

10 ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENT MOTORISÉ

VENTE DE PIÈCES MÉCANIQUES ET D'ACCESSOIRES

**PROGRAMME D'ÉTUDES
5194**

VENTE DE PIÈCES MÉCANIQUES ET D'ACCESSOIRES

PROGRAMME D'ÉTUDES

5194

ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENT MOTORISÉ

VENTE DE PIÈCES MÉCANIQUES ET D'ACCESSOIRES

PROGRAMME D'ÉTUDES

5194

Le programme *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires*, conduisant au diplôme d'études professionnelles, prépare à l'exercice du métier de

**COMMIS-VENDEUSE OU
COMMIS-VENDEUR DE
PIÈCES MÉCANIQUES ET
D'ACCESSOIRES.**

**Direction générale de la formation
professionnelle et technique**

Équipe de réalisation

Coordination

Denis Laroche

Yvon Boutet

Responsables du secteur

Entretien d'équipement motorisé

Ministère de l'Éducation

Jean Beaudoin

Coordonnateur de production

Commission scolaire Beauport

Conception et rédaction

Gilbert Côté

Enseignant

Commission scolaire Beauport

Soutien technique

Julie Audet

Conseillère en élaboration de programmes

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la

Division des services linguistiques du Ministère

Éditique

Chantal Lavoie

Commission scolaire Beauport

Odette Poitras

Secrétaire

Ministère de l'Éducation

Gouvernement du Québec

Ministère de l'Éducation, 1997—96-1088

ISBN : 2-550-31269-4

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 1997

Remerciements

La réalisation du présent ouvrage a été rendue possible grâce à la collaboration de nombreuses personnes des milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes qui ont participé à l'élaboration du programme *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires*.

Du monde du travail

Raymond Breton
Canadian Tire Corp.

Normand Charest
UAP Beauport

Alain Drolet
Pelemo Nissan

Pierre Laferrière
Lebeau Vitres d'autos

Jean-Guy Tremblay
Laval Chrysler

Gaétan Dussault
Du-So Pièces d'Auto

Pierre Fournier
Lalonde Chevrolet Oldsmobile

Jacques Giguère
Camion Freightliner Québec inc.

Pauline Williamson
Lachance et fils

Marc-André Gariépy
Travailleurs canadiens de l'automobile

Gérald Gauthier
Association sectorielle Auto

Jacques Lecomte
Association des ateliers de réparations
d'automobiles de Québec

Maurice Levac
Comité paritaire de l'industrie
de l'automobile - Montréal

Robert Ouellet
Conseil provincial des comités paritaires
de l'industrie de l'automobile

Du monde de l'éducation

Shirley Ataman
Commission scolaire de Charlesbourg

Roland Auclair
Commission scolaire de Trois-Rivières

Jean Beaudoin
Commission scolaire Beauport

Yvon Bélanger
Commission scolaire de Rivière-du-Loup

Danielle Cyr
Commission scolaire Beauport

Michel Dubuc
Commission scolaire des Chutes-de-la-Chaudière

Claire Maria Ford
Commission scolaire Beauport

Gilles Girard
Commission scolaire de Chicoutimi

Guy Jasmin
Consultant

Louise Lambert
Commission scolaire Beauport

Kora Murray
Commission scolaire Beauport

Yves Michaud
Commission scolaire Beauport

Line Paquet
Commission scolaire Beauport

Jean-Guy Pigeon
Commission scolaire de Rivière-du-Loup

Gaston Tremblay
Commission scolaire de Chicoutimi

Normand Rivard
Commission scolaire de Trois-Rivières

Le présent programme d'études
Vente de pièces mécaniques et d'accessoires est édicté en vertu de l'article 461
de la Loi sur l'instruction publique.

Il a reçu l'avis des comités confessionnels
du Conseil supérieur de l'éducation,
conformément aux dispositions du para-
graphe a) de l'article 23 de la Loi sur le
Conseil supérieur de l'éducation (L.R.Q.,
chapitre C-60) tel que remplacé par l'ar-
ticle 569 du chapitre 84 des lois de 1988.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU PROGRAMME	1
VOCABULAIRE	3

Première partie

1	SYNTHÈSE DU PROGRAMME	7
2	BUTS DE LA FORMATION	9
3	COMPÉTENCES VISÉES	11
4	OBJECTIFS GÉNÉRAUX	13
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER	
5	ET DE SECOND NIVEAU	15
	5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	15
	5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	
	DE PREMIER NIVEAU	16

Deuxième partie

MODULE 1 :	MÉTIER ET FORMATION	21
MODULE 2 :	RECHERCHE DANS LES CATALOGUES ET LES MICROFICHES ..	25
MODULE 3 :	PIÈCES DE MOTEURS ET OUTILS DE BASE	29
MODULE 4 :	PIÈCES DE SYSTÈMES D'ALLUMAGE ET D'ALIMENTATION	33
MODULE 5 :	PIÈCES DE SYSTÈMES DE CHARGE, DE DÉMARRAGE	
	ET D'ÉCLAIRAGE	37

