèmes d'alimentation, de véhicules hybrides, de véhicules électriques, de véhicules à hydrogène, des autres types de véhicules électriques

l'**équipement motorisé** comprend : les petits moteurs, les automobiles, l'équipement agricole, l'équipement récréatif, l'équipement industriel, l'équipement marin



## C-9.03 Repérer le numéro des pièces

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
C-9.03.01P	utiliser l' <i>information sur les pièces</i>	l' <i>information sur les pièces</i> est interprétée pour obtenir le numéro d'une pièce
C-9.03.02P	mesurer les <i>dimensions</i> des pièces	les <i>dimensions</i> des pièces sont mesurées pour déterminer le numéro des pièces
C-9.03.03P	recouper l'information	l'information est recoupée pour déterminer le numéro des pièces chez d'autres fournisseurs
C-9.03.04P	faire le remplacement des pièces	la pièce remplacée est utilisée pour déterminer le nouveau numéro de la pièce

### CHAMPS D'APPLICATION

l'*information sur les pièces* comprend : le NIV, le modèle, l'année ou la date de production, le numéro de pièce du fabricant

les *dimensions* comprennent : le diamètre extérieur et le diamètre intérieur, la longueur, la hauteur, la circonférence, le volume

### CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
C-9.03.01L	démontrer la connaissance des pièces, de leurs fonctions et de l'emplacement où elles s'emboîtent dans les <i>systèmes mobiles</i>	reconnaître les différents types de pièces, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux pièces
		décrire les gammes de produits offerts
		reconnaître les systèmes mobiles structuraux et mécaniques, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		reconnaître les outils connexes ou les outils requis pour utiliser des pièces, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		décrire les <i>systèmes opérationnels</i>
		décrire les ressources de catalogage disponibles
		décrire l'assistance technique disponible

		reconnaître l' <b>équipement motorisé</b> , et décrire ses caractéristiques et ses applications
		reconnaître et décrire d'autres fournisseurs
		décrire les types de dossiers de remplacement de pièces, et décrire leur fonction et leurs applications
C-9.03.02L	démontrer la connaissance des façons de repérer les numéros des pièces	décrire les façons de repérer les numéros des pièces
		décrire les façons de mesurer les <b>dimensions</b> des pièces
		décrire les façons de recouper l'information pour déterminer les numéros des pièces chez d'autres fournisseurs
		décrire le remplacement, et les applications et les procédures connexes

## CHAMPS D'APPLICATION

l'**équipement motorisé** comprend : les petits moteurs, les automobiles, l'équipement agricole, l'équipement récréatif, l'équipement industriel, l'équipement marin

les **systèmes opérationnels** comprennent : les systèmes d'alimentation, de véhicules hybrides, de véhicules électriques, de véhicules à hydrogène, des autres types de véhicules électriques

les **systèmes mobiles** comprennent : électriques, électroniques, mécaniques, hydrauliques, structuraux, pneumatiques

les **dimensions** comprennent : le diamètre extérieur et le diamètre intérieur, la longueur, la hauteur, la circonférence, le volume

## TÂCHE C-10 Rechercher les sources d'approvisionnement des pièces

### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces doivent chercher dans leurs stocks et chez les fournisseurs externes afin de trouver et d'acheter les pièces nécessaires pour répondre aux besoins des clients. Ils doivent aussi prendre des dispositions pour la livraison de commandes spéciales selon les circonstances et les priorités.

#### C-10.01 Rechercher des pièces en stock

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
C-10.01.01P	déterminer la disponibilité des pièces et trouver l'emplacement du bac	la disponibilité des pièces et l'emplacement du bac sont déterminés à l'aide du système de contrôle des stocks
C-10.01.02P	établir une liste à servir	une liste à servir est établie pour prélever les pièces requises
C-10.01.03P	repérer les pièces à prélever	les pièces sont repérées en consultant la liste à servir
C-10.01.04P	choisir les <b> systèmes de transport </b>	les <b> systèmes de transport </b> sont choisis selon l'emplacement et la dimension des pièces
C-10.01.05P	organiser le prélèvement de stock	le prélèvement de stock est organisé selon l'emplacement et la dimension des pièces
C-10.01.06P	recupérer les pièces dans les stocks	les pièces sont récupérées dans les stocks
C-10.01.07P	repérer et noter les différences entre les pièces	les différences entre les pièces sont repérées et notées en faisant le rapprochement des pièces et en apportant les ajustements nécessaires
C-10.01.08P	repérer les pièces ou les produits endommagés ou défectueux	les pièces ou les produits endommagés ou défectueux sont repérés en effectuant une comparaison et une inspection visuelle

### CHAMPS D'APPLICATION

les  **systèmes de transport**  comprennent : le chariot manuel, la plateforme à roulettes, le chariot, le porte-batterie, le chariot élévateur à fourche, le chariot élévateur à poste de conduite debout, le chariot magasinier, les chariots élévateurs à fourche embarqués

## CONNAISSANCES

Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	
C-10.01.01L	démontrer la connaissance de la recherche de pièces en stock	décrire le système de gestion des stocks
		définir les termes relatifs à la recherche de pièces en stock
		décrire la disposition du magasin et de l'entrepôt
		décrire le système d'emplacement des bacs et déterminer l'emplacement des pièces
		décrire les listes de prélèvement, et leurs caractéristiques et leurs applications
		expliquer le prélèvement de stock
		reconnaître les types de <b> systèmes de transport </b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		décrire les politiques et les procédures de l'entreprise relatives aux pièces endommagées ou défectueuses et aux différences entre les pièces, y compris en ce qui concerne les rapprochements et les ajustements
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires lorsqu'une pièce est prélevée dans les stocks
C-10.01.02L	démontrer la connaissance des façons de rechercher des pièces en stock	décrire les exigences relatives à l'EPI et les mesures de sécurité pour la manutention des pièces et des produits
		décrire les façons de rechercher des pièces en stock
		décrire les façons de récupérer une pièce dans les stocks
	décrire les façons de gérer les pièces endommagées ou défectueuses, ou encore les différences entre les pièces	

### CHAMPS D'APPLICATION

les  **systèmes de transport**  comprennent : le chariot manuel, la plateforme à roulettes, le chariot, le porte-batterie, le chariot élévateur à fourche, le chariot élévateur à poste de conduite debout, le chariot magasinier, les chariots élévateurs à fourche embarqués

## C-10.02 Trouver les fournisseurs

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
C-10.02.01P	comparer les <b>fournisseurs</b> disponibles pour trouver le prix et la disponibilité des pièces les plus concurrentiels	les <b>fournisseurs</b> disponibles sont comparés pour trouver le prix et la disponibilité les plus concurrentiels
C-10.02.02P	déterminer les <b>sources de remplacement</b>	les <b>sources de remplacement</b> sont déterminées
C-10.02.03P	trouver les pièces disponibles pour le reconditionnement et un <b>fournisseur</b> pouvant les reconditionner	les pièces disponibles pour le reconditionnement et un <b>fournisseur</b> pouvant les reconditionner sont trouvés

### CHAMPS D'APPLICATION

les **fournisseurs** comprennent : les fabricants d'équipement d'origine, le marché des pièces de rechange, les entreprises de seconde transformation, les entreprises de reconditionnement, les recycleurs

les **sources de remplacement** comprennent : les ateliers d'usinage pour reconditionner les pièces avec valeur de reprise, les recycleurs, les revendeurs en ligne, la concurrence locale

### CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
C-10.02.01L	démontrer la connaissance nécessaire pour trouver les <b>fournisseurs</b>	déterminer les <b>fournisseurs</b> disponibles, et le prix et la disponibilité des pièces
		définir les termes relatifs à la recherche d'un <b>fournisseur</b>
		déterminer les <b>sources de remplacement</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		décrire les stratégies de marchés concurrentiels
C-10.02.02L	démontrer la connaissance des façons de trouver des <b>fournisseurs</b>	reconnaître et décrire les pièces qui pourraient être reconditionnées
		décrire les façons de trouver des <b>fournisseurs</b> pouvant reconditionner les pièces
		décrire les façons de gérer les ruptures de stock

## CHAMPS D'APPLICATION

les **fournisseurs** comprennent : les fabricants d'équipement d'origine, le marché des pièces de rechange, les entreprises de seconde transformation, les entreprises de reconditionnement, les recycleurs

les **sources de remplacement** comprennent : les ateliers d'usinage pour reconditionner les pièces avec valeur de reprise, les recycleurs, les revendeurs en ligne, la concurrence locale

### C-10.03 Acheter les pièces

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
C-10.03.01P	confirmer le prix et la disponibilité	le prix et la disponibilité sont confirmés
C-10.03.02P	émettre un bon de commande, un bon de travail, un ordre de réquisition ou une demande de réparation	un bon de commande, un ordre de réquisition, une demande de réparation ou un bon de travail est émis
C-10.03.03P	calculer le coût net	le coût net est calculé en tenant compte des <b>coûts supplémentaires</b>
C-10.03.04P	faire les arrangements pour les commandes en souffrance	les arrangements pour les commandes en souffrance sont faits
C-10.03.05P	faire le suivi des commandes en souffrance ou des commandes à exécuter	les commandes en souffrance ou les commandes à exécuter des <b>fournisseurs</b> sont expédiés
C-10.03.06P	confirmer la politique des <b>fournisseurs</b> relative au retour et à la garantie	la politique des <b>fournisseurs</b> relative au retour et à la garantie est confirmée

