

Guide de préparation à l'examen du Sceau rouge

Technicien/technicienne au service des pièces



sceau-rouge.ca
red-seal.ca



GUIDE DE PRÉPARATION À L'EXAMEN DU SCEAU ROUGE

TECHNICIEN/ TECHNICIENNE AU SERVICE DES PIÈCES



STRUCTURE DU GUIDE DE PRÉPARATION À L'EXAMEN DU SCEAU ROUGE

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.

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

Diagramme à secteurs : graphique illustrant le pourcentage du nombre total de questions attribuées aux activités principales à l'échelle nationale.

Tableau des tâches et pondérations d'examen : tableau sommaire des activités principales, des tâches et des sous-tâches de cette norme et leurs pondérations d'examen respectives.

Niveau de performance auquel s'attend l'industrie : description des attentes relatives au rendement, y compris de l'information sur les codes, les normes et les règlements précis qui doivent être pris en compte.

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

Tâche : action particulière qui décrit les activités comprises dans une activité principale.

Description de la tâche : description générale de la tâche.

Sous-tâche : action particulière qui décrit les activités comprises dans une tâche.

Compétences

Critère de performance : description des activités effectuées dans l'exécution de la sous-tâche.

Élément observable : preuve que les activités de la sous-tâche répondent aux attentes relatives au rendement d'une personne de métier qui a atteint le niveau de compagnon.

Champs d'application : éléments qui décrivent de façon plus approfondie un terme employé dans les critères de performance ou les éléments observables.

Appendice A — Acronymes : liste des acronymes utilisés dans la présente Norme et leur nom complet.

Appendice B — Outils et équipement : liste partielle des outils et de l'équipement utilisés dans le métier.

Appendice C — Glossaire : définition ou explication de certains termes techniques utilisés dans la présente Norme.

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.

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

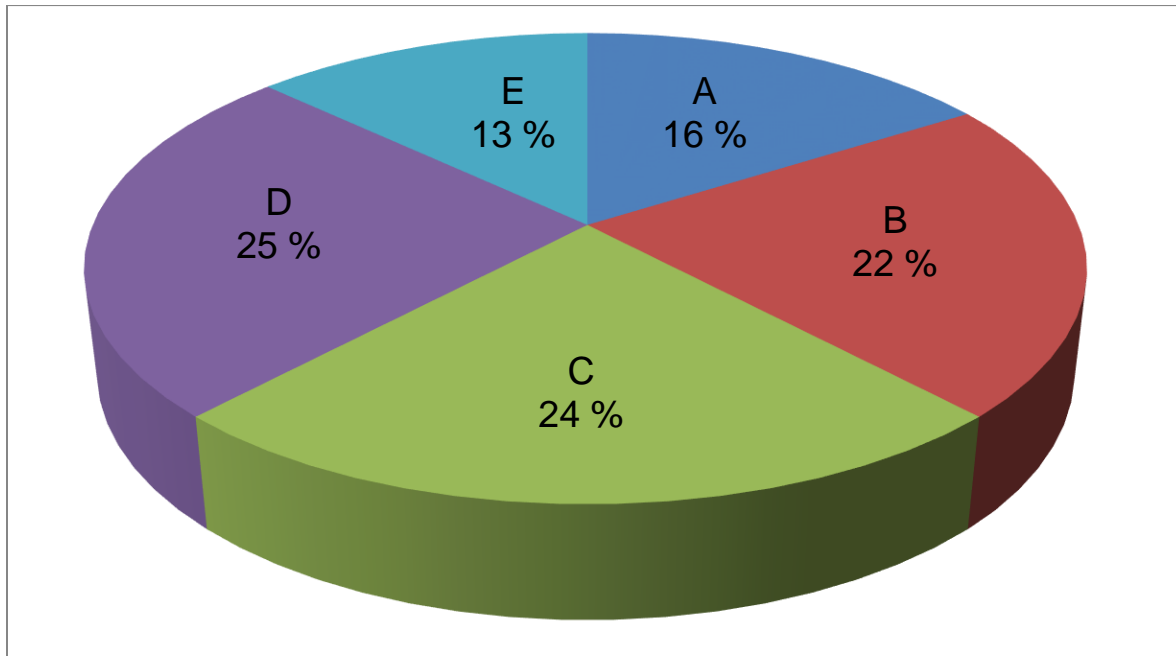
Les techniciens et les techniciennes au service des pièces utilisent de l'équipement de point de vente comme des caisses enregistreuses électroniques, des lecteurs de codes-barres et des balances. Ils mènent des recherches dans les bases de données opérationnelles et celles des fabricants pour trouver 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.

