

Avertissement

Pour faciliter la consultation à l'écran, les pages blanches du document imprimé (qui correspondent aux pages 4, 6, 8, 10, 14, 18, 20, 26, 30, 34, 44, 48, 54, 60, 68 et 78) ont été retirées de la version PDF. On ne s'inquiétera donc pas de leur absence si on imprime le document.

La pagination du fichier PDF est ainsi demeurée en tous points conforme à celle de l'original.

Programme d'études professionnelles

5258

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé

Secteur
de formation

10

Entretien d'équipement
motorisé

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé

Secteur
de formation

10

Entretien d'équipement
motorisé

Formation professionnelle et technique
et formation continue

Direction générale des programmes
et du développement

ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENT MOTORISÉ

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ

PROGRAMME D'ÉTUDES
5258

Le programme *Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé* conduisant au diplôme d'études professionnelles prépare à l'exercice du métier de **conseillère technique** ou **conseiller technique en équipement motorisé**.

REMERCIEMENTS

La production du présent document a été possible grâce à de nombreuses collaborations des milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes qui ont participé à l'élaboration du présent programme.

Milieu du travail

Normand Albert
Camions Inter-Anjou

Jules Bouchard
Paul Albert Chevrolet Oldsmobile

Rémy Brochu
Garage Remy Brochu

François Chouinard
Lallier Charlesbourg (Honda)

Pierre Desmarchais
Association des industries de l'automobile

Léo Gagnon
Tracto-Québec enr.

Richard Gaudreau
LR Gaudreau

Sylvain Gaudreault
Mont-Royal Ford

Bertrand Gemme
Camions International Élite ltée

André-Yves Jolin
Centre de l'auto Sears Canada

René Lacombe
Le Cartier Chrysler Dodge Jeep

Chantal Lapointe
Gaston Contant inc.

Carolle Larose
Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie
des services automobiles

Milieu de l'éducation

Jacques Campagna
Commission scolaire de la Rivière-du-Nord

Jean Clairoux
Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île

Claude Dionne
Commission scolaire du Chemin-du-Roy

Michel Dubuc
Commission scolaire des Navigateurs

Claude Girard
Commission scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais

Guy Labrecque
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Pierre Marchand
Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

Renald Morneau
Commission scolaire de Kamouraska-Rivière-du-Loup

Luc Portelance
Commission scolaire de Laval

Yves Racette
Commission scolaire de Montréal

Henri St-Arneault
Commission scolaire des Sommets

MILIEU DU TRAVAIL (SUITE)

Suzanne Mercier
Corporation des concessionnaires d'automobiles du
Québec

Étienne Rodrigue
Garage JM Rodrigue

Éric Roy
Maurice Roy Chevrolet Oldsmobile ltée

Jean-Guy Roy
Desharnais Service de pneus

Lise Roy
Corporation des concessionnaires d'automobiles du
Québec

Yannick Vermette
Jean Fina Services inc.

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Coordination

Yvon Boutet
Responsable du secteur Entretien d'équipement motorisé
Ministère de l'Éducation

Conception et rédaction

Gilles Girard
Enseignant
Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

Collaboration spéciale

Louis Côté
Enseignant
Commission scolaire du Lac-Abitibi

Soutien technique

Louise Blanchet
Conseillère en élaboration de programmes
Louise Blanchet enr.

Révision linguistique

Sous la responsabilité des Services linguistiques
du ministère de l'Éducation

Éditique

Odette Poitras
Agente de secrétariat
Ministère de l'Éducation

TABLE DES MATIÈRES

Présentation du programme	1
Vocabulaire	3
Première partie	
<hr/>	
1 Synthèse du programme d'études	7
2 Buts de la formation	9
3 Compétences visées	11
Matrice des objets de formation	12
4 Objectifs généraux	13
5 Objectifs opérationnels	15
5.1 Définition des objectifs opérationnels.....	15
5.2 Guide de lecture des objectifs opérationnels	16
6 Harmonisation	19
Deuxième partie	
<hr/>	
Module 1 : Métier et formation	27
Module 2 : Exploitation d'un poste de travail informatique.....	31
Module 3 : Information sur le groupe moteur	35
Module 4 : Information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation	37
Module 5 : Information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution	39
Module 6 : Information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage	41
Module 7 : Information sur les systèmes électrique et électronique	45
Module 8 : Information sur le groupe propulseur	49
Module 9 : Information sur le châssis et la carrosserie.....	51
Module 10 : Calculs de coûts et de rendement.....	55
Module 11 : Communication avec la clientèle et l'équipe de travail	57
Module 12 : Interprétation et transmission d'informations techniques en anglais	61
Module 13 : Planification et coordination du travail d'atelier	63
Module 14 : Conseils à la clientèle sur les services et les produits	65
Module 15 : Travail administratif lié au service à la clientèle	69
Module 16 : Suivi après le service à la clientèle	71
Module 17 : Techniques de recherche d'emploi	73
Module 18 : Intégration au marché du travail.....	75

PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé* a été conçu suivant un cadre d'élaboration des programmes qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de l'éducation.

Le programme est défini par compétences, formulé par objectifs et découpé en modules. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail, les fins, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme, on énonce et structure les compétences minimales que l'élève, jeune ou adulte, doit acquérir pour obtenir son diplôme. Ce programme doit servir de référence pour la planification de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

Le programme *Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé* conduit au diplôme d'études professionnelles. L'une ou l'autre des conditions suivantes permettent l'accès à ce programme :

- Pour la personne titulaire du diplôme d'études secondaires ou de son équivalent reconnu, aucune condition d'admission supplémentaire n'est requise.

OU

- Pour la personne âgée d'au moins 16 ans au 30 septembre de l'année scolaire au cours de laquelle elle commence sa formation, la condition d'admission suivante s'ajoute : avoir obtenu les unités de 4^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique ou des apprentissages reconnus équivalents.

OU

- Pour la personne âgée d'au moins 18 ans, la réussite du test de développement général et la réussite du cours 1033-1 en français langue d'enseignement et du cours 1007-2 en mathématique (ou son équivalent) sont prescrites comme préalables fonctionnels.

OU

- Pour la personne ayant obtenu les unités de 3^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par le ministre, on exige la poursuite, en concomitance avec sa formation professionnelle, de sa formation générale afin d'obtenir les unités qui lui manquent parmi les suivantes : 4^e secondaire en langue d'enseignement, langue seconde et mathématique dans des programmes d'études établis par le ministre.

La durée du programme est de 930 heures; de ce nombre, 315 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 615 heures, à l'acquisition de compétences plus larges. Le programme est divisé en 18 modules dont la durée varie de 15 heures à 105 heures (multiple de 15). Cette durée comprend le temps consacré à l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et à l'enseignement correctif.

Le programme comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble de la formation; elle comprend six chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, l'information essentielle. Le deuxième définit les buts de la formation. Le troisième traite des compétences visées et le quatrième, des objectifs généraux. Le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels et le sixième traite de l'harmonisation entre les programmes. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

VOCABULAIRE

Buts de la formation

Intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

Compétence

Ensemble intégré de connaissances, d'habiletés de divers domaines, de perceptions et d'attitudes permettant à une personne de réaliser adéquatement une tâche ou une activité de travail ou de vie professionnelle.

Objectifs généraux

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à faire acquérir à l'élève. Ils permettent le regroupement d'objectifs opérationnels.

Objectifs opérationnels

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation. Dans le contexte d'une approche par compétences, il s'agit de la traduction des intentions éducatives en compétences à acquérir, selon des exigences précises.

Module

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et, le cas échéant, les objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent.

Unité

Étalon servant à exprimer la valeur de chacune des composantes (modules) d'un programme d'études en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme; l'unité correspond à quinze heures de formation.