## CHAMPS D'APPLICATION

les **coûts supplémentaires** comprennent : les frais d'expédition, les coûts environnementaux, les taxes, les frais et droits de douane, le fret, les frais de courtage, les frais de change de devise, les frais de main-d'œuvre, les coûts des temps d'immobilisation, les dépôts de reprise, les frais de restockage

les **fournisseurs** comprennent : les fabricants d'équipement d'origine, le marché des pièces de rechange, les entreprises de seconde transformation, les entreprises de reconditionnement, les recycleurs, les revendeurs en ligne, la concurrence locale

## KNOWLEDGE

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
C-10.03.01L	démontrer la connaissance de l'achat de pièces	trouver les <b>fournisseurs</b> disponibles, et expliquer le processus de confirmation du prix et de la disponibilité des pièces
		définir les termes relatifs à l'achat de pièces

		décrire les stratégies de marchés concurrentiels
		expliquer les différences entre la marge bénéficiaire et la marge brute
		reconnaître et décrire les <b>coûts supplémentaires</b>
		décrire la politique des <b>fournisseurs</b> relative au retour et à la garantie
C-10.03.02L	démontrer la connaissance des façons d'acheter des pièces	décrire les façons d'acheter des pièces
		expliquer la façon de calculer les coûts des temps d'immobilisation
		décrire les façons de gérer les ruptures de stock
		décrire la façon de calculer le coût net

## CHAMPS D'APPLICATION

les **fournisseurs** comprennent : les fabricants d'équipement d'origine, le marché des pièces de rechange, les entreprises de seconde transformation, les entreprises de reconditionnement, les recycleurs, les revendeurs en ligne, la concurrence locale

les **coûts supplémentaires** comprennent : les frais d'expédition, les coûts environnementaux, les taxes, les frais et droits de douane, le fret, les frais de courtage, les frais de change de devise, les frais de main-d'œuvre, les coûts des temps d'immobilisation, les dépôts de reprise, les frais de restockage

## C-10.04 Faire les arrangements pour l'expédition des commandes spéciales

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
C-10.04.01P	déterminer le <b>mode de transport</b>	le <b>mode de transport</b> est déterminé selon les priorités et les circonstances
C-10.04.02P	informer le client du coût de fret ou des frais de courtage supplémentaires	le client est informé du coût de fret ou des frais de courtage supplémentaires
C-10.04.03P	consulter l'horaire du transporteur pour déterminer le temps d'arrivée estimé	l'horaire du transporteur est consulté pour déterminer le temps d'arrivée estimé
C-10.04.04P	informer le service de l'expédition des commandes urgentes	le service de l'expédition est informé des commandes urgentes
C-10.04.05P	mettre les pièces de côté pour un ramassage plus tard	les pièces sont mises de côté pour un ramassage plus tard

C-10.04.06P	faire le suivi des commandes pour s'assurer d'une livraison à temps	un suivi des commandes est réalisé pour s'assurer d'une livraison à temps
C-10.04.07P	coordonner la livraison des commandes spéciales avec les clients	la livraison des commandes spéciales est coordonnée avec les clients

## CHAMPS D'APPLICATION

les **modes de transport** comprennent : la voie terrestre, aérienne ou maritime

<b>CONNAISSANCES</b>		
	<b>Résultats d'apprentissage</b>	<b>Objectifs d'apprentissage</b>
C-10.04.01L	démontrer la connaissance de l'expédition des commandes spéciales	déterminer le <b>mode de transport</b> , et décrire ses caractéristiques et ses applications
		reconnaître et décrire les <b>coûts supplémentaires</b>
		définir les termes relatifs à l'expédition des commandes spéciales
		expliquer l'horaire du transporteur
		déterminer les options d' <b>endroits où peuvent être livrés les produits</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
C-10.04.02L	démontrer la connaissance des façons d'expédier et de faire le suivi des commandes spéciales	décrire les façons d'expédier et de faire le suivi des commandes spéciales
		décrire les façons de communiquer avec le service de l'expédition
		décrire les façons d'effectuer le ramassage
		décrire les façons de déterminer la dimension et le poids des pièces

## CHAMPS D'APPLICATION

les **modes de transport** comprennent : la voie terrestre, aérienne ou maritime

les **coûts supplémentaires** comprennent : les frais d'expédition, les coûts environnementaux, les taxes, les frais et droits de douane, le fret, les frais de courtage, les frais de change de devise, les frais de main-d'œuvre, les coûts des temps d'immobilisation, les dépôts de reprise, les frais de restockage

les **endroits où peuvent être livrés les produits** comprennent : les contenants de livraison, le comptoir du service à la clientèle, derrière le comptoir



# ACTIVITÉ PRINCIPALE D

## S'occuper de l'entreposage et des stocks

### TÂCHE D-11 Manipuler les pièces et les matériaux

#### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces doivent s'assurer du placement efficace des pièces et des produits dans l'entrepôt afin de faciliter la récupération, d'accroître les ventes et d'offrir un service rapide.

#### **D-11.01** Préserver le plan pour la disposition de l'aire d'entreposage

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

#### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-11.01.01P	étiqueter les emplacements	les emplacements sont étiquetés conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
D-11.01.02P	trouver l'emplacement et le positionnement des nouvelles pièces	l'emplacement et le positionnement des nouvelles pièces sont déterminés selon des <b>facteurs</b>
D-11.01.03P	préserver l'espace prévu pour les stocks à venir	l'espace prévu pour les stocks à venir est préservé en tenant compte du temps de livraison et de la taille de la commande
D-11.01.04P	ajuster le positionnement des pièces actuelles	le positionnement des pièces actuelles est ajusté en tenant compte des <b>facteurs</b>
D-11.01.05P	préserver l'espace des plateformes de chargement	l'espace des plateformes de chargement est préservé pour les expéditions et les réceptions
D-11.01.06P	préserver des allées non obstruées	des allées non obstruées sont préservées pour prévenir les blessures et assurer la facilité d'accès
D-11.01.07P	utiliser l'espace <b>au maximum</b>	l'espace est utilisé <b>au maximum</b>

## CHAMPS D'APPLICATION

les **facteurs** comprennent : la taille, le poids, l'environnement, les produits exigeant un transport rapide, les matières dangereuses, la facilité d'accès, le volume des ventes, la saison, le temps, la température, la lumière

utiliser l'espace **au maximum** comprend : empiler, utiliser des crochets plutôt que de mettre les articles sur le sol, le recours à la mezzanine et aux carrousels

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
D-11.01.01L	démontrer la connaissance des types de dispositions d'aire d'entreposage	reconnaître les types de dispositions d'entrepôt, et leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux dispositions d'entrepôt et à leurs composants
		reconnaître les dangers et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement aux types de dispositions d'aire d'entreposage
		interpréter les <b>codes et les règlements</b> relatifs aux plans pour la disposition d'aire d'entreposage et l'équipement d'entrepôt
		expliquer les dimensions des pièces et des matériaux
		expliquer les exigences en matière d'espace pour l'équipement d'entrepôt
D-11.01.02L	démontrer la connaissance des façons de préserver la disposition de l'aire d'entreposage	décrire les façons de préserver la disposition de l'aire d'entreposage

## CHAMPS D'APPLICATION

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, la Loi sur la santé et la sécurité au travail

### D-11.02 Manipuler les produits sensibles

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-11.02.01P	repérer les <b>produits sensibles</b>	les <b>produits sensibles</b> sont repérés
D-11.02.02P	placer et sécuriser les <b>produits sensibles</b> dans les <b>emplacements désignés</b>	les <b>produits sensibles</b> sont placés et sécurisés dans les <b>emplacements désignés</b>

D-11.02.03P	déterminer les <b>codes et règlements</b> relatifs à la manipulation de <b>produits sensibles</b> qui s'appliquent	les <b>codes et règlements</b> relatifs à la manipulation de <b>produits sensibles</b> applicables sont déterminés
D-11.02.04P	porter l'EPI	l'EPI est porté selon le produit à manipuler
D-11.02.05P	utiliser les <b>outils et de l'équipement spécialisés</b> pour manipuler les <b>produits sensibles</b>	les <b>outils et de l'équipement spécialisés</b> sont utilisés pour manipuler les <b>produits sensibles</b>
D-11.02.06P	emballer les <b>produits sensibles</b>	les <b>produits sensibles</b> sont emballés conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise, et aux règlements provinciaux et territoriaux

## CHAMPS D'APPLICATION

les **produits sensibles** comprennent : les produits chimiques, les appareils électroniques, les matières dangereuses, la peinture, les batteries, les produits périssables, le mercure

les **emplacements désignés** comprennent : les armoires barrées, les armoires à l'épreuve du feu, les bassins de captage, les milieux ayant une température appropriée, les zones sécurisées pour les matières dangereuses, les barils