MODULE 6 :	RÉCEPTION, ENTREPOSAGE ET EXPÉDITION DE MARCHANDISES	41
MODULE 7 :	TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI	45
MODULE 8 :	PIÈCES DE ROUAGES D'ENTRAÎNEMENT	49
MODULE 9 :	PIÈCES DE LA SUSPENSION, DE LA DIRECTION ET DES FREINS	53
MODULE 10 :	PIÈCES DE LA CARROSSERIE ET DU CHÂSSIS	57
MODULE 11 :	PIÈCES D'ÉQUIPEMENT DE GARAGE	61
MODULE 12 :	ACCESSOIRES DE VÉHICULES	65
MODULE 13 :	INTERPRÉTATION DE L'INFORMATION TECHNIQUE EN ANGLAIS	69
MODULE 14 :	COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL	73
MODULE 15 :	VENTE AU COMPTOIR ET PAR TÉLÉPHONE	77
MODULE 16 :	FACTURATION ET PERCEPTION DE PAIEMENTS	83
MODULE 17 :	TENUE D'UN COMPTOIR DE VENTE	87
MODULE 18 :	INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL	91

Tableaux

TABLEAU I :	SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES	7
TABLEAU II :	MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN VENTE DE PIÈCES MÉCANIQUES ET D'ACCESSOIRES	12

PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires* a été conçu suivant un nouveau 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 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.

La durée du programme est de 1095 heures; de ce nombre, 315 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 780 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 (multiples 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 du programme de formation; elle comprend cinq 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. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

Dans ce contexte d'approche globale, trois documents accompagnent le programme : le *Guide pédagogique*, le *Guide d'évaluation* et le *Guide d'organisation pédagogique et matérielle*.

VOCABULAIRE

Buts de la formation

Énoncés des 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 de comportements socioaffectifs ainsi que d'habiletés cognitives ou d'habiletés psycho-sensorimotrices permettant d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité ou une tâche.

Objectifs généraux

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à faire acquérir à l'élève. Ils servent d'orientation et de regroupement aux objectifs opérationnels.

Objectifs opérationnels

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

Module

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et 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

Nombre de modules : 18
Durée en heures : 1095
Valeur en unités : 73

Vente de pièces mécaniques et d'accessoires
Code du programme : 5194

CODE	TITRE DU MODULE		DURÉE	UNITÉS*
342311	1	Métier et formation	15	1
342325	2	Recherche dans les catalogues et les microfiches	75	5
342337	3	Pièces de moteurs et outils de base	105	7
342345	4	Pièces de systèmes d'allumage et d'alimentation	75	5
342354	5	Pièces de systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage	60	4
342364	6	Réception, entreposage et expédition de marchandises	60	4
342371	7	Techniques de recherche d'emploi	15	1
342386	8	Pièces de rouages d'entraînement	90	6
342396	9	Pièces de la suspension, de la direction et des freins	90	6
342406	10	Pièces de la carrosserie et du châssis	90	6
342412	11	Pièces d'équipement de garage	30	2
342422	12	Accessoires de véhicules	30	2
342435	13	Interprétation de l'information technique en anglais	75	5
342443	14	Communication avec la clientèle et l'équipe de travail	45	3
342454	15	Vente au comptoir et par téléphone	60	4
342462	16	Facturation et perception de paiements	30	2
342474	17	Tenue d'un comptoir de vente	60	4
342486	18	Intégration au marché du travail	90	6

TABLEAU 1

* 15 heures valent une unité.

2 BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation en *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires* 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 :

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

- lui permettre de réaliser correctement et, avec des performances acceptables au niveau du seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes à la vente de pièces mécaniques et d'accessoires;
- lui permettre d'évoluer convenablement dans l'exercice de son métier en favorisant le développement :
 - des connaissances liées aux produits, aux pièces et aux accessoires mécaniques de véhicules moteur de diverses catégories;
 - d'un vocabulaire technique aussi bien en anglais qu'en français;
 - de l'habileté à repérer rapidement les données dans les différents catalogues et les autres sources d'information;
 - de l'habileté à conseiller la clientèle efficacement et à vendre des marchandises;

- de comportements et d'habiletés de communication favorisant le travail en équipe et une approche client;
- du souci constant de la santé et de la sécurité autant pour le milieu de travail que pour l'information transmise à la clientèle au sujet des marchandises vendues;
- du souci de l'éthique et de la conscience professionnelle;
- du sens de l'organisation et de l'ordre dans l'ensemble de ses tâches et de ses activités.

Assurer l'intégration de la personne à la vie professionnelle

- lui faire connaître le marché du travail en général;
- lui faire connaître le contexte particulier du métier;
- lui permettre de connaître ses droits et ses responsabilités comme travailleuse et travailleur.

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

- lui permettre de développer son autonomie, sa capacité à apprendre par soi-même, à se documenter sur les nouveautés, à s'informer et à acquérir des méthodes de travail efficaces;
- lui permettre de comprendre les principes mécaniques, électriques, électroniques et informatiques sous-jacents à la pratique du métier;
- lui permettre de développer le sens de l'initiative pour favoriser l'amélioration continue au sein de l'entreprise;
- lui permettre de développer des attitudes liées à un service à la clientèle prompt et courtois, le sens des responsabilités, le

professionnalisme et le souci de l'excellence.

Assurer la mobilité professionnelle de la personne

- développer chez elle la polyvalence requise pour travailler dans différents secteurs d'emploi et accomplir l'ensemble des tâches dévolues à une commis-vendeuse ou à un commis-vendeur;
- développer chez elle des attitudes positives à l'égard des changements technologiques et organisationnels de même que pour la formation continue;
- la préparer à la recherche dynamique d'un emploi.