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 %

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

B – Effectuer le service à la clientèle

22 %

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

C – S'occuper de l'acquisition des pièces

24 %

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

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

25 %

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

E – Appliquer les pratiques commerciales

13 %

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

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.

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

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 règlements provinciaux et territoriaux et aux politiques de l'entreprise
A-1.01.02P	décélérer les conditions non sécuritaires ou susceptibles de poser des risques , réagir en conséquence et rédiger des rapports à leur effet	les conditions non sécuritaires ou susceptibles de poser des risques 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 matières dangereuses	les matières dangereuses sont manipulées et entreposées dans les zones désignées conformément à la formation reçue et aux règlements provinciaux et territoriaux
A-1.01.04P	éliminer les matières dangereuses	les matières dangereuses sont éliminées conformément aux règlements environnementaux
A-1.01.05P	décélérer et corriger les pratiques non sécuritaires	les pratiques non sécuritaires sont décelées, corrigées, documentées et des rapports à leur effet sont rédigés
A-1.01.06P	effectuer les tâches d'entretien des locaux	les tâches d'entretien des locaux 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)

A-1.02

Utiliser l'équipement de protection individuelle (EPI) et l'équipement de sécurité

COMPÉTENCES

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

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

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

A-2.02 Utiliser les outils à main

COMPÉTENCES		
	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.02.01P	choisir et utiliser les outils à main	les outils à main sont choisis et utilisés selon la tâche
A-2.02.02P	entretenir les outils à main	les outils à main sont entretenus selon les spécifications des fabricants
A-2.02.03P	entreposer les outils à main	les outils à main sont entreposés dans la zone désignée
A-2.02.04P	repérer les outils à main usés, endommagés ou défectueux	les outils à main 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

A-2.03 Utiliser les outils mécaniques

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.03.01P	choisir et utiliser les outils mécaniques	les outils mécaniques sont choisis et utilisés selon la tâche
A-2.03.02P	entretenir les outils mécaniques	les outils mécaniques sont entretenus selon les spécifications des fabricants
A-2.03.03P	entreposer les outils mécaniques	les outils mécaniques sont entreposés dans la zone désignée
A-2.03.04P	repérer les outils mécaniques usés, endommagés ou défectueux	les outils mécaniques 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

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

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.04.01P	choisir et utiliser les outils et l'équipement d'entrepôt	les outils et l'équipement d'entrepôt sont choisis et utilisés selon la tâche
A-2.04.02P	utiliser les outils et l'équipement d'entrepôt	les outils et l'équipement d'entrepôt sont utilisés selon les pratiques de levage et la procédure de transport
A-2.04.03P	entreposer les outils et l'équipement d'entrepôt	les outils et l'équipement d'entrepôt sont entreposés dans la zone désignée
A-2.04.04P	inspecter les outils et l'équipement d'entrepôt	les outils et l'équipement d'entrepôt sont inspectés conformément aux règlements provinciaux et territoriaux relatifs aux inspections avant leur utilisation

A-2.04.05P	entretenir les outils et l'équipement d'entrepôt	les outils et l'équipement d'entrepôt sont entretenus selon les spécifications des fabricants
A-2.04.06P	repérer les outils et l'équipement d'entrepôt usés, endommagés ou défectueux	les outils et l'équipement d'entrepôt 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

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

COMPÉTENCES

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

A-2.06 Utiliser l'équipement de bureau

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.06.01P	choisir et utiliser l' équipement de bureau	l' équipement de bureau est choisi et utilisé selon la tâche
A-2.06.02P	verrouiller l' équipement de bureau lorsqu'il n'est pas utilisé	l' équipement de bureau est verrouillé lorsqu'il n'est pas utilisé
A-2.06.03P	entretenir l' équipement de bureau	l' équipement de bureau est entretenu selon les spécifications des fabricants
A-2.06.04P	repérer l' équipement de bureau usé, endommagé ou défectueux	l' équipement de bureau 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

A-2.07 Utiliser les ordinateurs et les dispositifs numériques

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
A-2.07.01P	utiliser les dispositifs numériques	les dispositifs numériques sont utilisés pour communiquer et mettre à jour l'information et y avoir accès
A-2.07.02P	créer et interpréter des documents informatisés	les documents informatisés sont créés et interprétés
A-2.07.03P	consulter les systèmes en ligne	les systèmes en ligne 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 dispositifs numériques lorsqu'ils ne sont pas utilisés	les dispositifs numériques sont sécurisés ou fermés lorsqu'ils ne sont pas utilisés
A-2.07.07P	entretenir les composants externes d'ordinateur	les composants externes d'ordinateur 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