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, la Loi sur la santé et la sécurité au travail

les **outils et l'équipement spécialisés** comprennent : les pinces pour le transport des batteries, les chariots, les postes de vidange pour la peinture, les trousseaux de nettoyage de déversements, les récipients pour acide

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
D-11.02.01L	démontrer la connaissance de la manipulation, de l'entreposage et de l'élimination de <b>produits sensibles</b>	reconnaître les types de <b>produits sensibles</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux <b>produits sensibles</b>
		reconnaître les dangers et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement aux <b>produits sensibles</b>
		décrire l'EPI utilisé lors de la manipulation de <b>produits sensibles</b>
		interpréter les <b>codes et les règlements</b> relatifs à la manipulation, à l'entreposage et à l'élimination de <b>produits sensibles</b>
		reconnaître les <b>emplacements désignés</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		reconnaître les <b>outils et l'équipement spécialisés</b> utilisés pour la manipulation des <b>produits sensibles</b>

D-11.02.02L	démontrer la connaissance des procédures de manipulation, d'entreposage, d'emballage et d'élimination des <b>produits sensibles</b>	décrire les procédures de manipulation, d'entreposage et d'élimination des <b>produits sensibles</b>
		décrire les façons d'utiliser les <b>outils et l'équipement spécialisés</b> pour la manipulation des <b>produits sensibles</b>
		décrire la procédure d'emballage des <b>produits sensibles</b>

## CHAMPS D'APPLICATION

les **produits sensibles** comprennent : les produits chimiques, les appareils électroniques, les matières dangereuses, la peinture, les batteries, les produits périssables, le mercure

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST)

les **emplacements désignés** comprennent : les armoires barrées, les armoires à l'épreuve du feu, les bassins de captage, les milieux ayant une température appropriée, les zones sécurisées pour les matières dangereuses, les barils

les **outils et l'équipement spécialisés** comprennent : les pinces pour le transport des batteries, les chariots, les postes de vidange pour la peinture, les trousseaux de nettoyage de déversements, les récipients pour acide

## D-11.03 Faire la rotation des stocks

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-11.03.01P	faire la rotation des stocks selon le principe de rotation du premier entré, premier sorti ou du dernier entré, premier sorti, le code dateur, la date d'expiration, le conditionnement du produit et l'obsolescence	la rotation des stocks est effectuée selon le principe de rotation du premier entré, premier sorti ou du dernier entré, premier sorti, le code dateur, la date d'expiration, le conditionnement du produit et l'obsolescence
D-11.03.02P	préserver la qualité du produit	la qualité du produit est préservée en respectant les <b>exigences en matière d'entreposage</b>

## CHAMPS D'APPLICATION

les **exigences en matière d'entreposage** comprennent : éviter la compression par le poids, prévenir la détérioration, éviter de basculer, les inspections des sites de stockage, l'éclairage, le retrait des produits périssables

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
D-11.03.01L	démontrer la connaissance de la rotation des stocks	décrire la fonction d'une rotation des stocks
		définir les termes relatifs à la rotation des stocks
		reconnaître les dangers et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement à la rotation des stocks
		interpréter les <b>codes et les règlements</b> relatifs à la rotation des stocks
		décrire les <b>exigences en matière d'entreposage</b>
D-11.03.02L	démontrer la connaissance de la procédure de rotation des stocks	décrire la procédure de rotation des stocks
		décrire la procédure de rotation des stocks selon le principe de rotation du premier entré, premier sorti ou du dernier entré, premier sorti

### CHAMPS D'APPLICATION

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST)

les **exigences en matière d'entreposage** comprennent : éviter la compression par le poids, prévenir la détérioration, éviter de basculer, les inspections des sites de stockage, l'éclairage, le retrait des produits périssables

### D-11.04 Placer le stock à l'endroit désigné

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-11.04.01P	vérifier la destination des pièces	la destination des pièces est vérifiée en recoupant l'information sur la pièce et l'endroit
D-11.04.02P	trouver l'emplacement des stocks excédentaires	l'emplacement des stocks excédentaires est déterminée selon des <b>facteurs</b>
D-11.04.03P	repérer et corriger les erreurs relatives à l'emplacement des pièces	les erreurs relatives à l'emplacement des pièces sont repérées et corrigées
D-11.04.04P	placer et exposer les produits	les produits sont placés et exposés avec le numéro de la pièce bien en vue

## CHAMPS D'APPLICATION

les **facteurs** comprennent : la taille, le poids, l'environnement, les produits exigeant un transport rapide, les matières dangereuses, la facilité d'accès, le volume des ventes, la saison, le temps, la température, l'éclairage

<b>CONNAISSANCES</b>		
	<b>Résultats d'apprentissage</b>	<b>Objectifs d'apprentissage</b>
D-11.04.01L	démontrer la connaissance du placement des stocks	décrire les types de dispositions d'entrepôt, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs au placement des stocks
		reconnaître les dangers et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement au placement des stocks
		interpréter les <b>codes et les règlements</b> relatifs aux systèmes d'inventaire
		expliquer les <b>systèmes de placement des stocks</b>
		expliquer les éléments dont il faut tenir compte lors de l'entreposage des matériaux
D-11.04.02L	démontrer les connaissances des façons de placer les stocks	décrire les avantages d'utiliser les méthodes d'entreposage appropriées
		décrire les façons de placer et d'exposer les stocks
		décrire les façons de confirmer le placement des stocks et de corriger toute erreur d'emplacement
		décrire les façons de créer un nouvel emplacement pour les stocks

## CHAMPS D'APPLICATION

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, la LSST

les **systèmes de placement des stocks** comprennent : les systèmes alphanumériques, numériques

## TÂCHE D-12 Gérer les stocks

### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Il est important pour les techniciens et les techniciennes au service des pièces de réaliser une bonne gestion des stocks afin d'effectuer leur travail efficacement au quotidien.

#### D-12.01 Gérer le stock de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-12.01.01P	vérifier si la pièce satisfait aux conditions de retour	les conditions de retour de la pièce sont vérifiées en fonction de certains <b>facteurs</b> , conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
D-12.01.02P	confirmer ce qui est couvert en vertu de la garantie	les renseignements sur la couverture et les façons de bénéficier de la garantie sont confirmés
D-12.01.03P	déterminer l'admissibilité des pièces avec valeur de reprise	l'admissibilité des pièces avec valeur de reprise est évaluée en réalisant une inspection visuelle de celles-ci
D-12.01.04P	étiqueter les pièces avec valeur de reprise et les pièces couvertes par la garantie dans le secteur désigné et les entreposer temporairement	les pièces avec valeur de reprise et les pièces couvertes par la garantie sont étiquetées et entreposées temporairement dans le secteur désigné
D-12.01.05P	<b>préparer</b> les retours de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie	les retours de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie sont <b>préparés</b> pour obtenir le crédit en acompte complet
D-12.01.06P	préparer et envoyer les documents relatifs aux retours de pièces avec valeur de reprise et de pièce couvertes par la garantie	les documents relatifs aux retours de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie sont préparés et envoyés au fournisseur en respectant les délais
D-12.01.07P	faire le suivi et rapprocher les crédits pour les retours de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie	le suivi des retours de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie est réalisé, et le rapprochement des crédits est effectué, conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise

D-12.01.08P	informer le client des <b>exigences relatives à la garantie</b>	le client est informé au moment de l'achat des <b>exigences relatives à la garantie</b> pour en préserver la validité
D-12.01.09P	enregistrer l' <b>information</b> pour la garantie	l' <b>information</b> est enregistrée lors de l'achat ou de l'installation pour assurer le suivi de la pièce pour la garantie

## CHAMPS D'APPLICATION

les **facteurs** comprennent : les conditions, le conditionnement du produit, l'obsolescence, la date d'achat  
la **préparation** comprend : drainer l'huile, étiqueter, s'assurer que l'emballage d'origine comportant un numéro de pièce lisible est fourni, faire le cerclage, sécuriser, les méthodes d'expédition déterminées par les fournisseurs

les **exigences relatives à la garantie** comprennent : remplir et envoyer les réclamations au titre de la garantie au fabricant, confirmer si le produit peut être reconditionné

l'**information** comprend : le numéro de série, le numéro de pièce coulée, les noms des clients, le NIV, le numéro d'origine de la pièce

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
D-12.01.01L	démontrer la connaissance des stocks de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie	reconnaître et décrire le stock de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie
		décrire les conditions des pièces avec valeur de reprise et des pièces couvertes par la garantie
		définir les termes relatifs au stock de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie
		reconnaître les dangers, et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement aux stocks de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie
		interpréter les <b>codes et les règlements</b> relatifs aux stocks de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie
D-12.01.02L	démontrer la connaissance des façons de gérer les stocks de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie	décrire les façons de gérer les stocks de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie
		décrire les façons de déterminer l'admissibilité des pièces avec valeur de reprise et des pièces couvertes par la garantie



décrire les procédures de **préparation**, d'entreposage, d'enregistrement et de présentation des retours de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie

décrire la procédure de rapprochement des crédits pour les retours de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie

## CHAMPS D'APPLICATION

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, la LSST, le TMD

la **préparation** comprend : drainer l'huile, étiqueter, s'assurer que l'emballage d'origine comportant un numéro de pièce lisible est fourni, faire le cerclage, sécuriser, les méthodes d'expédition déterminées par les fournisseurs

### D-12.02 Gérer les rappels de pièces en stock

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-12.02.01P	déterminer l' <b>information</b> sur le rappel et les procédures à suivre	l' <b>information</b> sur le rappel et les procédures à suivre sont déterminées en tenant compte des avis et des mises à jour relatifs aux produits des fabricants ou des fournisseurs, conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
D-12.02.02P	récupérer les pièces et les colis pour les retours ou l'élimination	les pièces et les colis sont récupérés pour les retours ou l'élimination en tenant compte des avis et des mises à jour relatifs aux produits des fabricants ou des fournisseurs, conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
D-12.02.03P	soumettre la documentation au fabricant	la documentation est soumise au fabricant
D-12.02.04P	ajuster les stocks	les stocks sont ajustés conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise

## CHAMPS D'APPLICATION

l'**information** comprend : le numéro de la pièce, le numéro de série, la date de fabrication, l'information sur les clients, le NIV, le numéro de la facture ou du bon de travail

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
D-12.02.01L	démontrer la connaissance de la gestion des rappels de pièces en stock	reconnaître les éléments des rappels de pièces en stock et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux rappels de pièces en stock
		interpréter les <b>codes et les règlements</b> relatifs aux rappels de pièces en stock
		interpréter les instructions de l'avis et l' <b>information</b>
D-12.02.02L	démontrer la connaissance des façons de gérer les rappels de pièces en stock	décrire les façons de gérer les rappels de pièces en stock
		décrire les façons de remplir et de soumettre la documentation au fabricant
		décrire la façon d'ajuster les stocks

### CHAMPS D'APPLICATION

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, la LSST, le TMD

l'**information** comprend : le numéro de la pièce, le numéro de série, la date de fabrication, l'information sur les clients, le NIV, le numéro de la facture ou du bon de travail

### D-12.03 Maintenir le niveau des stocks

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-12.03.01P	repérer et signaler les bas niveaux de stocks, les stocks excédentaires et les pièces et les produits obsolètes	les bas niveaux de stocks, les stocks excédentaires et les pièces et les produits obsolètes sont repérés et signalés
D-12.03.02P	ajuster le niveau des stocks	le niveau des stocks est ajusté en fonction des exigences saisonnières, des stocks s'écoulant rapidement et des exigences relatives à l'introduction et au retrait graduels des pièces, conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
D-12.03.03P	mettre des <b>mesures</b> en place pour réduire les stocks excédentaires et la quantité de pièces et de produits obsolètes	des <b>mesures</b> sont mises en place pour réduire les stocks excédentaires et la quantité de pièces et de produits obsolètes

D-12.03.04P	repérer et signaler les écarts dans les stocks	les écarts dans les stocks par rapport à ce qui est enregistré et ce qui est réellement en stock sont repérés au moyen d'une inspection visuelle, d'un examen des rapports d'inventaire ou d'une vérification périodique des stocks
D-12.03.05P	ajuster les niveaux de stocks pour satisfaire à la demande	les niveaux de stocks sont ajustés pour satisfaire à la demande selon les rapports sur les pertes de ventes, l'historique des ventes et les rapports sur le minimum et le maximum

## CHAMPS D'APPLICATION

les **mesures** comprennent : se débarrasser du produit, retourner le produit au fabricant, les ventes massives à rabais, une utilisation interne, la vente à l'externe des produits excédentaires

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
D-12.03.01L	démontrer la connaissance du maintien du niveau des stocks	décrire le maintien du niveau des stocks
		définir les termes relatifs au maintien du niveau des stocks
		interpréter les <b>codes et les règlements</b> relatifs au maintien du niveau des stocks
		reconnaître et décrire les exigences saisonnières, l'écoulement rapide des stocks et les exigences relatives à l'introduction et au retrait graduels des pièces
		reconnaître les <b>mesures</b> pour réduire les stocks excédentaires et la quantité de pièces et de produits obsolètes
D-12.03.02L	démontrer la connaissance des façons de maintenir le niveau des stocks	décrire les façons de maintenir le niveau des stocks
		décrire les façons de repérer et de signaler les écarts dans les stocks au moyen d'une inspection visuelle, d'un examen des rapports d'inventaire ou d'une vérification des stocks périodique
		décrire les façons d'ajuster le niveaux de stocks

## CHAMPS D'APPLICATION

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, la LSST

les **mesures** comprennent : se débarrasser du produit, retourner le produit au fabricant, les ventes massives à rabais, une utilisation interne, la vente à l'externe des produits excédentaires

## D-12.04 Participer au contrôle physique périodique des stocks

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-12.04.01P	préparer les installations et la documentation requise	les installations et la documentation sont préparées avant l'inventaire
D-12.04.02P	repérer les pièces non identifiées et leur assigner un numéro de pièce	les pièces non identifiées sont repérées et un numéro de pièce leur est assigné
D-12.04.03P	créer et ajuster des rapports sur les pièces n'entraînant pas de coûts et ne se trouvant pas dans un endroit désigné	des rapports sur les pièces n'entraînant pas de coûts et ne se trouvant pas dans un endroit désigné sont créés et ajustés
D-12.04.04P	effectuer un dénombrement physique des stocks	un dénombrement physique des stocks est effectué
D-12.04.05P	repérer les écarts	les écarts sont repérés en comparant l'inventaire réel aux feuilles de comptage
D-12.04.06P	effectuer le recomptage des écarts	le recomptage des écarts est effectué
D-12.04.07P	maintenir les stocks physiques pour les clients internes	les stocks physiques sont maintenus pour les clients internes, conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
D-12.04.08P	repérer et corriger l'emplacement erroné des pièces dans les bacs	l'emplacement erroné des pièces dans les bacs est repéré et corrigé
D-12.04.09P	informer les personnes concernées d'une découverte d'écarts dans les stocks	les personnes concernées sont informées d'une découverte d'écarts dans les stocks

### CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
D-12.04.01L	démontrer la connaissance du contrôle physique des stocks	reconnaître les éléments d'un contrôle physique des stocks, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs à un contrôle physique des stocks
		interpréter les <b>codes et les règlements</b> relatifs à un contrôle physique des stocks
		décrire la documentation requise
		décrire les feuilles de comptage
		expliquer les écarts
		déterminer les personnes devant être informées d'une découverte d'écarts dans les stocks

D-12.04.02L	démontrer la connaissance des procédures de préparation et de réalisation d'un contrôle physique des stocks	décrire les façons de préparer les installations et la documentation pour un contrôle physique des stocks
		décrire la procédure de réalisation d'un contrôle physique des stocks
		décrire les façons de trouver les pièces non identifiées et leur assigner un numéro de pièce
		décrire les façons de repérer et de corriger l'emplacement erroné des pièces dans les bacs

### CHAMPS D'APPLICATION

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, la LSST, les principes comptables généralement reconnus (PCGR)

# TÂCHE D-13 Effectuer les tâches relatives à l'expédition et à la réception

## DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces doivent être en mesure d'effectuer l'expédition et la réception des produits de façon sécuritaire et efficace.

### D-13.01 Vérifier l'heure d'arrivée prévue

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-13.01.01P	confirmer l'heure d'arrivée prévue	l'heure d'arrivée prévue est confirmée en effectuant un suivi des bons de commande en cours et des commandes en souffrance
D-13.01.02P	faire le suivi de la commande ou l'accélérer	l'accélération de la commande est réalisée ou un suivi est fait en communiquant avec le fournisseur pour vérifier que l'expédition a été faite et pour obtenir les numéros de feuille de route
D-13.01.03P	informer la partie concernée de l'état de la commande	la partie concernée est informée de l'état de la commande

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
D-13.01.01L	démontrer la connaissance de la vérification de l'heure d'arrivée prévue et de ses applications	expliquer l'heure d'arrivée prévue et décrire ses applications
		définir les termes relatifs à l'heure d'arrivée prévue
		reconnaître et décrire les bons de commandes, les commandes en souffrance et les feuilles de route
D-13.01.02L	démontrer la connaissance de la façon de vérifier l'heure d'arrivée prévue	décrire la façon de vérifier l'heure d'arrivée prévue