Première partie

1 SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Nombre de modules : 18 Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé
Durée en heures : 930 Code du programme : 5258
Valeur en unités : 62 Type de sanction : Diplôme d'études professionnelles

CODE	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
359131	1 Métier et formation	15	1
359147	2 Exploitation d'un poste de travail informatique	105	7
359154	3 Information sur le groupe moteur	60	4
359162	4 Information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation	30	2
359174	5 Information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution	60	4
359184	6 Information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage	60	4
359193	7 Information sur les systèmes électrique et électronique	45	3
359203	8 Information sur le groupe propulseur	45	3
359213	9 Information sur le châssis et la carrosserie	45	3
359222	10 Calculs de coûts et de rendement	30	2
359233	11 Communication avec la clientèle et l'équipe de travail	45	3
359244	12 Interprétation et transmission d'informations techniques en anglais	60	4
359254	13 Planification et coordination du travail d'atelier	60	4
359264	14 Conseils à la clientèle sur les services et les produits	60	4
359274	15 Travail administratif lié au service à la clientèle	60	4
359283	16 Suivi après le service à la clientèle	45	3
359291	17 Techniques de recherche d'emploi	15	1
359306	18 Intégration au marché du travail	90	6

* Une unité équivaut à quinze heures.

2 BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation en *Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé* sont définis à partir des buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, de la situation de travail. Ces buts sont les suivants :

Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession

- Lui permettre de réaliser correctement et avec des performances acceptables, à l'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes au service à la clientèle.
- Lui permettre d'évoluer convenablement dans l'exercice de sa profession en favorisant :
 - l'acquisition de connaissances de base liées aux systèmes mécaniques et électroniques concernant tout type de véhicules moteurs ou d'engins;
 - le développement du vocabulaire de la mécanique et l'acquisition du vocabulaire technique, aussi bien en anglais qu'en français;
 - l'acquisition de connaissances et d'habiletés nécessaires à l'exploitation d'un poste de travail informatisé et à la gestion du temps dans un atelier de mécanique;
 - le développement de comportements et d'habiletés de communication propices au travail en équipe et à une approche client;
 - le développement du sens de l'organisation dans l'ensemble de ses tâches et de ses activités;
 - le développement d'attitudes d'éthique professionnelle.

Assurer l'intégration de la personne à la vie professionnelle

- Lui faire connaître le marché du travail, l'évolution technologique qui le caractérise ainsi que le contexte particulier de la profession choisie.
- Lui faire connaître ses droits et ses responsabilités comme travailleuse ou travailleur.

Favoriser chez la personne l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels

- Lui permettre d'accroître son autonomie, sa capacité à apprendre par soi-même, à se documenter sur les nouveautés, à acquérir des méthodes de travail efficaces.
- Lui permettre de développer des attitudes liées à un service à la clientèle courtois et efficace, le sens des responsabilités et le professionnalisme.
- Lui permettre d'accroître son goût de la réussite et de tendre vers l'excellence.
- Lui permettre de développer de l'initiative pour s'améliorer de façon continue au sein de l'entreprise.

Assurer la mobilité professionnelle de la personne

- Lui permettre de développer la polyvalence nécessaire pour travailler dans différents types d'entreprises.
- Lui permettre de développer des attitudes positives à l'égard des changements technologiques.
- Lui permettre de se préparer à la recherche dynamique d'un emploi.

3 COMPÉTENCES VISÉES

Les compétences visées, en *Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé*, sont présentées dans le tableau qui suit. On y met en évidence les compétences générales, les compétences particulières (ou propres au métier) ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Les compétences générales portent sur des activités communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles ont trait, entre autres, à l'application de principes techniques ou scientifiques liés au métier. Les compétences particulières portent sur des tâches ou des activités directement utiles à l'exercice du métier. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus importantes de l'exécution des tâches et des activités propres au métier.

Le tableau est à double entrée : il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens qui unissent des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole (Δ) montre qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole (\bigcirc) indique un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Des symboles noircis indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant l'acquisition de compétences particulières (ou propres au métier).

La logique qui a présidé à la conception de la matrice influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression dans la complexité des apprentissages et le développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre à privilégier pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION		COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)										TOTALS						
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ																		
OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU																		
COMPÉTENCES PARTICULIÈRES (tâches ou activités dans le cadre du métier et de la vie professionnelle)																		
Durée																		
Niveau																		
Durée																		
13	Effectuer la planification et la coordination du travail d'atelier	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	17	Utiliser des techniques de recherche d'emploi	Nombre d'objectifs	930
14	Conseiller la clientèle sur les services et les produits	Planifier le travail															13	
15	Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle	Recueillir de l'information																
16	Effectuer un suivi après le service à la clientèle	Communiquer de l'information																
18	S'intégrer au marché du travail	Faire exécuter le travail en atelier																
Nombre d'objectifs																	18	
Durée de la formation																		

T : Type d'objectif
 C : Compétence (C)
 S : Situation (S)
 H : Nombre d'heures

○ Existence d'un lien fonctionnel
 ● Application d'un lien fonctionnel
 ▲ Existence d'un lien fonctionnel
 ▲ Application d'un lien fonctionnel

} Entre les compétences générales et les compétences particulières
 } Entre les compétences particulières et le processus

4 OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liés à chacun des objectifs opérationnels qu'ils regroupent.

Faire acquérir à l'élève les compétences de base nécessaires à l'exécution des tâches du métier

- Donner de l'information sur le groupe moteur.
- Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.
- Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.
- Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage.
- Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique.
- Donner de l'information sur le groupe propulseur.
- Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie.
- Exploiter un poste de travail informatique.
- Effectuer des calculs de coûts et de rendement.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour communiquer efficacement avec l'entourage

- Effectuer l'interprétation et la transmission d'informations techniques en anglais.
- Communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires au service-conseil à la clientèle

- Effectuer la planification et la coordination du travail d'atelier.
- Conseiller la clientèle sur les services et les produits.
- Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle.
- Effectuer un suivi après le service à la clientèle.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour une intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu de travail

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Utiliser des techniques de recherche d'emploi.
- S'intégrer au milieu de travail.

5 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Un objectif opérationnel est défini pour chacune des compétences visées, conformément à leur présentation au chapitre 3. Ces compétences sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer l'élève à la pratique d'un métier. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentissages, etc.

Les objectifs opérationnels constituent les cibles principales et obligatoires de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en fonction de comportements ou de situations et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes :

- **Un objectif défini en fonction d'un comportement** est un objectif relativement fermé qui décrit les actions et les résultats attendus de l'élève au terme d'une étape de sa formation. L'évaluation porte sur les résultats attendus.
- **Un objectif défini en fonction d'une situation** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle on place l'élève. Les produits et les résultats varient selon les personnes. L'évaluation porte sur la participation de l'élève aux activités proposées selon le plan de mise en situation.

Note : Les programmes accompagnés d'un Tableau d'analyse et de planification (TAP) ne comportent pas d'objectifs opérationnels de second niveau.

5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

5.2.1 Lecture d'un objectif défini en fonction d'un comportement

L'objectif défini en fonction d'un comportement comprend six composantes. Les trois premières donnent une vue d'ensemble de cet objectif.

- **Le comportement attendu** présente une compétence comme étant le comportement global attendu.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'élève durant l'épreuve permettant de vérifier s'il ou elle a atteint l'objectif; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout.
- **Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir globalement si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les trois dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une compréhension univoque de l'objectif.

