

Guide de formation en cours d'emploi Technicien/technicienne au service des pièces



sceau-rouge.ca
red-seal.ca



GUIDE DE FORMATION EN COURS D'EMPLOI

TECHNICIEN/ TECHNICIENNE AU SERVICE DES PIÈCES



STRUCTURE DU GUIDE DE FORMATION EN COURS D'EMPLOI

Permettre aux employeurs de bien cadrer la formation en apprentissage avec la formation technique et de les tenir informés quant aux éléments qui seront traités aux différents niveaux de la formation technique.

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.

Tableau des tâches avec les compétences essentielles : graphique soulignant les activités principales, les tâches et les sous-tâches reliées à cette norme et les compétences essentielles les plus importantes pour réussir chaque sous-tâche.

Sous-tâches par niveau de formation recommandé : un tableau organisant toutes les sous-tâches du métier selon le niveau de formation technique recommandé pour les apprentis.

Niveaux d'apprentissage recommandés et sous-tâches : un graphique qui décrit le modèle de séquence de la formation en apprentissage et un renvoi des sous-tâches couvertes par chaque sujet.

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

IMPORTANT

Ce guide est dérivé de la Norme professionnelle du Sceau rouge. Une version complète de la norme professionnelle, incluant de l'information supplémentaire sur les activités, les compétences et les connaissances reliées au métier, se trouve au www.sceau-rouge.ca.

Les provinces et les territoires sont responsables de la formation en apprentissage et ont peut-être adapté ce guide à leur programme. Par conséquent, il est important de vérifier auprès de l'autorité d'apprentissage de votre province ou territoire la version qui y est utilisée.

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.

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>A-2.07 Utiliser les ordinateurs et les dispositifs numériques</p>		
<p>Task A-3 Organiser le travail 27%</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>Task A-4 Communiquer avec les autres 18 %</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		

NIVEAUX D'APPRENTISSAGE RECOMMANDÉS ET SOUS-TÂCHES

Ces sujets sont accompagnés des sous-tâches et de leur numéro de référence contenus dans ce Plan du programme de formation. Les sujets dans les cellules ombragées représentent les sujets qui sont enseignés « en contexte » avec la formation à ce niveau.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
	Tâches liées à la sécurité	Tâches liées à la sécurité
	Outils et équipement	Outils et équipement
	Organiser le travail	Organiser le travail
		Acheteurs au détail
		Clients-grossistes
	Clients-internes	
<p>Tâches liées à la sécurité</p> <p>1.01 Maintenir un environnement de travail sécuritaire</p> <p>1.02 Utiliser l'équipement de protection individuelle (EPI) et l'équipement de sécurité</p>		
<p>Outils et équipement</p> <p>2.01 Utiliser les catalogues et les listes de prix</p> <p>2.02 Utiliser les outils à main</p> <p>2.03 Utiliser les outils mécaniques</p> <p>2.04 Utiliser les outils et l'équipement d'entrepôt</p> <p>2.05 Utiliser les outils et l'équipement de mesure et d'essai</p> <p>2.06 Utiliser l'équipement de bureau</p> <p>2.07 Utiliser les ordinateurs et les dispositifs numériques</p>		