## D-13.02 Recevoir les commandes

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-13.02.01P	confirmer la provenance des commandes et les quantités	la provenance des commandes et les quantités sont confirmées
D-13.02.02P	inspecter les colis pour trouver les dommages et noter l'information	les colis sont inspectés pour des dommages et l'information est notée sur les documents d'expédition
D-13.02.03P	refuser et signaler les produits endommagés	les produits endommagés sont refusés et signalés conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
D-13.02.04P	décharger et déballer les commandes	les commandes sont déchargées et déballées
D-13.02.05P	vérifier les <b>renseignements relatifs à l'expédition</b> des produits livrés	les <b>renseignements relatifs à l'expédition</b> des produits livrés sont vérifiés
D-13.02.06P	noter les écarts observés sur les documents d'expédition	les écarts observés sur les documents d'expédition sont notés
D-13.02.07P	enregistrer les pièces reçues dans le système d'inventaire	les pièces reçues sont enregistrées dans le système d'inventaire
D-13.02.08P	étiqueter les numéros de pièces	les numéros de pièces sont étiquetés pour distinguer les pièces et les produits, y compris les pièces remplacées, conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
D-13.02.09P	repérer les commandes en souffrance sur les bordereaux de marchandises pour le suivi	les commandes en souffrance sur les bordereaux de marchandises sont repérées pour le suivi
D-13.02.10P	inspecter et valider les scellés de sécurité pour le transport	les scellés de sécurité pour le transport sont inspectés et validés
D-13.02.11P	prioriser la réception des commandes reçues	la réception des commandes reçues est priorisée selon des <b>facteurs</b>

### CHAMPS D'APPLICATION

les **renseignements relatifs à l'expédition** comprennent : les feuilles de route, les connaissements, les bordereaux de marchandises

les **facteurs** comprennent : les contraintes de temps et d'espace, les commandes urgentes, les matières dangereuses, le principe de rotation du premier entré, premier sorti

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
D-13.02.01L	démontrer la connaissance de la réception des commandes reçues	reconnaître les éléments relatifs à la réception des commandes reçues, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux commande reçues
		décrire les <b>renseignements relatifs à l'expédition</b>
		reconnaître et décrire les écarts
D-13.02.02L	démontrer la connaissance de la façon de faire la réception des commandes reçues	décrire la façon de faire la réception des commandes reçues
		décrire les façons d'inspecter et de manipuler les pièces et les produits endommagés
		décrire la façon d'ajouter les pièces et les produits reçus dans le système d'inventaire

### CHAMPS D'APPLICATION

les **renseignements relatifs à l'expédition** comprennent : les feuilles de route, les connaissements, les bordereaux de marchandises

### D-13.03 Résoudre les écarts observés dans les commandes

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-13.03.01P	communiquer avec les fournisseurs au sujet des livraisons incomplètes	les fournisseurs sont informés des livraisons incomplètes selon les échéances
D-13.03.02P	prendre des dispositions pour que le produit manquant soit commandé à nouveau ou pour trouver un produit compatible	le produit manquant est commandé à nouveau ou un produit compatible a été trouvé conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise



D-13.03.03P	signaler les écarts observés	les écarts observés sont signalés à la gestion
D-13.03.04P	obtenir le numéro d'autorisation de retour de marchandise et de matériel	le numéro d'autorisation de retour de marchandise et de matériel est obtenu auprès du fournisseur et est joint à la commande à retourner

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
D-13.03.01L	démontrer la connaissance de la résolution d'écarts dans les commandes	reconnaître les éléments associés à la marchandise reçue et décrire leurs caractéristiques
		définir les termes relatifs à la marchandise reçue
		déterminer le numéro d'autorisation de retour de marchandise et de matériel
		décrire les <b><i>renseignements relatifs à l'expédition</i></b>
		reconnaître et décrire les écarts
D-13.03.02L	démontrer la connaissance de la façon de résoudre les écarts dans les commandes	décrire la façon de résoudre les écarts dans les commandes
		décrire la façon de signaler les écarts dans les commandes

## CHAMPS D'APPLICATION

les ***renseignements relatifs à l'expédition*** comprennent : les feuilles de route, les connaissements, les bordereaux de marchandises

### D-13.04 Préparer l'expédition

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-13.04.01P	vérifier les articles de la facture ou du bordereau de marchandises pour l'expédition	les articles de la facture ou du bordereau de marchandises sont vérifiés pour l'expédition
D-13.04.02P	emballer et étiqueter les pièces et les produits	les pièces et les produits sont emballés et étiquetés pour les protéger contre les dommages durant le transport, conformément aux règlements provinciaux et territoriaux et aux directives du réceptionnaire

D-13.04.03P	remplir les documents d'expédition	les documents d'expédition sont remplis en inscrivant le poids et les dimensions des produits pour calculer les frais de transport
D-13.04.04P	organiser le ramassage et la livraison	le ramassage et la livraison sont organisés en communiquant avec la compagnie de transport
D-13.04.05P	repérer et étiqueter les matières dangereuses	les matières dangereuses sont repérées puis étiquetées conformément aux <b>codes et aux règlements</b> , et aux politiques et aux procédures de l'entreprise
D-13.04.06P	faire le chargement de l'expédition	le chargement de l'expédition est fait

## CHAMPS D'APPLICATION

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, la Loi sur la santé et la sécurité au travail, le TMD

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
D-13.04.01L	démontrer la connaissance de la préparation d'une expédition	définir les termes relatifs à la préparation des expéditions
		reconnaître les <b>renseignements relatifs à l'expédition</b> et la documentation
		reconnaître les <b>codes et les règlements</b> relatifs à l'emballage et l'étiquetage des pièces et des produits
D-13.04.02L	démontrer la connaissance de la façon de préparer une expédition	décrire la façon de préparer les expéditions
		décrire la façon de faire le chargement de l'expédition

## CHAMPS D'APPLICATION

les **renseignements relatifs à l'expédition** comprennent : les feuilles de route, les connaissements, les bordereaux de marchandises

les **codes et les règlements** comprennent : le SIMDUT, la Loi sur la santé et la sécurité au travail, le TMD

# ACTIVITÉ PRINCIPALE E

## Appliquer les pratiques commerciales

### TÂCHE E-14 Promouvoir les produits et les services

#### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces font la promotion des produits et des services en fonction des exigences des clients, des tendances saisonnières, des surplus, des stocks qui stagnent et des promotions des fournisseurs.

#### E-14.01 Présenter les produits et la documentation

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

#### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-14.01.01P	choisir la <b>méthode de présentation</b>	la <b>méthode de présentation</b> est choisie conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
E-14.01.02P	présenter les produits promotionnels et la documentation	les produits promotionnels et la documentation actuels du fabricant et du magasin sont mis en évidence conformément aux politiques et aux procédures du magasin
E-14.01.03P	regarnir le présentoir et changer les affiches	le présentoir est regarni et les affiches sont changées conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
E-14.01.04P	trouver un endroit stratégique pour un présentoir	un endroit stratégique pour un présentoir est trouvé selon la disposition du magasin, les tendances saisonnières et la visibilité du produit
E-14.01.05P	étiqueter les produits avec les <b>renseignements pertinents</b>	les produits sont étiquetés avec les <b>renseignements pertinents</b>

E-14.01.06P	choisir les produits à mettre en évidence	les produits à mettre en évidence sont choisis selon les tendances saisonnières et du marché, et les promotions des fournisseurs
E-14.01.07P	choisir et mettre en évidence des produits connexes	des produits connexes sont choisis et mis en évidence selon les articles promotionnels

## CHAMPS D'APPLICATION

les **méthodes de présentation** comprennent : l'affichage ouvert ou fermé, les affiches, les espaces et bacs de liquidation

les **renseignements pertinents** comprennent : une tarification exacte, un affichage alphanumérique, le numéro de produit, un code à barres, des coupons

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
E-14.01.01L	démontrer la connaissance de la mise en évidence de produits et de documentation	reconnaître les types de produits et de documentation, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux produits et à la documentation
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement à la mise en évidence de produits et de documentation
		reconnaître et décrire les <b>dangers que peut représenter un produit</b>
		reconnaître et décrire la <b>réglementation sur la sécurité des produits</b>
		reconnaître et décrire les articles promotionnels, les coupons de promotion, et leurs étiquettes et leurs périodes de validité connexes
		reconnaître et décrire les tendances et les articles saisonniers
		décrire les gammes de produits disponibles et leurs méthodes de présentation
		reconnaître et décrire les caractéristiques et les avantages des produits
		reconnaître et décrire les nouveaux produits
		reconnaître et décrire les produits connexes
		décrire les techniques de vente

E-14.01.02L	démontrer la connaissance des façons de choisir et de mettre en évidence la documentation et les produits	décrire les façons de choisir et de mettre en évidence la documentation et les produits
		décrire les façons de regarnir le présentoir et de changer les affiches
		décrire la procédure d'étiquetage des produits avec des <b>renseignements pertinents</b>

## CHAMPS D'APPLICATION

les **dangers que peut représenter un produit** comprennent : l'aspect corrosif, l'inflammabilité, le poids, les objets coupants

la **réglementation sur la sécurité des produits** comprend : l'étiquetage, le SIMDUT, le TMD

les **renseignements pertinents** comprennent : une tarification exacte, un affichage alphanumérique, le numéro de produit, un code à barres, des coupons

## E-14.02 Avoir recours au cybermarketing

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	non	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-14.02.01P	choisir les médias numériques pour les activités de promotion	les médias numériques pour les activités de promotion sont choisis
E-14.02.02P	définir le marché cible pour la promotion par l'entremise des médias numériques	le marché ciblé pour la promotion par l'entremise des médias numériques est défini selon les <b>groupes démographiques</b>
E-14.02.03P	utiliser diverses <b>plateformes</b>	une communication est établie avec la clientèle grâce à des <b>plateformes</b> respectant les règlements sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)