- **Les précisions sur le comportement attendu** décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.
- **Les critères particuliers de performance** définissent des exigences à respecter et accompagnent habituellement chacune des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

5.2.2 Lecture d'un objectif défini en fonction d'une situation

Un objectif défini en fonction d'une situation comprend six composantes :

- **L'intention poursuivie** présente une compétence, comme étant une intention à poursuivre tout au long des apprentissages.
- **Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension de l'intention poursuivie.
- **Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissage telles :
 - une phase d'information;
 - une phase de réalisation, d'approfondissement ou d'engagement;
 - une phase de synthèse, d'intégration et d'autoévaluation.
- **Les conditions d'encadrement** définissent les balises à respecter et les moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- **Les critères de participation** décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

6 HARMONISATION

Le programme d'études *Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé* (5258) a été conçu et rédigé dans le cadre d'un projet d'harmonisation de différents programmes d'études. Il s'agit des programmes d'études *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires* et *Mécanique automobile*. L'harmonisation visait à optimiser le cheminement de l'élève durant sa formation, en facilitant son passage d'un programme à un autre ou d'un ordre d'enseignement à un autre, tout en évitant la duplication des apprentissages.

Des tableaux d'équivalence mettent en relief les liens existants entre les différents programmes ayant fait l'objet d'une harmonisation. Ces tableaux sont présentés ci-après.

Il convient de mentionner que les équivalences entre les compétences peuvent prendre différentes formes. Ainsi, des compétences peuvent être communes à plusieurs programmes d'études. Leur contenu est alors identique, et on leur attribue le même code de matière, lorsqu'elles se trouvent dans des programmes relevant d'un même ordre d'enseignement. Il peut aussi arriver qu'une compétence corresponde à la somme de plusieurs des compétences d'un autre programme ou qu'une compétence soit jugée équivalente à une compétence d'un autre programme sans pour autant être libellée de façon identique. Pour tous les autres cas, il appartiendra à l'établissement d'accueil d'évaluer les acquis scolaires des personnes et de les reconnaître.

Les tableaux qui suivent concernent chacun des programmes touchés par l'harmonisation. La colonne de gauche regroupe les codes et les énoncés des compétences du programme visé. La colonne de droite renferme les codes et les énoncés des compétences équivalentes des autres programmes. Ainsi, la personne ayant acquis une ou plusieurs compétences du programme de départ devrait se voir reconnaître la ou les compétences équivalentes dans un autre programme, si elle choisit d'y poursuivre sa formation.

Liens avec le programme *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires*

TABEAU 1

L'élève qui a acquis les compétences mentionnées dans la colonne du programme *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires* (5194) se voit reconnaître les compétences équivalentes dans la colonne du programme *Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé* (5258).

Vente de pièces mécaniques et d'accessoires		→	Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé	
342337	3 Pièces de moteurs et outils de base (105 heures)	→	359154 359162	3 Information sur le groupe moteur 4 Information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation (90 heures)
342345	4 Systèmes d'allumage et d'alimentation (75 heures)	→	359174	5 Information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution (60 heures)
342354	5 Systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage (60 heures)	→	359193	7 Information sur les systèmes électrique et électronique (45 heures)
342386	8 Pièces de rouages d'entraînement (90 heures)	→	359203	8 Information sur le groupe propulseur (45 heures)
342396	9 Pièces de la suspension, de la direction et des freins (90 heures)	→	359184	6 Information sur les systèmes de suspension, de direction, et de freinage (60 heures)
342406	10 Pièces de la carrosserie et du châssis (90 heures)	→	359213	9 Information sur le châssis et la carrosserie (45 heures)

TABLEAU 2

L'élève qui a acquis les compétences mentionnées dans l'une des colonnes se voit reconnaître les compétences équivalentes dans l'autre.

Vente de pièces mécaniques et d'accessoires		↔	Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé	
342371	7 Techniques de recherche d'emploi (15 heures)	↔	359291	17 Techniques de recherche d'emploi (15 heures)
342435	13 Interprétation de l'information technique en anglais (75 heures)	↔	359244	12 Interprétation et transmission d'informations techniques en anglais (60 heures)
342443	14 Communication avec la clientèle et l'équipe de travail (45 heures)	↔	359233	11 Communication avec la clientèle et l'équipe de travail (45 heures)

Liens avec le programme *Mécanique automobile*

TABLEAU 3

L'élève qui a acquis les compétences mentionnées dans la colonne du programme *Mécanique automobile* (5192) se voit reconnaître les compétences équivalentes dans la colonne du programme *Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé* (5258).

Mécanique automobile			→	Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé		
341675	7	Moteurs à combustion interne (75 heures)	→	359154	3	Information sur le groupe moteur (60 heures)
341695	9	Circuits électriques et électroniques de base (75 heures)	→	359193	7	Information sur les systèmes électrique et électronique (45 heures)
341805	20	Systèmes de démarrage, de charge et accessoires électromagnétiques (75 heures)				
341712	11	Systèmes liés à la température du moteur et de l'habitacle (30 heures)	→	359162	4	Information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation (30 heures)

TABLEAU 4

L'élève qui a acquis la compétence mentionnée dans la colonne du programme *Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé* se voit reconnaître la compétence équivalente dans la colonne du programme *Mécanique automobile*.

Mécanique automobile			←	Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé		
341632	3	Communication interpersonnelle (30 heures)	←	359233	11	Communication avec la clientèle et l'équipe de travail (45 heures)

TABLEAU 5

L'élève qui a acquis la compétence mentionnée dans l'une des colonnes se voit reconnaître la compétence équivalente dans l'autre.

Mécanique automobile		↔	Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé	
341731	14 Recherche d'emploi (15 heures)	↔	359291	17 Techniques de recherche d'emploi (15 heures)

Deuxième partie

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION

Code : 359131

Durée : 15 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour
se situer au regard du métier et de la démarche de formation
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître la réalité du métier.
- Comprendre le projet de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Information sur le métier

- S'informer sur les caractéristiques du marché du travail en équipement motorisé, notamment en ce qui concerne le service-conseil à la clientèle.
- S'informer sur les types d'entreprise au sein desquelles le métier est exercé.
- Se renseigner sur la nature du travail et ses conditions d'exercice.
- Examiner les tâches et les opérations liées à l'exercice du métier.
- Examiner les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice du métier.
- S'informer sur les exigences de l'éthique professionnelle.
- S'informer sur l'évolution technologique particulière au secteur de l'équipement motorisé.
- Participer à une discussion de groupe au sujet des avantages, des inconvénients et des exigences du métier.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION (suite)

PHASE 2 : Information sur le programme de formation et engagement dans la démarche

- S'informer sur le programme d'études et la démarche de formation.
- Discuter de la pertinence du programme par rapport à la situation de travail des conseillères techniques et des conseillers techniques à la clientèle en équipement motorisé.
- Faire part de ses premières réflexions concernant le métier et la démarche de formation.
- Discuter des possibilités d'harmonisation du programme avec d'autres programmes de formation professionnelle et des avantages que cette harmonisation représente.
- S'informer sur la veille technologique et les possibilités de formation continue.

PHASE 3 : Évaluation et confirmation de son orientation professionnelle

- Produire un rapport dans lequel on doit :
 - préciser ses goûts, ses aptitudes et son intérêt pour le métier;
 - évaluer son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier avec ses goûts, ses aptitudes et ses champs d'intérêt.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat de convivialité et d'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges de points de vue entre les élèves et encourager chacune et chacun à s'exprimer.
- Permettre aux élèves d'avoir une vue juste du métier.
- Fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser des activités parmi les suivantes : visites d'entreprises diverses, rencontres avec des spécialistes du métier, conférences ou autres.
- Motiver les élèves à participer aux activités proposées.
- Mettre à la disposition des élèves une documentation pertinente et variée.
- Fournir une structure de rapport et apporter un soutien aux élèves pour la rédaction des documents.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :**
- Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
 - Présente sa perception du métier au cours d'une rencontre de groupe, en faisant le lien avec les données recueillies.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION *(suite)*

- PHASE 2 :**
- Fait un examen sérieux des documents déposés.
 - Exprime sa perception du programme de formation au cours d'une rencontre de groupe.
 - Démontre de l'intérêt au cours des activités proposées.
- PHASE 3 :**
- Produit un rapport contenant :
 - une présentation sommaire de ses goûts, de ses aptitudes et de ses champs d'intérêt;
 - des explications sur son orientation professionnelle en faisant, de façon explicite, les liens demandés.