3 COMPÉTENCES VISÉES

Les compétences visées en *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires* sont présentées dans le tableau II 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 portent, entre autres, sur la compréhension de principes techniques ou scientifiques liés au métier. Les compétences particulières visent des tâches et des activités directement utiles à l'exercice du métier. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes principales de l'exécution des tâches et des activités du métier.

Le tableau II 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 pro-

cessus de travail. Le symbole ($\odot$) marque un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Des symboles noirs indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant le développement de compétences particulières (ou propres au métier).

La logique retenue pour la construction de la matrice des objets de formation 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 un ordre relativement fixe 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 EN VENTE DE PIÈCES MÉCANIQUES ET D'ACCESSOIRES		OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU		PROCESSUS (grandes étapes)								COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)												TOTAUX	
				Accueillir la clientèle	Cerner le besoin	Rechercher l'information	Transmettre l'information	Manipuler des pièces	Tenir à jour l'inventaire	Facturer et percevoir les paiements	Planifier la livraison et l'installation	Assurer le suivi	Rechercher de l'information dans les catalogues et les microfiches	Donner de l'information sur des pièces de moteurs et des outils de base	Donner de l'information sur des pièces de systèmes d'allumage et d'alimentation	Donner de l'information sur des pièces de systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage	Utiliser des techniques de recherche d'emploi	Donner de l'information sur des pièces de rouages d'entraînement	Donner de l'information sur des pièces de la suspension, de la direction et des freins	Donner de l'information sur des pièces de la carrosserie et du châssis	Donner de l'information sur des pièces d'équipement de garage	Donner de l'information sur des accessoires de véhicules	Interpréter de l'information technique en anglais	Communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail	NOMBRE D'OBJECTIFS
NUMÉROS	NUMÉROS											2	3	4	5	7	8	9	10	11	12	13	14		
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T										C	C	C	C	S	C	C	C	C	C	C	C	12	
	DURÉE		h									75	105	75	60	15	90	90	90	30	30	75	45		780
1	Se situer en regard du métier et de la démarche de formation	S	15	△	△	△	△	△	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
6	Effectuer la réception, l'entreposage et l'expédition de marchandises	C	60			▲	▲	▲	△		▲	△	●	●	●	●		○	○	○	○	○	○		
15	Conclure une vente au comptoir et par téléphone	C	60	▲	▲	▲	▲				▲		○	●	●	●	●	●	●	●	●	○	●		
16	Effectuer la facturation et la perception de paiements	C	30				▲		▲	▲			●	●	●	●		●	●	●	●	○	○		
17	Tenir un comptoir de vente	C	60	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●		
18	S'intégrer au marché du travail	S	90	△	△	△	△	△	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
NOMBRE D'OBJECTIFS		6																						18	
DURÉE DE LA FORMATION			315																						1095

T: Type d'objectif
 • Comportement (C)
 • Situation (S)
 h: Heures

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

┌ Entre les compétences particulières et le processus
 └ Entre les compétences générales et les compétences particulières

4 OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liés à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau qu'ils regroupent.

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

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

Faire acquérir à l'élève les compétences qui lui permettent d'informer et de conseiller la clientèle

- Donner de l'information sur des pièces de moteurs et des outils de base.
- Donner de l'information sur des pièces de systèmes d'allumage et d'alimentation.
- Donner de l'information sur des pièces de systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage.

- Donner de l'information sur des pièces de rouages d'entraînement.
- Donner de l'information sur des pièces de la suspension, de la direction et des freins.
- Donner de l'information sur des pièces de la carrosserie et du châssis.
- Donner de l'information sur des pièces d'équipement de garage.
- Donner de l'information sur des accessoires de véhicules.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires au classement et à la manutention des pièces en entrepôt

- Rechercher de l'information dans les catalogues et les microfiches.
- Effectuer la réception, l'entreposage et l'expédition de marchandises.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à la vente

- Interpréter de l'information technique en anglais.

- Communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail.
- Conclure une vente au comptoir et par téléphone.
- Effectuer la facturation et la perception de paiements.
- Tenir un comptoir de vente.

5 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU

5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences visées, conformément à leur présentation au chapitre 3; celles-ci 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 de premier niveau constituent les cibles principales et obligatoires de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation de 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 des actions et des 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 au plan de mise en situation.

Les objectifs opérationnels de second niveau servent de repères quant aux apprentissages préalables à ceux qui sont nécessaires pour l'atteinte d'un objectif de premier niveau. Ils sont groupés en fonction des précisions (voir 5.2 A) ou des phases (voir 5.2 B) de l'objectif opérationnel de premier niveau.

REMARQUES

Les objectifs opérationnels de premier et de second niveau supposent la distinction nette de deux paliers d'apprentissages :

- au premier palier, les apprentissages qui concernent les savoirs préalables;
- au second palier, les apprentissages qui concernent la compétence.

Les objectifs opérationnels de second niveau indiquent les savoirs préalables. Ils servent à préparer les élèves à entreprendre correctement les apprentissages directement nécessaires à l'acquisition d'une compétence. On doit toujours les adapter aux besoins particuliers des élèves ou des groupes en formation.