## CHAMPS D'APPLICATION

les **groupes démographiques** peuvent être classés selon : l'âge, l'emplacement et le niveau de revenu des clients

les **plateformes** comprennent : les sites Web, les courriels, les médias sociaux, l'affichage numérique, les démonstrations en magasin

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
E-14.02.01L	démontrer la connaissance du cybermarketing, ses caractéristiques et ses applications	reconnaître les types de techniques de cybermarketing, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs au cybermarketing
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement au cybermarketing
		décrire les techniques de vente
		reconnaître les types de médias numériques, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		reconnaître les types de <b>plateformes</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		reconnaître et décrire les règlements sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) relatifs à l'interaction avec les clients
E-14.02.02L	démontrer la connaissance des façons d'avoir recours au cybermarketing	décrire les façons d'avoir recours au cybermarketing et aux diverses <b>plateformes</b> pour le marketing
		décrire les façons d'obtenir de l'information électroniquement

### CHAMPS D'APPLICATION

les **plateformes** comprennent : les sites Web, les courriels, les médias sociaux, l'affichage numérique, les démonstrations en magasin

### E-14.03 Recommander des pièces et des produits au client

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-14.03.01P	expliquer les <b>avantages du produit</b>	les <b>avantages du produit</b> sont expliqués au client
E-14.03.02P	expliquer l'information sur le produit	l'information sur le produit est expliquée au client pour veiller à une application et à une utilisation appropriées

E-14.03.03P	déterminer les besoins du client	les besoins du client sont déterminés en posant des questions fermées et des questions ouvertes
E-14.03.04P	présenter de nouvelles pièces novatrices et de nouveaux produits novateurs	de nouvelles pièces novatrices et de nouveaux produits novateurs sont présentés en expliquant leurs caractéristiques et leurs <b>avantages</b>
E-14.03.05P	recommander des produits connexes	des produits connexes sont recommandés pour faciliter et améliorer l'utilisation et le rendement du produit

## CHAMPS D'APPLICATION

les **avantages du produit** comprennent : la qualité, le prix, la garantie, la disponibilité, les caractéristiques, les économies

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
E-14.03.01L	démontrer la connaissance de la recommandation de pièces et de produits aux clients	reconnaître les types de pièces et de produits disponibles et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux pièces et aux produits
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement aux pièces et aux produits
		reconnaître et décrire les <b>dangers que peut représenter un produit</b>
		reconnaître et décrire la <b>réglementation sur la sécurité des produits</b>
		reconnaître et décrire les gammes de pièces et de produits disponibles
		reconnaître et décrire les caractéristiques et les avantages des pièces et des produits
		reconnaître et décrire les nouvelles pièces et les nouveaux produits connexes
		reconnaître et décrire les services recommandés et disponibles
		reconnaître et décrire les pièces et les produits nécessaires pour réaliser une tâche
		reconnaître et décrire les <b>options de garantie</b>
		reconnaître le soutien technique disponible
		décrire le système de bons de travail

		décrire les techniques de vente
E-14.03.02L	démontrer la connaissance des façons de recommander des pièces et des produits aux clients	décrire les façons de recommander des pièces et des produits aux clients

## CHAMPS D'APPLICATION

les **dangers que peut représenter un produit** comprennent : la corrosivité, l'inflammabilité, le poids, les objets coupants

la **réglementation sur la sécurité des produits** comprend : l'étiquetage, le SIMDUT, le TMD

les **options de garantie** comprennent : l'installation par le client ou par une personne du service à la clientèle, les garanties prolongées

## E-14.04 Recommander des services au client

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-14.04.01P	déterminer les besoins du client	les besoins du client sont déterminés en posant des questions fermées et ouvertes
E-14.04.02P	présenter les services	les services sont présentés en expliquant leurs caractéristiques et leurs avantages
E-14.04.03P	recommander des services connexes	des services connexes sont recommandés pour faciliter et améliorer l'utilisation et le rendement du produit
E-14.04.04P	offrir de tester les <b>composants usés</b> du client avant l'achat	les <b>composants usés</b> du client sont testés avant l'achat pour confirmer toute défectuosité

## CHAMPS D'APPLICATION

les **composants usés** comprennent : les régulateurs de tension, les démarreurs, les alternateurs, les modules de commande, les batteries, les disques de frein

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
E-14.04.01L	démontrer la connaissance des services disponibles et recommandés aux clients	reconnaître les types de services disponibles et recommandés et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux services
		reconnaître les dangers potentiels et décrire les pratiques de travail sécuritaires relativement aux services



		reconnaître et décrire les caractéristiques et les avantages des services
		reconnaître et décrire les nouveaux services et les services connexes
		reconnaître et décrire les <b>options de garantie</b>
		reconnaître les services sur appel
E-14.04.02L	démontrer la connaissance des façons de recommander des services aux clients	décrire les façons de recommander des services aux clients

## CHAMPS D'APPLICATION

les **options de garantie** comprennent : l'installation par le client ou par une personne du service à la clientèle, les garanties prolongées

## TÂCHE E-15 Appliquer la formule d'établissement des prix

### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces établissent le prix des produits en fonction des politiques et des procédures de l'entreprise, du prix de détail suggéré par le fabricant (PDSF), du coût net et des promotions.

#### E-15.01 Calculer les coûts supplémentaires

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-15.01.01P	rechercher et déterminer les <b>coûts supplémentaires</b>	les <b>coûts supplémentaires</b> sont recherchés et déterminés
E-15.01.02P	calculer le coût net (coût en magasin et dépenses improductives) du produit	le coût net (coût en magasin et dépenses improductives) du produit est calculé en tenant compte des <b>coûts supplémentaires</b> , selon la formule d'établissement des prix de l'entreprise
E-15.01.03P	calculer le prix d'achat	le prix d'achat est calculé en tenant compte du coût net, de la formule d'établissement des prix de l'entreprise et des directives du fabricant

## CHAMPS D'APPLICATION

**les coûts supplémentaires** comprennent : les frais d'expédition, les coûts environnementaux, les taxes, les frais et droits de douane, le fret, les frais de courtage, les frais de change de devise, les frais de main-d'œuvre, les coûts des temps d'immobilisation

CONNAISSANCES		
	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
E-15.01.01L	démontrer la connaissance des <b>coûts supplémentaires</b> et de leurs applications	reconnaître les types de <b>coûts supplémentaires</b> et décrire leurs applications
		définir les termes relatifs aux <b>coûts supplémentaires</b>
		décrire les structures de fixation de prix
		reconnaître et décrire les <b>variations de prix</b>
		décrire les calculs de base
		décrire la politique de l'entreprise et les politiques relatives au rabais des clients
		expliquer les différences entre la marge bénéficiaire et la marge brute
E-15.01.02L	démontrer la connaissance de la façon de calculer les coûts supplémentaires	décrire la façon de calculer les coûts supplémentaires
		décrire la façon d'établir le prix des articles de fin de série

## CHAMPS D'APPLICATION

**les coûts supplémentaires** comprennent : les frais d'expédition, les coûts environnementaux, les taxes, les frais et droits de douane, le fret, les frais de courtage, les frais de change de devise, les frais de main-d'œuvre, les coûts des temps d'immobilisation

**les variations de prix** comprennent : les hausses et les baisses de prix, les promotions, les marchandises vendues en l'état et à l'endroit où elles sont, les commandes par lot, les articles de fin de série, les articles endommagés

## E-15.02 Ajuster le prix

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-15.02.01P	modifier la facture	la facture est modifiée conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
E-15.02.02P	vérifier les prix	les prix sont vérifiés pour toutes les transactions
E-15.02.03P	vérifier la qualité, la quantité, la garantie et la disponibilité des pièces et des produits	la qualité, la quantité, la garantie et la disponibilité sont vérifiées en comparant les pièces et les produits
E-15.02.04P	vérifier les prix erronés et les ajuster	les prix erronés sont vérifiés et ajustés

### CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
E-15.02.01L	démontrer la connaissance de l'ajustement des prix	reconnaître les types d'ajustements de prix et décrire leurs applications
		définir les termes relatifs aux ajustements de prix
		décrire les structures de fixation de prix
		reconnaître et décrire les <b>variations de prix</b>
		décrire les calculs de base
E-15.02.02L	démontrer la connaissance de la façon d'ajuster les prix	décrire la politique de l'entreprise et les politiques relatives aux rabais des clients
		décrire la façon d'ajuster les prix
		décrire la façon d'établir le prix des articles de fin de série

### CHAMPS D'APPLICATION

les **variations de prix** comprennent : les hausses et les baisses de prix, les promotions, les prix établis en fonction de la quantité, les marchandises vendues dans l'état et à l'endroit où elles sont, les commandes par lot, les articles de fin de série, les articles endommagés

## TÂCHE E-16 Effectuer les transactions financières

### DESCRIPTION DE LA TÂCHE

Les techniciens et les techniciennes au service des pièces effectuent les transactions financières selon les politiques et les procédures de l'entreprise et les modes de paiement. Ils traitent différents modes de paiement, selon le client et le type de compte.

