

Profil du métier Sceau rouge

Technicien/technicienne au service des pièces



sceau-rouge.ca
red-seal.ca



PROFIL DU MÉTIER
SCEAU ROUGE
TECHNICIEN/TECHNICIENNE
AU SERVICE DES PIÈCES



STRUCTURE DU PROFIL DU MÉTIER

Ce profil comprend deux sections qui donnent un aperçu de la description du métier et ses activités selon la norme professionnelle 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.

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

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.

Sous tâche : actions particulières qui décrivent les activités d'une tâche.

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

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.

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 %

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

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		