MODULE 2 : EXPLOITATION D'UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE

Code : 359147

Durée : 105 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **exploiter un poste de travail informatique** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation réelles ou fictives.
- À l'aide :
 - de postes informatiques autonomes ou en réseau;
 - de logiciels spécialisés;
 - de l'autoroute électronique.
- Sans références.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Exactitude des données introduites.
- Utilisation appropriée des terminologies anglaise et française.
- Utilisation appropriée des fonctions d'aide et de recherche.
- Utilisation appropriée des périphériques.
- Préservation du bon état et de l'intégrité des appareils.
- Respect des principes ergonomiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Différencier les périphériques de systèmes informatiques.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Localisation précise des périphériques.
- Reconnaissance des fonctions de chacun des périphériques :
 - d'un système autonome;
 - d'un système en réseau.
- Liens pertinents entre les différents périphériques.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Utiliser les fonctions de base d'un système d'exploitation.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Respect des séquences de démarrage et de fermeture en fonction du système utilisé.
- Exploitation appropriée des principales fonctions d'un environnement graphique.
- Respect des marches à suivre pour :
 - le formatage de disquettes;
 - l'enregistrement de données;
 - la récupération et le déplacement de données.
- Gestion appropriée des fichiers et des répertoires.
- Respect de la marche à suivre pour le démarrage et la fermeture de programmes.

C. Exploiter un logiciel de gestion de services.

- Sélection pertinente des options des menus.
- Respect des marches à suivre pour :
 - la création de fichiers;
 - l'introduction de données dans les fichiers;
 - la sélection ou la création de codes de plaintes.
- Traitement approprié de l'historique.
- Gestion appropriée des bons de réparation.

D. Exploiter un logiciel d'estimation.

- Modification pertinente et précise des paramètres de configuration du logiciel.
- Respect des marches à suivre pour :
 - l'ouverture de fiches d'estimation;
 - l'introduction de données;
 - l'archivage de fiches;
 - la mise à jour de fiches.
- Précision et pertinence des données introduites.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT *(suite)*

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

E. Utiliser l'autoroute électronique.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Sélection appropriée du fureteur et du moteur de recherche.
- Utilisation correcte des fonctions du fureteur et du moteur de recherche.
- Sélection judicieuse d'un site Web ou d'un logiciel de courrier électronique.
- Traitement approprié du courrier électronique.
- Respect des marches à suivre pour :
 - le transfert de données;
 - la récupération et l'importation de données;
 - l'archivage.

MODULE 3 : INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR

Code : 359154

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **donner de l'information sur le groupe moteur** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de problèmes mécaniques réels ou fictifs.
- À l'aide de pièces mécaniques, de schémas, de photographies ou d'illustrations.
- Avec de la documentation technique.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des terminologies anglaise et française.
- Interprétation juste des abréviations.
- Adaptation du niveau de langage au type de clientèle.
- Utilisation appropriée d'un logiciel d'estimation.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules automobiles et les grandes particularités des véhicules lourds et des véhicules légers (véhicules de loisirs et d'entretien).
- Pour des moteurs et des systèmes de lubrification anciens, récents et d'avant-garde.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Communiquer des renseignements généraux sur le groupe moteur.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Différenciation appropriée des systèmes associés au groupe moteur et de leurs caractéristiques.
- Explications claires et concises concernant :
 - les fonctions des systèmes;
 - leurs interrelations.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- B. Différencier les pièces :
- de différents types de moteurs;
 - de systèmes de lubrification.
- C. Expliquer les particularités des pièces :
- de moteurs;
 - de systèmes de lubrification.
- D. Fournir des explications sur l'entretien et la réparation du groupe moteur.
- E. Présenter des produits et des accessoires connexes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association pertinente de pièces aux systèmes correspondants.
 - Différenciation appropriée de pièces selon le type ou le modèle de véhicule.
 - Localisation précise de pièces et d'accessoires dans leurs systèmes respectifs.
- Information juste quant :
- à leurs fonctions respectives;
 - à leurs interrelations.
- Liens pertinents entre les différentes pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.
- Explications appropriées selon le type de véhicule.
- Description précise des points d'entretien.
- Explication persuasive concernant :
- le bien-fondé de l'entretien préventif;
 - les conséquences possibles d'un entretien défaillant.
- Explication appropriée des travaux de réparation requis.
- Estimation réaliste de la durée des travaux d'entretien ou de réparation.
- Transmission claire de l'information concernant l'estimation.
- Explications claires et concises des caractéristiques de produits et d'accessoires associés au groupe moteur.
- Information pertinente quant à leur utilisation et à leur mode d'emploi.
- Réponses pertinentes aux questions.

MODULE 4 : INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION

Code : 359162

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de problèmes mécaniques réels ou fictifs.
- À l'aide :
 - de pièces de systèmes de refroidissement, de chauffage ou de climatisation;
 - de schémas, de photographies ou d'illustrations.
- Avec de la documentation technique.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des terminologies anglaise et française.
- Interprétation juste des abréviations.
- Adaptation du niveau de langage au type de clientèle.
- Utilisation appropriée d'un logiciel d'estimation.

CHAMP D'APPLICATION

- En ce qui concerne les systèmes de refroidissement : pour les véhicules automobiles et les grandes particularités des véhicules lourds et des véhicules légers.
- En ce qui concerne les systèmes de chauffage et de climatisation : pour les véhicules automobiles et les véhicules lourds.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Communiquer des renseignements généraux sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Différenciation appropriée des systèmes et de leurs caractéristiques.
- Explications claires et concises concernant :
 - les fonctions des systèmes;
 - leurs interrelations.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- B. Différencier des pièces :
- de systèmes de refroidissement;
 - de systèmes de chauffage;
 - de systèmes de climatisation.
- C. Expliquer les particularités des pièces des différents systèmes.
- D. Fournir des explications sur l'entretien et la réparation des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.
- E. Présenter des produits et des accessoires connexes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association pertinente de pièces aux systèmes correspondants.
 - Différenciation appropriée de pièces selon le type ou le modèle de véhicule.
 - Localisation précise de pièces et d'accessoires dans leurs systèmes respectifs.
- Information juste quant :
- à leurs fonctions respectives;
 - à leurs interrelations.
- Liens pertinents entre les différentes pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.
- Explications appropriées selon le type de véhicule.
- Description précise des points d'entretien.
- Explication persuasive concernant :
- le bien-fondé de l'entretien préventif;
 - les conséquences possibles d'un entretien défaillant.
- Explication appropriée des travaux de réparation requis.
- Estimation réaliste de la durée des travaux d'entretien ou de réparation.
- Transmission claire de l'information relative à l'estimation.
- Explications claires et concises des caractéristiques de produits et d'accessoires associés aux systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.
- Information pertinente quant à leur utilisation et à leur mode d'emploi.
- Réponses pertinentes aux questions.