#### E-16.01 Procéder à la facturation

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

### COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-16.01.01P	déterminer le <b>type de facturation</b> requis	le <b>type de facturation</b> requis est déterminé
E-16.01.02P	appliquer la formule d'établissement des prix de l'entreprise et sa structure d'escomptes	la formule d'établissement des prix de l'entreprise et sa structure d'escomptes sont appliquées
E-16.01.03P	vérifier la limite de crédit du client	la limite de crédit du client est vérifiée avec l'entreprise

### CHAMPS D'APPLICATION

le **type de facturation** comprend : l'argent comptant, la facture portée au compte, par carte de crédit, la facturation électronique

### CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
E-16.01.01L	démontrer la connaissance de la facturation, de leurs caractéristiques et de leurs applications	reconnaître les <b>types de facturation</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs à la facturation
		décrire le registre de comptabilité de l'entreprise
		décrire les principes de base de la comptabilité
		décrire les politiques et les <b>pratiques financières</b> connexes de l'entreprise
		décrire les structures d'établissement des prix et d'escompte de l'entreprise

reconnaitre et décrire les **politiques des fabricants et des fournisseurs en matière de garantie et de retour**

E-16.01.02L	démontrer la connaissance des procédures de facturation	décrire les procédures de facturation
-------------	---	---------------------------------------

## CHAMPS D'APPLICATION

les **types de facturation** comprennent : l'argent comptant, la facture portée au compte, par carte de crédit, la facturation électronique

les **pratiques financières** comprennent : le reçu sur compte, les modalités de paiement, la facturation centralisée, les PCGR

les **politiques des fabricants et des fournisseurs en matière de garantie et de retour** comprennent : la durée et les limites de la protection, les échanges

## E-16.02 Accepter les paiements

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-16.02.01P	utiliser les systèmes de point de vente de l'entreprise	les systèmes de point de vente de l'entreprise sont utilisés
E-16.02.02P	traiter les paiements	les paiements sont traités en utilisant un dispositif de traitement de paiements
E-16.02.03P	obtenir une autorisation pour les paiements par carte de crédit, par carte de débit, par chèque et pour la facturation à l'interne	une autorisation pour les paiements par carte de crédit, par carte de débit, par chèque et pour la facturation à l'interne est obtenue
E-16.02.04P	manipuler l'argent, rendre la monnaie et remettre la facture	l'argent est manipulé, la monnaie est rendue et la facture est remise

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
E-16.02.01L	démontrer la connaissance des paiements	reconnaitre les <b>modes de paiement</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux paiements
		décrire le registre de comptabilité de l'entreprise
		décrire les principes de base de la comptabilité

		décrire les politiques et les <b>pratiques financières</b> connexes de l'entreprise
		reconnaitre et décrire <b>les politiques des fabricants et des fournisseurs en matière de garantie et de retour</b>
		décrire les systèmes de point de vente de l'entreprise
E-16.02.02L	démontrer la connaissance des procédures d'acceptation des paiements	décrire les procédures d'acceptation des paiements par divers <b>modes de paiement</b>

## CHAMPS D'APPLICATION

les **modes de paiement** comprennent : l'argent comptant, les cartes de crédit, les chèques, les cartes de débit, les virements électroniques, la facturation à l'interne, le contre remboursement (CR), franco à bord (FAB), les cartes-cadeaux, les cartes prépayées, les portefeuilles électroniques (Ali Pay), les récépissés

les **pratiques financières** comprennent : le reçu sur compte, les modalités de paiement, la facturation centralisée, les PCGR

les **politiques des fabricants et des fournisseurs en matière de garantie et de retour** comprennent : la durée et les limites de la protection, les échanges

### E-16.03 Traiter les retours des clients

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

## COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-16.03.01P	déterminer le <b>type de retour</b>	le <b>type de retour</b> est déterminé
E-16.03.02P	vérifier si le produit satisfait aux conditions de retour	les conditions de retour du produit sont vérifiées
E-16.03.03P	expliquer les politiques de retour aux clients	les politiques de retour sont expliquées aux clients relativement aux politiques et aux procédures de l'entreprise
E-16.03.04P	vérifier les reçus originaux	les reçus originaux sont vérifiés
E-16.03.05P	étiqueter les articles retournés	les articles retournés sont étiquetés conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise

E-16.03.06P	placer les articles retournés dans la zone désignée	les articles retournés sont placés dans la zone désignée conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
E-16.03.07P	faire le rapprochement des crédits et des stocks	le rapprochement des crédits et des stocks est fait conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise

## CHAMPS D'APPLICATION

le **type de retour** comprend : les pièces avec valeur de reprise, les produits garantis, les produits neufs, les produits non utilisés, les produits défectueux, les produits faisant l'objet d'un rappel

## CONNAISSANCES

	Résultats d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage
E-16.03.01L	démontrer la connaissance des retours	reconnaître les <b>types de retours</b> , et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux retours
		décrire le registre de comptabilité de l'entreprise
		décrire les principes de base de la comptabilité
		décrire les politiques et les <b>pratiques financières</b> connexes de l'entreprise
		reconnaître et décrire les <b>modes de paiement</b>
		reconnaître et décrire <b>les politiques des fabricants et des fournisseurs en matière de garantie et de retour</b>
E-16.03.02L	démontrer la connaissance des procédures de traitement des retours des clients	décrire les procédures de traitement des retours des clients

## CHAMPS D'APPLICATION

les **types de retours** comprennent : les pièces avec valeur de reprise, les produits garantis, les produits neufs, les produits non utilisés, les produits défectueux, les produits faisant l'objet d'un rappel

les **pratiques financières** comprennent : le reçu sur compte, les modalités de paiement, la facturation centralisée, les PCGR

les **modes de paiement** comprennent : l'argent comptant, les cartes de crédit, les chèques, les cartes de débit, les virements électroniques, la facturation à l'interne, le contre remboursement (CR), franco à bord (FAB), les cartes-cadeaux, les cartes prépayées, les portefeuilles électroniques (Ali Pay), les récépissés

les **politiques des fabricants et des fournisseurs en matière de garantie et de retour** comprennent : la durée et les limites de la protection, les échanges

**E-16.04 Produire le rapport de fin de journée**

<b>NL</b>	<b>NS</b>	<b>PE</b>	<b>NB</b>	<b>QC</b>	<b>ON</b>	<b>MB</b>	<b>SK</b>	<b>AB</b>	<b>BC</b>	<b>NT</b>	<b>YT</b>	<b>NU</b>
NV	oui	oui	NV	ND	oui	oui	oui	oui	oui	NV	NV	NV

**COMPÉTENCES**

	<b>Critères de performance</b>	<b>Preuves de compétence</b>
E-16.04.01P	faire la balance des factures et des reçus des paiements en argent comptant et par carte de crédit, par carte de débit et par virement électronique	la balance des factures et des reçus des paiements en argent comptant et par carte de crédit, par carte de débit et par virement électronique est faite conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise
E-16.04.02P	faire le rapprochement des transactions quotidiennes	le rapprochement des transactions quotidiennes est fait conformément aux politiques et aux procédures de l'entreprise

**CONNAISSANCES**

	<b>Résultats d'apprentissage</b>	<b>Objectifs d'apprentissage</b>
E-16.04.01L	démontrer la connaissance des rapports de fin de journée, de leurs caractéristiques et de leurs applications	reconnaître les rapports de fin de journée, et décrire leurs caractéristiques et leurs applications
		définir les termes relatifs aux rapports de fin de journée
		décrire le registre de comptabilité de l'entreprise
		décrire les principes de base de la comptabilité
		décrire les politiques et les <b>pratiques financières</b> connexes de l'entreprise
		décrire les structures d'établissement des prix et d'escompte de l'entreprise
		reconnaître les <b>modes de paiement</b>
E-16.04.02L	démontrer la connaissance des procédures de traitement des rapports de fin de journée	décrire les procédures de traitement des rapports de fin de journée



## **CHAMPS D'APPLICATION**

les **pratiques financières** comprennent : le reçu sur compte, les modalités de paiement, la facturation centralisée, les PCGR

les **modes de paiement** comprennent : l'argent comptant, les cartes de crédit, les chèques, les cartes de débit, les virements électroniques, la facturation à l'interne, le contre remboursement (CR), franco à bord (FAB), les cartes-cadeaux, les cartes prépayées, les portefeuilles électroniques (Ali Pay), les récépissés

# APPENDICE A

## ACRONYMES

CR	contre remboursement
EPI	équipement de protection individuelle
FDS	fiche de données de sécurité
FEO	fabricant d'équipement d'origine
FAB	franco à bord
ISO	Organisation internationale de normalisation
LAIPVP	Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée
LCAP	Loi canadienne anti pourriel
LNTE	Liste nationale de numéros de télécommunication exclus
LSST	Loi sur la santé et la sécurité au travail
NIV	numéro d'identification du véhicule
PCGR	principes comptables généralement reconnus
PON	procédures opérationnelles normalisées
PDSF	prix de détail suggéré par le fabricant
SIMDUT	Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail
SST	santé et sécurité au travail
TMD	transport de marchandises dangereuses