Les objectifs opérationnels de premier niveau guident les apprentissages que les élèves doivent faire pour acquérir une compétence :

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à effectuer, ce qui permet l'acquisition d'une compétence de façon progressive, par éléments ou par étapes.
- L'ensemble de l'objectif (les six composantes et particulièrement la dernière

phase de l'objectif de situation, voir 5.2) détermine ou oriente des apprentissages globaux, d'intégration et de synthèse, ce qui permet la maîtrise d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, des activités d'apprentissage pourraient être préparées de la façon suivante :

- des activités particulières pour les objectifs de second niveau;
- des activités particulières pour des précisions ou des phases des objectifs de premier niveau;
- des activités globales pour les objectifs de premier niveau.

5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

A. Lecture d'un objectif défini en fonction d'un comportement

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

- **Le comportement attendu** présente une compétence comme le comportement global attendu à la fin des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'élève au moment de vérifier s'il 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 claire 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.

B. 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 une intention à poursuivre tout au long des apprentissages d'un module.
- **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 :
 - 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 des balises à respecter et des 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.

Deuxième partie

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION

Code : 342311

Durée : 15 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU 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

- Dresser un portrait de l'industrie des véhicules motorisés.
- Connaître le métier.
- Comprendre le programme de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Information sur l'industrie et sur le métier

- S'informer sur l'industrie des véhicules motorisés : les principaux fabricants de véhicules et leur part du marché, les partenaires, les fournisseurs de pièces, la clientèle, etc.
- S'informer sur les différentes catégories de véhicules motorisés touchées par le programme.
- S'informer sur le marché du travail dans le domaine de la vente de pièces mécaniques et d'accessoires : milieux de travail, perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, critères d'embauche et présence des femmes dans le métier.
- S'informer sur la nature et sur les exigences de l'emploi (tâches, conditions de travail, droits et responsabilités, éthique, etc.).
- Présenter les données recueillies et discuter de sa perception de l'industrie et du métier.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

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

- Discuter des habiletés, attitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier.
- S'informer sur le projet de formation : programme d'études, démarche de formation, modes d'évaluation et sanction des études.
- Discuter de la pertinence du programme de formation par rapport à la situation de travail en vente de pièces mécaniques et d'accessoires.

PHASE 3 : **Évaluation et confirmation de son orientation**

- Évaluer son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier avec ses goûts, ses aptitudes et son intérêt pour le contenu de la formation.
- Présenter, dans un rapport, le résultat de son évaluation.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges d'opinions entre élèves et favoriser l'expression de toutes et de tous.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- 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 visites d'entreprises représentatives des principaux milieux de travail en vente de pièces.
- Assurer l'accès à la documentation pertinente : information sur le métier, programmes de formation, guides, etc.
- Organiser une rencontre avec des spécialistes du métier.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :
- Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
 - Exprime sa perception de l'industrie et du métier au cours d'une rencontre de groupe en faisant le lien avec les données recueillies.
- PHASE 2 :
- Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier.
 - Exprime sa perception du programme de formation au cours d'une rencontre de groupe.
- 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 en faisant, de façon explicite, les liens demandés.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases :

1. Être réceptive ou réceptif aux données relatives au métier et à la formation.
2. Avoir le souci de partager sa perception du métier avec les autres personnes du groupe.
3. Comprendre l'influence des changements technologiques sur l'évolution du métier.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 1, Information sur le métier :

4. Repérer des données.
5. Déterminer une façon de noter et de présenter des données.
6. Donner le sens de «qualification requise au seuil d'entrée sur le marché du travail».
7. Expliquer les principales règles permettant de discuter correctement en groupe.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2, Information sur le programme de formation et engagement dans la démarche :

8. Distinguer les habiletés des aptitudes et des connaissances pour exercer un métier.
9. Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme d'études.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 3, Évaluation et confirmation de son orientation :

10. Distinguer les goûts des aptitudes et des champs d'intérêt.

MODULE 2 : RECHERCHE DANS LES CATALOGUES ET LES MICROFICHES

Code : 342325

Durée : 75 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
rechercher de l'information dans les catalogues et les microfiches
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir de commandes de pièces.
- À l'aide d'outils de recherche utilisés sur le marché tels que catalogues conventionnels et informatisés et lecteur de microfiches.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Classement soigné des formulaires et des documents.
- Utilisation exacte de la terminologie française et anglaise.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Utiliser des outils de recherche conventionnels et informatisés.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Distinction précise des outils de recherche et de leur fonction.
- Utilisation appropriée des fonctions de base des logiciels les plus courants en recherche d'information.
- Respect du mode de fonctionnement d'un lecteur de microfiches.
- Utilisation appropriée des catalogues.
- Nettoyage et entretien correspondant à chaque outil.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Relever des renseignements appropriés à la recherche.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Repérage exact du numéro d'identification du véhicule.
- Choix judicieux de l'outil de recherche.
- Sélection appropriée du groupe correspondant à la pièce.
- Relevé précis de numéros de pièces en tenant compte du type de véhicule et de son numéro de série.
- Renseignements pertinents quant à l'inventaire, au prix et à la localisation en magasin.

C. Compléter des estimations.

- Relevés précis des numéros, de la description des pièces et des prix correspondants.
- Calcul précis de l'estimation.
- Classement approprié des documents.