MODULE 5 : INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION

Code : 359174

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT**COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de problèmes mécaniques réels ou fictifs.
- À l'aide de pièces mécaniques, de schémas, de photographies ou d'illustrations.
- Avec de la documentation technique.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des terminologies anglaise et française.
- Interprétation juste des abréviations.
- Adaptation du niveau de langage au type de clientèle.
- Utilisation appropriée d'un logiciel d'estimation.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules automobiles et les grandes particularités des véhicules lourds et des véhicules légers.
- Pour des moteurs et des systèmes anciens, récents et d'avant-garde.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Communiquer des renseignements généraux sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Différenciation appropriée des systèmes et de leurs caractéristiques.
- Explications claires et concises concernant :
 - les fonctions des systèmes;
 - leurs interrelations.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- B. Différencier des pièces :
- de systèmes d'allumage;
 - de systèmes d'alimentation, de carburation et d'injection;
 - de systèmes d'échappement;
 - de systèmes antipollution.
- C. Expliquer les particularités des pièces de ces différents systèmes.
- D. Fournir des explications sur l'entretien requis par :
- les systèmes d'allumage;
 - les systèmes d'alimentation, de carburation et d'injection;
 - les systèmes antipollution.
- E. Présenter des produits et des accessoires connexes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association pertinente de pièces aux systèmes correspondants.
 - Différenciation appropriée de pièces selon le type ou le modèle de véhicule.
 - Localisation précise de pièces et d'accessoires dans leurs systèmes respectifs.
- Information juste quant :
- à leurs fonctions respectives;
 - à leurs interrelations.
- Liens pertinents entre les différentes pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.
- Explications appropriées selon le type de véhicule.
- Description précise des points d'entretien.
- Explication persuasive concernant :
- le bien-fondé de l'entretien préventif;
 - les conséquences possibles d'un entretien défaillant.
- Explication appropriée des travaux de réparation requis.
- Estimation réaliste de la durée des travaux d'entretien ou de réparation.
- Transmission claire de l'information relative à l'estimation.
- Explications claires et concises des caractéristiques de produits et d'accessoires associés aux systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation et d'injection.
- Information pertinente quant à leur utilisation et à leur mode d'emploi.
- Réponses pertinentes aux questions.

MODULE 6 : INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE

Code : 359184

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT**COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de problèmes mécaniques réels ou fictifs.
- À l'aide de pièces mécaniques, de schémas, de photographies ou d'illustrations.
- Avec de la documentation technique.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des terminologies anglaise et française.
- Interprétation juste des abréviations.
- Adaptation du niveau de langage au type de clientèle.
- Utilisation appropriée d'un logiciel d'estimation.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules automobiles et pour les grandes particularités des véhicules lourds et des véhicules légers.
- Pour des systèmes de suspension, de direction et de freinage anciens, récents et d'avant-garde.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Communiquer des renseignements généraux sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Différenciation appropriée des systèmes et de leurs caractéristiques.
- Explications claires et concises concernant :
 - les fonctions des systèmes;
 - leurs interrelations.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- B. Différencier des pièces :
- les systèmes de suspension;
 - de systèmes de direction;
 - de systèmes de freinage.
- C. Expliquer les particularités des pièces de ces systèmes.
- D. Fournir des renseignements sur les pneus.
- E. Fournir des explications sur l'entretien requis par :
- un système de suspension;
 - un système de direction;
 - un système de freinage;
 - des pneus.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association pertinente de pièces aux systèmes correspondants.
- Différenciation appropriée de pièces selon le type ou le modèle de véhicule.
- Localisation précise de pièces et d'accessoires dans leurs systèmes respectifs.
- Information juste quant :
 - à leurs fonctions respectives;
 - à leurs interrelations.
- Liens pertinents entre les différentes pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.
- Explications appropriées selon le type de véhicule.
- Liens pertinents entre les caractéristiques des pneus et le procédé de fabrication.
- Conseils judicieux sur le choix de pneus en fonction :
 - des besoins de la cliente ou du client;
 - de l'utilisation des pneus.
- Mises en garde appropriées quant aux conséquences d'une mauvaise utilisation des pneus.
- Description précise des points d'entretien.
- Explication persuasive concernant :
 - le bien-fondé de l'entretien préventif;
 - les conséquences possibles d'un entretien défaillant.
- Explication appropriée des travaux de réparation requis.
- Estimation réaliste de la durée des travaux d'entretien ou de réparation.
- Transmission claire de l'information relative à l'estimation.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT *(suite)*

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

F. Présenter des produits et des accessoires connexes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Explications claires et concises des caractéristiques de produits et d'accessoires associés :
 - aux systèmes de suspension, de direction et de freinage;
 - aux pneus.
- Information pertinente quant à leur utilisation et à leur mode d'emploi.
- Réponses pertinentes aux questions.

MODULE 7 : INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE

Code : 359193

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de problèmes électriques ou électroniques réels ou fictifs.
- À l'aide :
 - de montages ou bien de pièces électrique ou électronique;
 - de schémas, de photographies ou d'illustrations.
- Avec de la documentation technique.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des terminologies anglaise et française.
- Interprétation juste des abréviations.
- Adaptation du niveau de langage au type de clientèle.
- Utilisation appropriée d'un logiciel d'estimation.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules automobiles et pour les grandes particularités des véhicules lourds et des véhicules légers.
- Pour des systèmes électriques et électroniques anciens, récents et d'avant-garde.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Communiquer des renseignements généraux sur :
- les systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage;
 - les accessoires électriques et électroniques;
 - la batterie d'accumulateurs.
- B. Différencier des pièces :
- de systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage;
 - d'accessoires électriques et électroniques.
- C. Expliquer les particularités des pièces et des accessoires des différents systèmes.
- D. Fournir des explications sur l'entretien et les réparations courantes des systèmes, des accessoires et de la batterie.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Différenciation appropriée des systèmes et de leurs caractéristiques.
- Explications claires et concises concernant :
 - les fonctions des systèmes, des accessoires et de la batterie;
 - leurs interrelations.
- Explications appropriées et pertinentes sur les circuits électriques parallèles et en série.

- Association pertinente de pièces aux systèmes correspondants.
- Différenciation appropriée de pièces selon le type ou le modèle de véhicule.
- Localisation précise de pièces et d'accessoires dans leurs systèmes respectifs.

- Information juste quant :
 - à leurs fonctions respectives;
 - à leurs interrelations.
- Liens pertinents entre les différentes pièces, les accessoires et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.
- Explications appropriées selon le type de véhicule.

- Description précise des points d'entretien des batteries d'accumulateur.
- Explication persuasive concernant :
 - le bien-fondé de l'entretien préventif;
 - les conséquences possibles d'un entretien défaillant.
- Explication appropriée des travaux de réparation requis.
- Estimation réaliste de la durée des travaux d'entretien ou de réparation.
- Transmission claire de l'information relative à l'estimation.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT *(suite)*

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

E. Présenter des produits et des accessoires connexes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Explications claires et concises des caractéristiques de produits et d'accessoires associés :
 - aux systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage;
 - à la batterie.
- Information pertinente quant à leur utilisation et à leur mode d'emploi.
- Réponses pertinentes aux questions.

MODULE 8 : INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR

Code : 359203

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **donner de l'information sur le groupe propulseur** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de problèmes mécaniques réels ou fictifs.
- À l'aide de pièces mécaniques, de schémas, de photographies ou d'illustrations.
- Avec de la documentation technique.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des terminologies anglaise et française.
- Interprétation juste des abréviations.
- Adaptation du niveau de langage au type de clientèle.
- Utilisation appropriée d'un logiciel d'estimation.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules automobiles et pour les grandes particularités des véhicules lourds et des véhicules légers.
- Pour des systèmes de propulsion et de traction anciens, récents et d'avant-garde.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Communiquer des renseignements généraux sur les systèmes du groupe propulseur.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Différenciation appropriée des systèmes associés au groupe propulseur et de leurs caractéristiques propres.
- Explications claires et concises concernant :
 - les fonctions des systèmes et des organes;
 - leurs interrelations.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- B. Différencier les pièces :
- de l'embrayage;
 - de la transmission et de la boîte-pont;
 - du différentiel et du boîtier de transfert;
 - de l'arbre de propulsion.