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

COMPÉTENCES		
	Critères de performance	Preuves de compétence
A-3.01.01P	interpréter la documentation	la documentation 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 formulaires	les formulaires sont remplis
A-3.01.04P	classer la documentation	la documentation 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

A-3.02 Établir la priorité des tâches à accomplir

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 facteurs
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

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

COMPÉTENCES		
	Critères de performance	Preuves de compétence
A-4.01.01P	reconnaître les autres de façon professionnelle	les autres sont reconnus de façon professionnelle
A-4.01.02P	communiquer avec les autres (individuellement ou en groupe)	les instructions et les messages sont communiqués efficacement et sont compris
A-4.01.03P	projeter une image professionnelle	une image professionnelle est projetée aux autres en utilisant les techniques de rédaction , les illustrations, les convenances en ce qui a trait au courrier électronique et aux messages textes et un langage professionnels
A-4.01.04P	utiliser des techniques d' écoute active	les techniques d' écoute active 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 autres 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 autres	les lettres et les formulaires standards de l'entreprise sont utilisés dans la correspondance avec les autres
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 autres et les régler	les difficultés et les conflits avec les autres 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

A-4.02 Utiliser les techniques de mentorat

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 étapes requises pour démontrer une compétence sont exécutées
A-4.02.04P	mettre en place les conditions requises pour qu'un apprenti ou un apprenant puisse pratiquer une compétence	les conditions de pratique 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- harcèlement en milieu de travail	le milieu de travail est exempt de harcèlement et de discrimination
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 graciée

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

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

COMPÉTENCES

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

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 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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-7.02.01P	expédier les <i>outils et l'équipement d'atelier</i> pour la réparation	les <i>outils et l'équipement d'atelier</i> 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

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

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 coûts supplémentaires	les coûts supplémentaires 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 services à valeur ajoutée	les détails des soumissions de prix sont revus, et les clients sont informés de la disponibilité des pièces et conseillés sur les services à valeur ajoutée

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

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 sources de remplacement
B-8.02.04P	offrir de la documentation aux clients	de la documentation 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

B-8.03**Consigner les renseignements sur le client****COMPÉTENCES**

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-8.03.01P	saisir et mettre à jour les renseignements sur les clients dans le système de gestion de données de l'entreprise	les renseignements sur les clients 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 informations de paiement des clients dans le système de gestion de données de l'entreprise	les informations de paiement des clients 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

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

	Critères de performance	Preuves de compétence
B-8.04.01P	déterminer les pratiques adoptées dans le cadre des programmes d'amélioration de produit	les pratiques adoptées dans le cadre des programmes d'amélioration de produit 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

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

COMPÉTENCES		
	Critères de performance	Preuves de compétence
C-9.01.01P	repérer les pièces à l'aide de techniques	des techniques 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 systèmes mobiles	l'emplacement où les pièces s'emboîtent dans les systèmes mobiles 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

C-9.02 Déterminer l'application des pièces

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' information sur les pièces	l' information sur les pièces 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)

C-9.03 Repérer le numéro des pièces

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
C-9.03.01P	utiliser l' information sur les pièces	l' information sur les pièces est interprétée pour obtenir le numéro d'une pièce
C-9.03.02P	mesurer les dimensions des pièces	les dimensions 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

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

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 systèmes de transport	les systèmes de transport 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

C-10.02 Trouver les fournisseurs

COMPÉTENCES

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

C-10.03 Acheter les pièces

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 coûts supplémentaires
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 fournisseurs sont expédiés
C-10.03.06P	confirmer la politique des fournisseurs relative au retour et à la garantie	la politique des fournisseurs 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

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

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
C-10.04.01P	déterminer le mode de transport	le mode de transport 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

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

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 facteurs
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 facteurs
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 au maximum	l'espace est utilisé au maximum

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

D-11.02 Manipuler les produits sensibles

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-11.02.01P	repérer les produits sensibles	les produits sensibles sont repérés
D-11.02.02P	placer et sécuriser les produits sensibles dans les emplacements désignés	les produits sensibles sont placés et sécurisés dans les emplacements désignés
D-11.02.03P	déterminer les codes et règlements relatifs à la manipulation de produits sensibles qui s'appliquent	les codes et règlements relatifs à la manipulation de produits sensibles 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 outils et de l'équipement spécialisés pour manipuler les produits sensibles	les outils et de l'équipement spécialisés sont utilisés pour manipuler les produits sensibles
D-11.02.06P	emballer les produits sensibles	les produits sensibles 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

D-11.03 Faire la rotation des stocks

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 exigences en matière d'entreposage

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

D-11.04 Placer le stock à l'endroit désigné

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 facteurs
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