D. Mettre à jour des catalogues et des microfiches.

- Exactitude des ajouts et des correctifs apportés.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour des commandes de pièces de la clientèle ou de l'atelier de mécanique du commerce.
- Pour des estimations demandées par des individus, des garages, des commerces, des courtiers en assurance et en exportation.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à utiliser des outils de recherche conventionnels et informatisés (A) :

1. Distinguer les composants et les périphériques d'un ordinateur.
2. Distinguer les composants d'un système d'exploitation d'un micro-ordinateur et d'un réseau local.

Avant d'apprendre à relever des renseignements appropriés à la recherche (B) :

3. Distinguer les modes de classement de l'information de chaque outil de recherche.
4. Décrire les problèmes les plus fréquents.

Avant d'apprendre à compléter des estimations (C) :

5. Utiliser une calculatrice.
6. Comparer diverses directives d'entreprises sur les estimations.
7. Différencier des formulaires servant aux estimations.

MODULE 3 : PIÈCES DE MOTEURS ET OUTILS DE BASE

Code : 342337

Durée : 105 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
donner de l'information sur des pièces de moteurs et des outils de base
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir :
 - de pièces de moteurs à essence et au diesel de différents modèles;
 - de pièces des systèmes de refroidissement, de lubrification, de chauffage et de climatisation;
 - de différents outils de base de mécanique et de carrosserie.
- À l'aide :
 - d'illustrations, de schémas ou de photos;
 - de fiches et de directives concernant la marchandise.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation exacte de la terminologie française et anglaise.
- Explications claires, concises et précises.
- Interprétation juste des abréviations.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Distinguer les différentes parties d'un véhicule et les systèmes qui les composent.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Distinction juste des différentes catégories de véhicules.
- Distinction juste des différentes parties d'un véhicule et des systèmes qui les composent.
- Explication juste de la relation entre les systèmes.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

B. Distinguer les pièces de différents types de moteurs.

C. Distinguer les pièces de différents systèmes de refroidissement, de lubrification, de chauffage et de climatisation.

D. Expliquer les particularités des pièces des différents systèmes.

E. Présenter des articles connexes.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Association précise des pièces au type de moteur et au type de véhicule correspondant.
- Association juste d'un ancien modèle de pièce au plus récent sur le marché.
- Localisation précise de la pièce dans son système.
- Association précise des systèmes au moteur correspondant.
- Association précise des pièces au système correspondant.
- Association juste d'un ancien modèle de pièce au plus récent sur le marché.
- Localisation précise de la pièce dans son système.
- Information pertinente quant :
 - à leur fonction;
 - à leur mode de fonctionnement;
 - aux problèmes de fonctionnement les plus fréquents;
 - à la relation entre les pièces.
- Explications appropriées au modèle de véhicule.
- Information pertinente sur les produits et les accessoires associés aux pièces tels que lubrifiants, additifs, produits d'étanchéité et de nettoyage.
- Information pertinente sur l'outillage de base et l'outillage spécialisé.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

F. Expliquer des directives liées à l'utilisation de la marchandise.

**CRITÈRES PARTICULIERS
DE PERFORMANCE**

- Interprétation juste de directives des fabricants.
- Précision et pertinence des directives concernant l'utilisation, l'entretien, l'installation et la manipulation sécuritaire des pièces, des outils, des accessoires et des produits.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules des secteurs de l'automobile, du véhicule lourd, du véhicule léger et de l'équipement industriel.
- Pour différents modèles de moteurs et de systèmes anciens, récents et avant-gardistes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à distinguer les différentes parties d'un véhicule et les systèmes qui les composent (A) :

1. Reconnaître les différentes catégories de véhicules, les marques et les modèles.
2. Différencier chaque groupe de pièces.
3. Énumérer différents fabricants et détaillants de l'industrie.

Avant d'apprendre à distinguer les pièces de différents types de moteurs (B) :

4. Décrire les principes de fonctionnement de moteurs à essence et diesel à deux temps et à quatre temps.
5. Avoir le souci de se tenir à jour au regard des innovations technologiques.
6. Distinguer les types de moteurs et leurs principales caractéristiques.
7. Utiliser des outils de recherche.

Avant d'apprendre à distinguer les pièces de différents systèmes de refroidissement, de lubrification, de chauffage et de climatisation (C) :

8. Distinguer les différents systèmes.
9. Expliquer le rôle des systèmes.
10. Décrire les principes de fonctionnement de ces systèmes.

Avant d'apprendre à expliquer des directives liées à l'utilisation de la marchandise (F) :

11. Repérer les directives de fabricants.
12. Décrire les règles de santé et de sécurité associées à la marchandise.

MODULE 4 : PIÈCES DE SYSTÈMES D'ALLUMAGE ET D'ALIMENTATION

Code : 342345

Durée : 75 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

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

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir :
 - d'illustrations, de schémas ou de photos;
 - de pièces de ces systèmes.
- À l'aide de fiches et de directives concernant la marchandise.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation exacte de la terminologie française et anglaise.
- Explications claires, concises et précises.
- Interprétation juste des abréviations.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Distinguer les pièces de différents systèmes d'allumage, de carburation, d'injection, d'échappement et d'antipollution.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association précise des pièces au système et au type de véhicule correspondant.
- Association juste d'un ancien modèle de pièce au plus récent sur le marché.
- Localisation précise de la pièce dans son système.
- Interprétation juste des symboles électriques.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

B. Expliquer les particularités des pièces des différents systèmes.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Information pertinente quant :
 - à leur fonction;
 - à leur mode de fonctionnement;
 - aux problèmes de fonctionnement les plus fréquents;
 - à la relation des pièces entre elles.
- Explications appropriées au modèle de véhicule.