- C. Expliquer les particularités des pièces des systèmes du groupe propulseur.

- D. Fournir des explications sur l'entretien et la réparation des systèmes du groupe propulseur.

- E. Présenter des produits et des accessoires connexes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association pertinente de pièces aux systèmes correspondants.
- Différenciation appropriée de pièces selon le type ou le modèle de véhicule.
- Localisation précise de pièces et d'accessoires dans leurs systèmes respectifs.

- Information juste quant :
 - à leurs fonctions respectives;
 - à leurs interrelations.
- Liens pertinents entre les différentes pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.
- Explications appropriées selon le type de véhicule.

- Description précise des points d'entretien.
- Explication persuasive concernant :
 - le bien-fondé de l'entretien préventif;
 - les conséquences possibles d'un entretien défaillant.
- Explication appropriée des travaux de réparation requis.
- Estimation réaliste de la durée des travaux d'entretien ou de réparation.
- Transmission claire de l'information relative à l'estimation.

- Explications claires et concises des caractéristiques de produits et d'accessoires associés au groupe propulseur.
- Information pertinente quant à leur utilisation et à leur mode d'emploi.
- Réponses pertinentes aux questions.

MODULE 9 : INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE

Code : 359213

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **donner de l'information sur le châssis et la carrosserie** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de problèmes réels ou fictifs, liés à la carrosserie ou à la peinture.
- À l'aide :
 - d'une voiture-laboratoire ou de pièces de carrosserie;
 - de schémas, de photographies ou d'illustrations.
- Avec de la documentation technique.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des terminologies anglaise et française.
- Interprétation juste des abréviations.
- Adaptation du niveau de langage au type de clientèle.
- Utilisation appropriée d'un logiciel d'estimation.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules automobiles et pour les grandes particularités des véhicules lourds et des véhicules légers.
- Pour des modes d'assemblage et des procédés de peinture anciens, récents et d'avant-garde.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Communiquer des renseignements généraux sur le châssis et la carrosserie.
- B. Différencier des pièces et des accessoires de châssis et de carrosserie.
- C. Expliquer les particularités des pièces et des accessoires de châssis et de carrosserie.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Différenciation appropriée des groupes de pièces et de leurs caractéristiques.
- Explications claires et concises concernant :
 - les types de châssis;
 - les modes d'assemblage;
 - les relations entre les pièces;
 - les procédés de peinture;
 - la compatibilité des produits de finition;
 - les accessoires.
- Association pertinente de pièces et d'accessoires au châssis et à la carrosserie.
- Différenciation appropriée de pièces et d'accessoires selon le type ou le modèle de véhicule.
- Localisation précise de pièces et d'accessoires associés au châssis et à la carrosserie.
- Information juste quant :
 - à leurs fonctions respectives;
 - à leurs interrelations.
- Liens pertinents :
 - entre les différentes pièces et les problèmes les plus fréquents;
 - entre les différents procédés de peinture et les problèmes les plus fréquents.
- Explications appropriées selon le type de véhicule.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT *(suite)*

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

D. Fournir des explications sur l'entretien requis par :

- le châssis;
- la carrosserie;
- les garnitures.

E. Présenter des produits et des accessoires connexes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Description précise des points d'entretien.
- Explication persuasive concernant :
 - le bien-fondé de l'entretien préventif;
 - les conséquences possibles d'un entretien défaillant.
- Explication appropriée des travaux de réparation requis.
- Estimation réaliste de la durée des travaux d'entretien ou de réparation.
- Transmission claire de l'information relative à l'estimation.

- Explications claires et concises des caractéristiques de produits et d'accessoires associés au châssis et à la carrosserie.
- Information pertinente quant à leur mode d'emploi et à leur utilisation.
- Réponses pertinentes aux questions.

MODULE 10 : CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT

Code : 359222

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **effectuer des calculs de coûts et de rendement** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir :
 - d'études de cas;
 - de consignes concernant les politiques à respecter.
- À l'aide :
 - d'un ordinateur et de logiciels spécialisés;
 - d'une calculatrice commerciale;
 - de rapports divers.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des logiciels spécialisés.
- Interprétation juste des données.
- Exactitude des calculs.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Produire des estimations de coûts.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Différenciation juste des types de prix.
- Respect des politiques en vigueur concernant la détermination des prix .
- Calculs précis relatifs :
 - aux escomptes et aux rabais;
 - aux taxes applicables;
 - aux coûts totaux.
- Application des formules mathématiques appropriées.
- Utilisation correcte de la terminologie liée aux prix.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

B. Fermer des bons de réparation.

- Présence exhaustive des données exigées.
- Vérification minutieuse de l'exactitude des données contenues dans les bons de réparation.
- Validation appropriée des données relatives aux estimations.
- Pertinence des correctifs apportés.
- Exactitude des calculs.

C. Traiter des données provenant de rapports périodiques.

- Calcul précis du temps d'atelier disponible.
- Justesse du rapport établi entre le temps disponible et le temps facturé.
- Établissement de comparaisons pertinentes entre les objectifs fixés et les résultats atteints.

MODULE 11 : COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

Code : 359233

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour
communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître les principes de base et les principales techniques de la communication.
- Comprendre l'importance de la communication dans le processus du service à la clientèle.
- Démontrer des attitudes et un comportement favorables dans un contexte de service à la clientèle.
- Appliquer les techniques et les principes relatifs au travail d'équipe.
- Prendre conscience de ses points forts et de ses points faibles en communication.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Information sur les principes de base de la communication

- Participer à une activité permettant de se rendre compte de la difficulté de communiquer.
- Illustrer les composantes de la communication à l'aide d'exemples de la vie courante.
- S'informer des éléments du processus de communication à l'aide d'exemples de la vie courante.
- S'informer sur les différentes formes de communication.
- S'informer des avantages d'une communication efficace en milieu de travail.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION (suite)

PHASE 2 : Familiarisation avec les différents aspects de la communication verbale et non verbale

- S'informer des facteurs qui influent sur le choix des mots et sur la façon d'échanger des idées.
- Prendre connaissance des caractéristiques d'une communication verbale efficace.
- Discuter de la communication affirmative et de la communication non affirmative.
- Prendre connaissance des caractéristiques d'une communication non verbale.

PHASE 3 : Sensibilisation aux techniques de communication et à la relation de service à la clientèle

- Participer à des activités de groupe permettant de pratiquer les différentes techniques de communication utilisées dans un contexte de service à la clientèle.
- Participer à des mises en situation permettant d'adopter des attitudes et des comportements appropriés :
 - pour répondre à différents types de clientèle;
 - pour transmettre des renseignements à caractère technique;
 - pour composer avec des situations délicates.

PHASE 4 : Sensibilisation aux techniques et aux principes du travail d'équipe

- S'informer sur les éléments fondamentaux liés à la dynamique d'un groupe.
- Analyser en équipe les facteurs qui influent sur la dynamique d'un groupe.
- S'informer des facteurs influant sur la collaboration au sein d'une équipe de travail.
- Discuter des attitudes et des comportements susceptibles de créer un climat défavorable au fonctionnement optimal du groupe.
- Participer à des mises en situation permettant de s'interroger sur ses propres attitudes et comportements au sein d'une équipe de travail.
- S'informer des éléments à retenir lors d'une participation active à des rencontres de travail.