# APPENDICE B

## OUTILS ET ÉQUIPEMENT / TOOLS AND EQUIPMENT

### Outils manuels/Hand Tools

agrafeuse  
cisailles de ferblantier  
clés  
clés à rochets  
coupe-boulons  
coupe-tuyaux  
couteaux  
déagrafeuse  
étaux  
jeux de douilles  
leviers  
limes  
loupes  
marteaux  
outils à sertir  
pinces  
pinces coupantes  
poinçons  
ruban à mesurer (métrique et standard)  
scies à métaux  
tournevis

stapler  
tin snips  
wrenches  
ratchets  
bolt cutters  
pipe cutters  
knives  
staple remover  
vices  
socket sets  
pry bars  
files  
magnifying glasses  
hammers  
crimping tools  
pliers  
cutters  
punches  
tape measure (metric and standard)  
hacksaws  
screwdrivers

### Outils mécaniques/Power Tools

machines à tailler les clés  
meuleuses  
perceuses électriques  
pistolets cloueur électriques  
pistolets thermiques  
postes de remplissage pour batterie  
presses hydrauliques  
scies à tronçonner

key cutting machines  
grinders  
drills  
air tools  
heat guns  
battery filling stations  
hydraulic presses  
cut-off saws or chop saws

## **Outils et équipement d'entrepôt/Warehouse Tools and Equipment**

agrafeuses	staplers
chariots	carts
chariots à bras	hand carts
chariots élévateurs à fourche	fork lifts or lift trucks
chariots-grues	mobile cranes
contre-colleuse	laminators
convoyeurs	conveyers
dévideurs de ruban adhésif	tape guns
diabes	dollies
échelles	ladders
enveloppes de bordereaux de marchandises	packing slip envelopes
équipement de cerclage	banding and strapping equipment
machines d'emballage moulant	shrink wrap machines
palans	hoists
ponts roulants	overhead cranes
rampes	ramps
transpalettes	pallet jacks
transpalettes électriques	power pallet jacks
véhicules motorisés (camions)	motor vehicles (trucks)

## **Outils et équipement de mesure et d'essai/Measuring and Testing Tools and Equipment**

appareils de mesure électrique	electrical testers
balances de pesée	weigh scales
densimètres	hydrometers
jauges de filetage	thread gauges
mesureurs de courroies	belt measurers
micromètres	micrometers
pieds à coulisse	calipers
rubans à mesurer	measuring tapes

## **Outils de référence, équipement de bureau et équipement de communication/Reference Tools, Business Machines and Communication Equipment**

appareils de paiement par carte de débit ou par carte de crédit	debit/credit card machines
appareils photo numérique	digital cameras
caisses enregistreuses	cash drawers
calculatrices	calculators
calculatrices enregistreuses	cash registers
catalogues (imprimés et électroniques)	catalogues (printed and electronic)
dispositifs d'identification radiofréquence (RFID)	radio frequency identification devices (RFIDs)
imprimantes	printers
lecteurs de codes à barres	bar code scanners

listes de prix (imprimées et électroniques)  
machines à additionner  
machines à affranchir  
numériseurs à balayage  
ordinateurs  
photocopieurs  
pistolet étiqueteur  
radios émetteurs-récepteurs  
systèmes d'intercommunication  
télécopieurs  
téléphones/téléphones cellulaires

price lists (printed and electronic)  
adding machines  
postage meters  
scanners  
computers/tablets/laptops  
photocopiers  
pricing guns  
two-way radios  
intercom systems  
facsimiles  
telephones/cell phones/smart phones

## **Safety Equipment and Personal Protective Equipment/Équipement de sécurité et de protection individuelle**

blouse de travail  
bottes de sécurité  
brancards  
casques de sécurité  
combinaisons  
couvertures ignifuges  
défibrillateur  
douches oculaires  
équipement de lutte contre les déversements  
équipement respiratoire  
extincteurs  
gants  
gilet de sécurité  
harnais de sécurité  
lampes de poche  
lunettes de sécurité  
lunettes étanches  
protecteur d'oreilles  
protecteur pour la vue  
tablier de protection  
trousses de premiers soins  
tuyaux d'incendie

shop coats  
safety boots  
stretchers  
hardhats  
coveralls  
fire blankets  
defibrillator equipment  
eye wash stations  
spill containment equipment  
respirator equipment  
fire extinguishers  
gloves  
safety vest  
safety harness  
flashlights  
safety glasses  
goggles  
ear protection  
eye protection  
protective aprons  
first aid kits  
fire hoses

# APPENDICE C

## GLOSSAIRE / GLOSSARY

<b>application</b>	marque, modèle et année auxquels une pièce correspond	<b>application</b>	specific make, model and year that a part applies to
<b>client-grossiste</b>	client qui achète les pièces conçues par le fabricant d'équipement d'origine ou du marché des pièces de rechange à un niveau distinct de prix de gros au sein de la structure de fixation des prix de l'entreprise	<b>wholesale customer</b>	customer who purchases OEM or aftermarket parts at a distinct level of wholesale pricing within the company structure
<b>commande à exécuter</b>	commande non reçue ayant une date de livraison établie	<b>outstanding order</b>	unreceived order with a known date of delivery
<b>commande en souffrance</b>	marchandises qui ne peuvent pas être fournies en raison d'une rupture de stock	<b>back order</b>	goods that cannot be filled at the current time due to a lack of available supply
<b>connaissements</b>	document d'expédition qui contient des renseignements sur la commande (préparé par l'expéditeur pour le transporteur)	<b>bill of lading</b>	shipping document that contains information about the shipment (prepared by the shipper for the carrier)
<b>coût net</b>	tous les coûts excluant les taxes provinciales et fédérales. Le prix net comprend les coûts comme le fret, les frais de courtage et de douanes et les taxes en lien avec la juridiction d'origine, par exemple la taxe d'accise et les taxes à l'importation	<b>net cost</b>	all costs except provincial and federal taxes. The net price includes costs such as freight, customs/brokerage fees and taxes related to the jurisdiction of origin, for example excise and import taxes
<b>dossier de remplacement de pièces</b>	dossier mettant à jour les changements de numéro des pièces	<b>supersession record</b>	record that updates part number changes
<b>entrée</b>	critère utilisé pour ajouter une pièce aux stocks	<b>phase-in</b>	criteria used to add a part to inventory
<b>expédier</b>	effectuer le suivi des commandes et intervenir au niveau des horaires d'expédition et de réception pour tenir compte de l'évolution des exigences et des conditions	<b>expedite</b>	to track shipments and intervene in shipping and delivery schedules to meet changing requirements and conditions

<b>facturation centralisée</b>	système de facturation où la comptabilité est centralisée dans un même endroit	<b>central billing</b>	billing system that centralizes accounting at one location
<b>feuille de route</b>	document d'expédition d'une compagnie de transport qui contient des renseignements sur le chargement à transporter (préparé par le transporteur pour le destinataire)	<b>waybill</b>	shipping document that contains information about the shipment (prepared by the carrier for the receiver)
<b>livraison incomplète</b>	la quantité de marchandises reçues est moins élevée que la quantité indiquée sur la commande	<b>short shipment</b>	quantity of goods received is less than quantity indicated in documentation
<b>marché des pièces de rechange</b>	pièces qui ne sont pas conçues par le fabricant d'équipement d'origine	<b>aftermarket</b>	parts that are not made by the original equipment manufacturer (OEM)
<b>pièce avec valeur de reprise</b>	pièces qui sont retournées au fabricant pour être réusinées	<b>core</b>	used parts that are returned for re-manufacturing
<b>Points d'origine et d'arrivée franco/fret à bord</b>	terme sujet à interprétation selon la personne ou l'entreprise et leur utilisation du terme. Il peut simplement s'agir de l'expéditeur ou le réceptionnaire payant tous les frais de transport. Dans un autre exemple, l'expéditeur peut accepter de payer les frais d'expédition pendant la première partie du voyage où la cargaison ou l'article est envoyé par voie aérienne, et le réceptionnaire est responsable de la deuxième partie du voyage lorsque la cargaison ou l'article change de mode de transport, comme une livraison par voie terrestre ou maritime.	<b>FOB (Free on board or Freight on Board – Origin/ Destination)</b>	term subject to interpretation depending on the individual/company and their usage of the term. It may be as simple as the shipper or the receiver paying all freight charges. In another example the shipper may agree to pay shipping charges the first leg of the journey where the cargo/item is shipped by air transport, and the receiver is responsible for the second leg of the journey when the cargo/item transfers to another mode of transport such as sea/land delivery.
<b>prélèvement de stock</b>	récupérer une pièce du stock à l'interne	<b>picking</b>	physically retrieving part from internal inventory
<b>rechercher</b>	trouver des pièces chez des fournisseurs externes	<b>sources</b>	locating parts from external suppliers
<b>sortie</b>	critère utilisé pour sortir une pièce des stocks	<b>phase-out</b>	criteria used to take a part out of inventory

**stock excédentaire**

excédent de stock nécessitant  
de l'espace d'entreposage  
supplémentaire

**overstock**

excess inventory over  
maximum inventory levels