C. Présenter des articles connexes.

- Information pertinente sur les produits et les accessoires associés aux pièces telles que lubrifiants, additifs, produits d'étanchéité et de nettoyage.
- Information pertinente sur l'outillage spécialisé.

D. Expliquer les directives liées à l'utilisation de la marchandise.

- Interprétation juste de directives des fabricants.
- Précision et pertinence des directives concernant l'utilisation, l'entretien, l'installation et la manipulation sécuritaires des pièces, des outils, des accessoires et des produits.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules des secteurs de l'automobile, du véhicule lourd, du véhicule léger et de l'équipement industriel.
- Pour les différents modèles de systèmes anciens, récents et avant-gardistes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à distinguer les pièces de différents systèmes d'allumage, de carburation, d'injection, d'échappement et d'antipollution (A) :

1. Reconnaître les différentes catégories de véhicules, les marques et les modèles.
2. Identifier les différents types de systèmes.
3. Utiliser des outils de recherche.
4. Avoir le souci de se tenir à jour au regard des innovations technologiques.

Avant d'apprendre à expliquer les particularités des pièces des différents systèmes (B) :

5. Décrire le rôle et les principes de fonctionnement des systèmes.
6. Expliquer les lois concernant la pollution.

Avant d'apprendre à expliquer des directives liées à l'utilisation de la marchandise (D) :

7. Repérer les directives de fabricants.
8. Décrire les règles de santé et de sécurité associées à la marchandise.

MODULE 5 : PIÈCES DE SYSTÈMES DE CHARGE, DE DÉMARRAGE ET D'ÉCLAIRAGE

Code : 342354

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
donner de l'information sur des pièces de systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir :
 - d'illustrations, de schémas ou de photos;
 - de pièces de ces systèmes.
- À l'aide de fiches et de directives concernant la marchandise.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation exacte de la terminologie française et anglaise.
- Explications claires, concises et précises.
- Interprétation juste des abréviations.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Distinguer les pièces de différents systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association précise des pièces au système et au type de véhicule correspondant.
- Association juste d'un ancien modèle de pièce au plus récent sur le marché.
- Localisation précise de la pièce dans son système.
- Interprétation juste des symboles électriques.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

B. Expliquer les particularités des pièces des différents systèmes.

- Information pertinente quant :
 - à leur fonction;
 - à leur mode de fonctionnement;
 - aux problèmes de fonctionnement les plus fréquents;
 - à la relation des pièces entre elles.
- Explications appropriées au modèle de véhicule.

C. Présenter des articles connexes.

- Information pertinente sur les produits et les accessoires associés aux pièces.
- Information pertinente sur l'outillage spécialisé.

D. Expliquer les directives liées à l'utilisation de la marchandise.

- Interprétation juste de directives des fabricants.
- Précision et pertinence des directives concernant l'utilisation, l'entretien, l'installation et la manipulation sécuritaires des pièces, des outils, des accessoires et des produits.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules des secteurs de l'automobile, du véhicule lourd, du véhicule léger et de l'équipement industriel.
- Pour les différents modèles de systèmes anciens, récents et avant-gardistes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à distinguer les pièces de différents systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage (A) :

1. Reconnaître les différentes catégories de véhicules, les marques et les modèles.
2. Expliquer les principes de base de l'électricité et de l'électronique.
3. Identifier les différents types de systèmes.
4. Utiliser des outils de recherche.
5. Avoir le souci de se tenir à jour au regard des innovations technologiques.

Avant d'apprendre à expliquer les particularités des pièces des différents systèmes (B) :

6. Décrire le rôle, les types de construction et les principes de fonctionnement des systèmes.

Avant d'apprendre à expliquer les directives liées à l'utilisation de la marchandise (D) :

7. Repérer les directives de fabricants.
8. Décrire les règles de santé et de sécurité associées à la marchandise.

MODULE 6 : RÉCEPTION, ENTREPOSAGE ET EXPÉDITION DE MARCHANDISES

Code : 342364

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **effectuer la réception, l'entreposage et l'expédition de marchandises** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir d'un système de classement d'entrepôt.
- À l'aide :
 - de diverses pièces et marchandises;
 - de matériel de manutention;
 - d'une feuille de route;
 - de bordereaux de commande, d'expédition et de livraison;
 - de fiches et de directives concernant la marchandise, rédigées en français et en anglais.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Classement soigné des formulaires et des documents.
- Respect des mesures de protection personnelle et des règles de santé et de sécurité au travail.
- Respect des directives de manutention et d'entreposage liées à la marchandise en général et aux matières dangereuses en particulier.
- Transmission appropriée de l'information aux personnes intéressées.
- Utilisation exacte de la terminologie française et anglaise.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

A. Réceptionner des marchandises.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Respect du processus de vérification de commandes.
- Identification précise des pièces.
- Application appropriée de directives concernant :
 - la marchandise endommagée;
 - les commandes spéciales;
 - les commandes en souffrance.
- Efficacité et rapidité d'exécution.
- Relevé précis des bris et des erreurs de concordance entre le bordereau de commande, le contenu et le bordereau d'expédition.