<p>Organiser le travail 3.01 Utiliser des documents en lien avec le travail 3.02 Établir la priorité des tâches à accomplir</p>		
<p>Communication 4.01 Utiliser les techniques de communication</p>		<p>Mentorat 4.02 Utiliser les techniques de mentorat</p>
<p>Acheteurs au détail 5.01. Déterminer les besoins de l'acheteur au détail 5.02 Fournir de l'information technique aux acheteurs au détail</p>	<p>Acheteurs au détail 5.02 Fournir de l'information technique aux acheteurs au détail</p>	
<p>Clients-grossistes 6.01 Déterminer les besoins des clients-grossistes 6.02. Fournir des possibilités de formation et de l'information technique aux clients-grossistes</p>	<p>Clients-grossistes 6.01 Déterminer les besoins des clients-grossistes 6.02. Fournir des possibilités de formation et de l'information technique aux clients-grossistes</p>	
<p>Clients internes 7.01 Déterminer les besoins des clients internes 7.02 Tenir à jour les stocks et les dossiers pour les clients internes</p>		<p>Clients internes 7.02 Tenir à jour les stocks et les dossiers pour les clients internes</p>
<p>Service et le soutien à la clientèle général 8.02 Offrir des services à valeur ajoutée et de l'information sans frais 8.03 Consigner les renseignements sur le client</p>	<p>Service et le soutien à la clientèle général 8.01 Préparer les soumissions de prix pour les clients 8.02 Offrir des services à valeur ajoutée et de l'information sans frais 8.03 Consigner les renseignements sur le client 8.04 Mettre en œuvre un programme d'amélioration de produit</p>	<p>Service et le soutien à la clientèle général 8.01 Préparer les soumissions de prix pour les clients 8.02 Offrir des services à valeur ajoutée et de l'information sans frais 8.03 Consigner les renseignements sur le client</p>
<p>Pièces (identification) 9.01 Déterminer la fonction des pièces 9.02 Déterminer l'application des pièces 9.03 Repérer le numéro des pièces</p>	<p>Pièces (identification) 9.01 Déterminer la fonction des pièces 9.02 Déterminer l'application des pièces 9.03 Repérer le numéro des pièces</p>	

<p>Pièces (approvisionnement) 10.01 Rechercher des pièces en stock 10.02 Trouver les fournisseurs</p>	<p>Pièces (approvisionnement) 10.01 Rechercher des pièces en stock 10.02 Trouver les fournisseurs 10.03 Acheter les pièces 10.04 Faire les arrangements pour l'expédition des commandes spéciales</p>	<p>Pièces (approvisionnement) 10.02 Trouver les fournisseurs 10.03 Acheter les pièces 10.04 Faire les arrangements pour l'expédition des commandes spéciales</p>
	<p>Manipuler les pièces et les matériaux 11.03 Faire la rotation des stocks 11.04 Placer le stock à l'endroit désigné</p>	<p>Manipuler les pièces et les matériaux 11.01 Préserver le plan pour la disposition de l'aire d'entreposage 11.02 Manipuler les produits sensibles 11.03 Faire la rotation des stocks 11.04 Placer le stock à l'endroit désigné</p>
	<p>Gérer les stocks 12.01 Gérer le stock de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie 12.04 Participer au contrôle physique périodique des stocks</p>	<p>Gérer les stocks 12.01 Gérer le stock de pièces avec valeur de reprise et de pièces couvertes par la garantie 12.02 Gérer les rappels de pièces en stock 12.03 Maintenir le niveau des stocks 12.04 Participer au contrôle physique périodique des stocks</p>
<p>Expédition et Réception (Introduction) 13.01 Vérifier l'heure d'arrivée prévue 13.02 Recevoir les commandes 13.03 Résoudre les écarts observés dans les commandes 13.04 Préparer l'expédition</p>	<p>Expédition et Réception 13.01 Vérifier l'heure d'arrivée prévue 13.02 Recevoir les commandes 13.03 Résoudre les écarts observés dans les commandes 13.04 Préparer l'expédition</p>	<p>Expédition et Réception 13.01 Vérifier l'heure d'arrivée prévue 13.02 Recevoir les commandes 13.03 Résoudre les écarts observés dans les commandes 13.04 Préparer l'expédition</p>
	<p>Promouvoir les produits et les services 14.02 Avoir recours au cybermarketing 14.03 Recommander des pièces et des produits au client 14.04 Recommander des services au client</p>	<p>Promouvoir les produits et les services 14.01 Présenter les produits et la documentation 14.02 Avoir recours au cybermarketing 14.03 Recommander des pièces et des produits au client 14.04 Recommander des services au client</p>
		<p>Formule d'établissement des prix 15.01 Calculer les coûts supplémentaires 15.02 Ajuster le prix</p>

Transactions financières 16.01 Procéder à la facturation	Transactions financières 16.01 Procéder à la facturation 16.02 Accepter les paiements 16.03 Traiter les retours des clients 16.04 Produire le rapport de fin de journée	Transactions financières 16.03 Traiter les retours des clients 16.04 Produire le rapport de fin de journée
--	--	---

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
diablos	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
transpalette	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
pièdes 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