PHASE 5 : Évaluation de sa capacité de communiquer et de travailler en équipe

- Analyser individuellement des situations permettant de mettre en évidence ses points forts et ses points faibles en matière de communication et de travail d'équipe.
- Produire un rapport faisant état de ses points forts et de ses points faibles en matière de communication et de travail d'équipe.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION (suite)

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Fournir les sources d'information nécessaires.
- Créer un climat d'épanouissement personnel.
- Faciliter les échanges de points de vue par l'application de techniques d'animation.
- Stimuler l'expression individuelle.
- Fournir le soutien nécessaire à l'exécution des activités.
- Encourager l'application des techniques de communication à l'intérieur du groupe.
- Concevoir des mises en situation représentatives du milieu de travail.
- Assurer un encadrement favorisant le souci de la tenue vestimentaire, de la propreté et de l'apparence générale.
- Utiliser des moyens tels que le film vidéo et le magnétoscope pour observer et analyser des comportements.
- Encourager et soutenir les élèves éprouvant des difficultés à communiquer.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 : ▪ Recueille des données sur les sujets à traiter.

PHASE 2 : ▪ Recueille des données sur les sujets à traiter.

PHASE 3 : ▪ Participe à des activités de groupe.

PHASE 4 : ▪ Recueille des données sur le travail d'équipe.
 ▪ Participe à des jeux de rôles.

PHASE 5 : ▪ Produit un rapport faisant état de ses points forts et de ses points faibles en matière de communication et de travail d'équipe.

MODULE 12 : INTERPRÉTATION ET TRANSMISSION D'INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS

Code : 359244

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **effectuer l'interprétation et la transmission d'informations techniques en anglais** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir :
 - de banques de données, de formulaires, de manuels ou de guides techniques;
 - de simulations.
- À l'aide d'un appareil téléphonique.
- Sans autres références.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Emploi approprié des termes techniques.
- Adoption d'un niveau de langage favorisant la compréhension de la part de la clientèle.
- Respect des règles de politesse et de courtoisie.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Lire des manuels, des formulaires et des directives en anglais.
- B. Fournir de l'information technique dans un contexte de service à la clientèle.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Interprétation juste des phrases types.
- Traduction exacte des abréviations et des termes techniques.
- Repérage de l'information pertinente.
- Interprétation appropriée du sens général des données techniques relatives :
 - aux réparations;
 - à l'entretien;
 - à la mécanique en général.
- Transmission juste de l'information.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

- C. Répondre à une demande simple de service, en anglais, en personne et au téléphone.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Interprétation juste de la demande.
- Questions pertinentes.
- Utilisation correcte de phrases simples.
- Respect du protocole téléphonique.

MODULE 13 : PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D'ATELIER

Code : 359254

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **effectuer la planification et la coordination du travail d'atelier** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir :
 - de mises en situation réelles ou fictives;
 - de consignes concernant les politiques à respecter.
- À l'aide :
 - d'un ordinateur;
 - de logiciels spécialisés;
 - d'un calendrier des travaux.
- Avec de la documentation pertinente.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des politiques en vigueur.
- Respect des règles de l'éthique professionnelle.
- Respect des règles de santé et de sécurité au travail.
- Souci de la satisfaction de la clientèle.
- Utilisation efficace de l'équipement informatique.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour des ateliers de mécanique et de carrosserie.

MODULE 14 : CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS

Code : 359264

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **conseiller la clientèle sur les services et les produits** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation réelles ou fictives.
- À l'aide :
 - d'un ordinateur;
 - de logiciels spécialisés;
 - d'appareils de communication courants, récents ou d'avant-garde;
 - de matériel promotionnel.
- Avec de la documentation pertinente.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles de l'éthique professionnelle.
- Respect de la Loi sur la protection du consommateur.
- Application rigoureuse des règles relatives à la consignation d'informations sur le bon de réparation, en anglais ou en français.
- Consignation de l'information complète sur le bon de réparation.
- Application appropriée des techniques de vente.
- Application appropriée des techniques de communication.
- Utilisation appropriée des terminologies anglaise et française.
- Précision des calculs.
- Respect des principes ergonomiques.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Accueillir la clientèle.

- B. Déterminer les besoins et les attentes de la clientèle.

- C. Proposer des produits et des services.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Apparence soignée.
- Adaptation judicieuse des techniques d'accueil en fonction :
 - du profil de la clientèle;
 - de la situation.
- Respect des règles de courtoisie et de diplomatie.
- Examen visuel approprié de l'état du véhicule.

- Pertinence de l'approche client utilisée.
- Choix judicieux des questions à poser.
- Collecte exhaustive des renseignements pertinents.
- Reformulation juste des besoins et des attentes.
- Estimation réaliste de l'ampleur et du coût des travaux à effectuer.
- Exactitude des renseignements inscrits sur le bon de réparation.

- Application correcte des techniques de présentation de produits et de services complémentaires.
- Pertinence de l'argumentation.
- Écoute active des réactions de la clientèle.
- Clarté et concision des explications à caractère technique.
- Information complète et exacte sur l'ampleur et le coût des travaux.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

D. Conclure une entente avec la clientèle.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Définition juste des objections.
- Pertinence des réponses aux objections.
- Proposition pertinente de solutions possibles.
- Identification précise de la personne ou de la compagnie devant assumer les frais.
- Obtention des autorisations nécessaires à la réalisation des travaux.
- Vérification appropriée de la disponibilité des ressources.
- Commande justifiée :
 - de pièces chez un fournisseur;
 - de services chez un sous-traitant.

E. Proposer des produits et des services complémentaires ou en promotion.

- Choix judicieux des produits et des services à offrir.
- Application appropriée des techniques de vente croisée.
- Utilisation judicieuse de matériel promotionnel.

F. Conclure une vente de services et de produits par téléphone.

- Application appropriée du protocole téléphonique.
- Adaptation judicieuse des techniques de vente à un contexte de communication téléphonique.
- Reformulation précise des besoins et des attentes de la clientèle.
- Choix judicieux des techniques de conclusion de la vente.

MODULE 15 : TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Code : 359274

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir :
 - d'études de cas;
 - de mises en situation réelles ou fictives;
 - de consignes concernant les politiques à respecter.
- À l'aide :
 - d'un ordinateur et d'un logiciel de gestion de services;
 - d'un appareil téléphonique;
 - de documents et de dossiers.
- Avec de la documentation portant sur les garanties.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des politiques en vigueur.
- Respect des règles de l'éthique professionnelle.
- Utilisation appropriée des terminologies anglaise et française.
- Utilisation efficace de l'équipement informatique.
- Respect des principes ergonomiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Planifier le travail administratif à effectuer.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Relevé complet des activités à effectuer.
- Détermination judicieuse des priorités.
- Établissement d'un échéancier réaliste.
- Détermination judicieuse des activités à déléguer en fonction des ressources disponibles.
- Établissement approprié d'un plan de travail.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- B. Effectuer la mise à jour et le classement de documents et de dossiers.
- C. Conclure des ententes avec :
- des compagnies d'assurance;
 - des compagnies de garanties;
 - des sous-traitants.
- D. Appliquer les règles relatives au remplacement de pièces sous garantie.
- E. Produire des rapports à partir d'un logiciel de gestion de services.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Tri méthodique des documents et des dossiers.
- Respect des méthodes de classement en fonction des types de documents et de dossiers.
- Repérage rapide des documents et des dossiers classés.
- Application rigoureuse de la marche à suivre :
 - pour une demande d'autorisation de réparation sous garantie;
 - pour une réclamation d'assurances;
 - pour l'attribution de travaux en sous-traitance.
- Détermination précise du coût des travaux à effectuer.
- Exactitude des renseignements transmis aux compagnies concernées.
- Différenciation juste des types de garanties.
- Vérification appropriée de la couverture.
- Explications claires et complètes à la clientèle sur les couvertures.
- Respect des directives concernant le traitement à accorder aux pièces remplacées.
- Détermination judicieuse du type de rapport à produire.
- Localisation rapide de l'information.
- Respect de la marche à suivre pour l'impression des rapports.
- Vérification appropriée de l'atteinte des objectifs.