B. Entreposer des marchandises.

- Rangement sécuritaire des pièces.
- Respect des règles de rotation des stocks.
- Utilisation sécuritaire du matériel de manutention.
- Respect des normes de prévention des incendies.
- Planification judicieuse en vue d'une utilisation optimale de l'aire de rangement.
- Préparation d'étalages et de présentoirs attrayants.

C. Expédier des marchandises.

- Emballage approprié au type de marchandise.
- Concordance entre le bordereau d'expédition, la commande et le contenu.
- Choix judicieux du mode de livraison et du transporteur.
- Précision du bordereau de livraison.
- Planification appropriée de la disposition du chargement, selon les normes de sécurité et l'ordre de livraison.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

D. Retourner des pièces défectueuses et des pièces à réusinier.

- Identification précise des pièces.
- Classement approprié des pièces pour l'expédition.
- Formulaire de retour dûment rempli.

E. Participer à l'établissement de l'inventaire.

- Comptabilisation exacte des pièces.
- Exactitude des données colligées.

F. Entretenir l'aire de travail, les outils et le matériel.

- Planification appropriée d'une routine d'entretien.
- Ordre et propreté.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR -FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à réceptionner des marchandises (A) :

1. Remplir les différents formulaires et documents commerciaux.
2. Décrire la marche à suivre pour les changements de numéros de pièces.
3. Expliquer le fonctionnement de l'équipement d'entrepôt.

Avant d'apprendre à entreposer des marchandises (B) :

4. Décrire les méthodes couramment utilisées pour le stockage.
5. Distinguer différents systèmes de classement en entrepôt.
6. Décrire les dangers liés à la manutention de produits dangereux et les mesures d'urgence qui s'y rapportent.
7. Mémoriser des noms et des numéros de pièces.
8. Décrire les moyens de prévention du vol à l'étalage.
9. Décrire les règles de l'étiquetage.
10. Distinguer les étiqueteuses les plus couramment utilisées.

Avant d'apprendre à expédier des marchandises (C) :

11. Remplir les formulaires appropriés.
12. Énumérer différents transporteurs et modes de transport ainsi que leurs caractéristiques (rapidité, coût, etc.).

Avant d'apprendre à retourner des pièces défectueuses et des pièces à réusiner (D) :

13. Donner les raisons qui justifient un retour et les conditions qui s'y rattachent.

Avant d'apprendre à participer à l'établissement de l'inventaire (E) :

14. Trouver des renseignements contenus dans un logiciel d'inventaire.
15. Distinguer les sortes d'inventaires et le rôle de chacun d'eux.

MODULE 7 : TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Code : 342371

Durée : 15 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU 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 planification pour la recherche d'emploi.
- Connaître divers modèles de curriculum vitae et de lettres de présentation; 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 nécessaires à la recherche d'un emploi.

PHASE 2 : **Démarche d'emploi**

- Déterminer les parties constituantes 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 faiblesses 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 PREMIER NIVEAU DE SITUATION

PHASE 3 : **Évaluation de son potentiel**

- Percevoir ses forces et ses faiblesses 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 forces et de ses faiblesses telles qu'il ou elle les a perçues par rapport aux démarches effectuées dans la recherche d'emploi.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'entreprendre des activités de la phase 1 (Planification d'une recherche d'emploi) :

1. Trouver des outils efficaces pour la collecte de données (fiches, échéanciers, agendas, etc.).

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 (Démarche d'emploi) :

2. Expliquer les objectifs d'une entrevue de sélection.
3. Distinguer divers types d'entrevues de sélection.

MODULE 8 : PIÈCES DE ROUAGES D'ENTRAÎNEMENT

Code : 342386

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
donner de l'information sur des pièces de rouages d'entraînement
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir :
 - d'illustrations, de schémas ou de photos;
 - de pièces de ces systèmes.
- À l'aide :
 - de fiches de directives concernant la marchandise;
 - d'instruments de mesure de précision.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation exacte de la terminologie française et anglaise.
- Explications claires, concises et précises.
- Interprétation juste des abréviations.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Distinguer les pièces de différents types de rouages d'entraînement et de différents systèmes de propulsion.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association précise des pièces au système et au type de véhicule correspondant.
- Association juste d'un ancien modèle de pièce au plus récent sur le marché.
- Localisation précise de la pièce dans son système.
- Mesure précise des dimensions d'une pièce.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Expliquer les particularités des pièces des différents systèmes.

C. Présenter des articles connexes.

D. Expliquer les directives liées à l'utilisation de la marchandise.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Information pertinente quant :
 - à leur fonction;
 - à leur mode de fonctionnement;
 - aux problèmes de fonctionnement les plus fréquents;
 - à la relation des pièces entre elles.
- Explications appropriées au modèle de véhicule.
- Information pertinente sur les produits et les accessoires associés aux pièces telles que lubrifiants, additifs, produits d'étanchéité et de nettoyage.
- Information pertinente sur l'outillage spécialisé.
- Interprétation juste des directives des fabricants.
- Précision et pertinence des directives concernant l'utilisation, l'entretien, l'installation et la manipulation sécuritaires des pièces, des outils, des accessoires et des produits.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules des secteurs de l'automobile, du véhicule lourd, du véhicule léger et de l'équipement industriel.
- Pour différents modèles de systèmes anciens, récents et avant-gardistes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à distinguer les pièces de différents types de rouages d'entraînement et de différents systèmes de propulsion (A) :

1. Distinguer les différentes catégories de véhicules, les marques et les modèles.
2. Identifier les différents types de systèmes.
3. Utiliser des outils de recherche.
4. Avoir le souci de se tenir à jour au regard des innovations technologiques.