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

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 facteurs , 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	préparer 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 préparés 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 exigences relatives à la garantie	le client est informé au moment de l'achat des exigences relatives à la garantie pour en préserver la validité
D-12.01.09P	enregistrer l' information pour la garantie	l' information 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

D-12.02 Gérer les rappels de pièces en stock

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
D-12.02.01P	déterminer l' information sur le rappel et les procédures à suivre	l' information 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

D-12.03 Maintenir le niveau des stocks

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 mesures en place pour réduire les stocks excédentaires et la quantité de pièces et de produits obsolètes	des mesures 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

D-12.04 Participer au contrôle physique périodique des stocks

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

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

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

D-13.02 Recevoir les commandes

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 renseignements relatifs à l'expédition des produits livrés	les renseignements relatifs à l'expédition 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 facteurs

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

D-13.03 Résoudre les écarts observés dans les commandes

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

D-13.04 Préparer l'expédition

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 codes et aux règlements , 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

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

COMPÉTENCES		
	Critères de performance	Preuves de compétence
E-14.01.01P	choisir la méthode de présentation	la méthode de présentation 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 renseignements pertinents	les produits sont étiquetés avec les renseignements pertinents
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

E-14.02 Avoir recours au cybermarketing

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 groupes démographiques
E-14.02.03P	utiliser diverses plateformes	une communication est établie avec la clientèle grâce à des plateformes 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

E-14.03 Recommander des pièces et des produits au client

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-14.03.01P	expliquer les avantages du produit	les avantages du produit 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 avantages
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

E-14.04 Recommander des services au client

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 composants usés du client avant l'achat	les composants usés 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

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

COMPÉTENCES		
	Critères de performance	Preuves de compétence
E-15.01.01P	rechercher et déterminer les coûts supplémentaires	les coûts supplémentaires 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 coûts supplémentaires , 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

E-15.02 Ajuster le prix

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

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

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-16.01.01P	déterminer le type de facturation requis	le type de facturation 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

E-16.02 Accepter les paiements

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

E-16.03 Traiter les retours des clients

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
E-16.03.01P	déterminer le <i>type de retour</i>	le <i>type de retour</i> 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

E-16.04 Produire le rapport de fin de journée

COMPÉTENCES

	Critères de performance	Preuves de compétence
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

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

application	marque, modèle et année auxquels une pièce correspond	application	specific make, model and year that a part applies to
client-grossiste	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	wholesale customer	customer who purchases OEM or aftermarket parts at a distinct level of wholesale pricing within the company structure
commande à exécuter	commande non reçue ayant une date de livraison établie	outstanding order	unreceived order with a known date of delivery
commande en souffrance	marchandises qui ne peuvent pas être fournies en raison d'une rupture de stock	back order	goods that cannot be filled at the current time due to a lack of available supply
connaissements	document d'expédition qui contient des renseignements sur la commande (préparé par l'expéditeur pour le transporteur)	bill of lading	shipping document that contains information about the shipment (prepared by the shipper for the carrier)
coût net	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	net cost	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
dossier de remplacement de pièces	dossier mettant à jour les changements de numéro des pièces	supersession record	record that updates part number changes
entrée	critère utilisé pour ajouter une pièce aux stocks	phase-in	criteria used to add a part to inventory
expédier	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	expedite	to track shipments and intervene in shipping and delivery schedules to meet changing requirements and conditions

facturation centralisée	système de facturation où la comptabilité est centralisée dans un même endroit	central billing	billing system that centralizes accounting at one location
feuille de route	document d'expédition d'une compagnie de transport qui contient des renseignements sur le chargement à transporter (préparé par le transporteur pour le destinataire)	waybill	shipping document that contains information about the shipment (prepared by the carrier for the receiver)
livraison incomplète	la quantité de marchandises reçues est moins élevée que la quantité indiquée sur la commande	short shipment	quantity of goods received is less than quantity indicated in documentation
marché des pièces de rechange	pièces qui ne sont pas conçues par le fabricant d'équipement d'origine	aftermarket	parts that are not made by the original equipment manufacturer (OEM)
pièce avec valeur de reprise	pièces qui sont retournées au fabricant pour être réusinées	core	used parts that are returned for re-manufacturing
Points d'origine et d'arrivée franco/fret à bord	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.	FOB (Free on board or Freight on Board – Origin/ Destination)	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.
prélèvement de stock	récupérer une pièce du stock à l'interne	picking	physically retrieving part from internal inventory
rechercher	trouver des pièces chez des fournisseurs externes	sources	locating parts from external suppliers
sortie	critère utilisé pour sortir une pièce des stocks	phase-out	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