MODULE 16 : SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Code : 359283

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **effectuer un suivi après le service à la clientèle** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir
 - d'études de cas ou de mises en situation;
 - de consignes concernant les politiques à respecter.
- À l'aide :
 - d'un ordinateur et de logiciels spécialisés;
 - d'un appareil téléphonique;
 - d'un classeur;
 - d'une grille d'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
 - d'une grille de rendez-vous;
 - de tout autre document pertinent.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des politiques en vigueur.
- Respect des règles de l'éthique professionnelle.
- Application correcte des techniques de communication.
- Utilisation appropriée des outils de travail.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Assurer la relance de la clientèle.

B. Assurer le suivi de pièces commandées.

C. Traiter des plaintes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Choix judicieux des méthodes de prospection et de fidélisation de la clientèle.
- Détermination judicieuse de l'objet et du moment de la relance.
- Transmission d'informations pertinentes à la clientèle.
- Traitement approprié de l'indice de satisfaction de la clientèle.
- Consignation exhaustive des renseignements au dossier de la cliente ou du client.
- Choix judicieux de l'approche client à adopter.

- Classement approprié des fiches de pièces reçues.
- Proposition appropriée d'un rendez-vous à la cliente ou au client.
- Réinsertion prioritaire des travaux en attente dans le calendrier.

- Choix judicieux d'une approche client en fonction :
 - du comportement de la plaignante ou du plaignant;
 - de la situation.
- Collecte de renseignements pertinents et complets sur la plainte.
- Analyse détaillée de la plainte.
- Proposition rapide de solutions réalistes.
- Mise en application efficace des solutions retenues.
- Évaluation juste du degré de satisfaction de la plaignante ou du plaignant.

MODULE 17 : TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Code : 359291

Durée : 15 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour
utiliser des techniques de recherche d'emploi
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Définir les étapes d'une recherche d'emploi.
- Connaître divers modèles de curriculum vitae et de lettres de présentation, et en reconnaître les principaux objectifs.
- Connaître les attitudes et les comportements à adopter ou à éviter pendant une entrevue de sélection.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Planification d'une recherche d'emploi

- Prendre connaissance des sources d'information pouvant être consultées pendant la recherche d'un emploi.
- Établir les étapes de recherche d'un emploi.

PHASE 2 : Démarche d'emploi

- Déterminer les parties et les objectifs d'une lettre de présentation et d'un curriculum vitae.
- Prendre connaissance de divers modèles de lettres de présentation et de curriculum vitae; reconnaître les forces et les limites de ces documents compte tenu de leur objectif propre en rapport avec l'emploi recherché.
- Reconnaître les attitudes et les comportements à adopter ou à éviter pendant une entrevue de sélection.
- Trouver divers moyens d'assurer un suivi en matière de recherche d'emploi.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION (suite)

PHASE 3 : Évaluation de son potentiel

- Cerner ses points forts et ses points faibles pour chacune des étapes de la recherche d'un emploi.
- Trouver des moyens de combler les lacunes.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Fournir aux élèves les ressources matérielles et des exemples facilitant l'exécution des travaux.
- Expliquer aux élèves les modes d'utilisation des sources de référence.
- Diriger les élèves vers les personnes-ressources pouvant les aider dans leur démarche.
- S'assurer que les élèves comprennent l'importance d'être outillés pour une recherche d'emploi.
- Favoriser les échanges d'idées et la collaboration entre les élèves.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :**
- Consulte les sources d'information mises à sa disposition.
 - Discute en groupe de l'information recueillie, de sa pertinence et de la séquence logique des étapes d'une recherche d'emploi.
- PHASE 2 :**
- Prend connaissance des divers modèles de lettres de présentation et de curriculum vitae fournis.
 - Discute en groupe des attitudes et des comportements à adopter ou à éviter pendant une entrevue de sélection.
- PHASE 3 :**
- Discute en groupe de ses points forts et de ses points faibles décelés au cours de la recherche d'emploi.

MODULE 18 : INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL

Code : 359306

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour

s'intégrer au marché du travail

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Mettre en pratique les connaissances, les habiletés, les attitudes et les comportements acquises durant la formation.
- Se conformer aux règles, aux politiques et aux pratiques d'une entreprise de vente ou de services en équipement motorisé.
- Consolider des attitudes susceptibles de favoriser la communication, l'approche client, la connaissance et la présentation de produits, la qualité du travail, le professionnalisme et la gestion du temps, dans un contexte de service-conseil à la clientèle en équipement motorisé.
- Acquérir, dans un cadre réel, des connaissances pratiques utiles à l'exercice du métier.
- Faire le point sur ses acquis de formation au regard des exigences de l'exercice de la profession.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Préparation au stage

- Définir ses attentes et ses besoins au regard du stage.
- Repérer des entreprises aptes à répondre à ses attentes et à ses besoins.
- Effectuer les démarches pour obtenir une place de stagiaire.
- S'enquérir de l'organisation physique du lieu de stage et du contexte de travail.
- S'informer sur l'organisation générale du travail de service à la clientèle.
- Prendre connaissance des modalités du stage.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION (*suite*)

PHASE 2 : Exécution d'activités en milieu de travail

- S'informer sur les caractéristiques des produits et des services offerts.
- Observer les conseillers techniques à l'œuvre.
- Participer à l'exécution ou effectuer des tâches comme :
 - répondre à la clientèle;
 - offrir des services et des produits à la clientèle;
 - remplir des bons de réparation;
 - coordonner et planifier le travail d'atelier.
- Communiquer avec les membres de l'équipe de travail et les responsables du stage.
- Consigner ses observations dans un journal de bord.

PHASE 3 : Comparaison des perceptions de départ aux réalités du milieu

- Faire des liens entre ses interventions en milieu de travail et les connaissances acquises en cours de formation.
- Lors de discussions, faire état d'expériences vécues en stage, de façon à en faire profiter le groupe.
- Discuter de la justesse de sa perception du métier d'avant et d'après le stage : milieu de travail, pratiques professionnelles, contexte du service à la clientèle.
- Discuter des conséquences de l'expérience de stage sur le choix d'un emploi futur.
- Produire un rapport sur son expérience de stage.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer des conditions favorisant la collaboration entre le personnel du milieu de travail et celui du milieu scolaire.
- Conclure des ententes avec les responsables de stage en milieu du travail pour permettre l'observation et l'exécution de tâches professionnelles de même que pour développer l'autonomie des stagiaires.
- S'assurer d'une supervision efficace et constante des stagiaires par une personne responsable dans l'entreprise.
- Assurer un encadrement périodique de l'élève.
- Intervenir en cas de difficultés ou de problèmes.
- Favoriser les échanges de points de vue entre les élèves et leur donner la possibilité de s'exprimer, aussi bien avant leur départ en stage qu'à leur retour.
- Fournir une structure de rapport.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION *(suite)*

CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :**
- Recherche un lieu de stage en respectant les consignes.
 - Observe le contexte et l'organisation du travail.
 -
- PHASE 2 :**
- Démonstre une attitude professionnelle dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées.
 - Communique avec les collègues de travail.
 - Consigne les renseignements demandés dans son journal de bord.
- PHASE 3 :**
- Participe aux discussions de groupe en démontrant de l'intérêt envers les expériences rapportées par les autres élèves.
 - Rédige un rapport de stage.