Avant d'apprendre à expliquer les particularités des pièces des différents systèmes (B) :

5. Décrire le rôle et les principes de fonctionnement des systèmes.

Avant d'apprendre à expliquer les directives liées à l'utilisation de la marchandise (D) :

6. Repérer les directives des fabricants.
7. Décrire les règles de santé et de sécurité associées à la marchandise.

MODULE 9 : PIÈCES DE LA SUSPENSION, DE LA DIRECTION ET DES FREINS

Code : 342396

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
donner de l'information sur des pièces de la suspension, de la direction et des freins
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir :
 - d'illustrations, de schémas ou de photos;
 - de pièces de ces systèmes.
- À l'aide de fiches et de directives concernant la marchandise.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation exacte de la terminologie française et anglaise.
- Explications claires, concises et précises.
- Interprétation juste des abréviations.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Distinguer les pièces de différents systèmes
de suspension et de direction.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association précise des pièces au système et au type de véhicule correspondant.
- Association juste d'un ancien modèle de pièce au plus récent sur le marché.
- Localisation précise de la pièce dans son système.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Identifier les pièces de systèmes de freinage pneumatique et hydraulique.

C. Expliquer les particularités des pièces des différents systèmes.

D. Expliquer les caractéristiques de pneus.

E. Présenter des articles connexes.

F. Expliquer les directives liées à l'utilisation de la marchandise.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association précise des pièces au système et au type de véhicule correspondant.
- Association juste d'un ancien modèle de pièce au plus récent sur le marché.
- Localisation précise de la pièce dans son système.

- Information pertinente quant :
 - à leur fonction;
 - à leur mode de fonctionnement;
 - aux problèmes de fonctionnement les plus fréquents;
 - à la relation des pièces entre elles.
- Explications appropriées au modèle de véhicule.

- Description appropriée du type de construction des pneus.
- Détermination juste du type de pneu en fonction de son utilisation et des besoins.

- Information pertinente sur les produits et les accessoires associés aux pièces tels que lubrifiants, additifs, produits d'étanchéité et de nettoyage.
- Information pertinente sur l'outillage spécialisé.

- Interprétation juste de directives des fabricants.
- Précision et pertinence des directives concernant l'utilisation, l'entretien, l'installation et la manipulation sécuritaires des pièces, des outils, des accessoires et des produits.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules des secteurs de l'automobile, du véhicule lourd, du véhicule léger et de l'équipement industriel.
- Pour les différents modèles de suspension, de direction et de freins anciens, récents et avant-gardistes incluant les pneus.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à distinguer les pièces de différents systèmes de suspension et de direction (A) :

1. Distinguer les différentes catégories de véhicules, les marques et les modèles.
2. Identifier les différents types de systèmes.
3. Utiliser des outils de recherche.
4. Avoir le souci de se tenir à jour au regard des innovations technologiques.

Avant d'apprendre à identifier les pièces de systèmes de freinage pneumatique et hydraulique (B) :

5. Expliquer les notions de base de la pneumatique et de l'hydraulique.

Avant d'apprendre à expliquer les particularités des pièces des différents systèmes (C) :

6. Décrire le rôle et les principes de fonctionnement des systèmes.

Avant d'apprendre à expliquer les caractéristiques de pneus (D) :

7. Identifier les différentes parties d'un pneu.
8. Énumérer les principaux fournisseurs de pneus.

Avant d'apprendre à expliquer les directives liées à l'utilisation de la marchandise (F) :

9. Repérer les directives des fabricants.
10. Décrire les règles de santé et de sécurité associées à la marchandise.

MODULE 10 : PIÈCES DE LA CARROSSERIE ET DU CHÂSSIS

Code : 342406

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

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

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir :
 - d'illustrations, de schémas ou de photos;
 - de pièces de carrosserie et du châssis.
- À l'aide de fiches de directives concernant la marchandise.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation exacte de la terminologie française et anglaise.
- Explications claires, concises et précises.
- Interprétation juste des abréviations.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Distinguer les différentes pièces de carrosserie et de châssis.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association précise des pièces au type de carrosserie et au type de véhicule correspondant.
- Association juste d'un ancien modèle de pièce au plus récent sur le marché.
- Localisation précise de la pièce dans son système.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Expliquer les particularités des pièces.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Information pertinente quant :
 - à leur fonction;
 - à leur mode de fonctionnement;
 - aux problèmes de fonctionnement les plus fréquents;
 - à la relation des pièces entre elles.
- Explication appropriée au modèle de véhicule.

C. Présenter des articles connexes.

- Information pertinente concernant :
 - des pièces de fixation;
 - des produits d'adhésion;
 - des produits de protection et de finition de la carrosserie et des châssis;
 - des peintures.
- Information pertinente sur l'outillage selon le type de carrosserie et de réparation.

D. Expliquer les directives liées à l'utilisation de la marchandise.

- Interprétation juste de directives des fabricants.
- Précision et pertinence des directives concernant l'utilisation, l'entretien, l'installation et la manipulation sécuritaires des pièces, des outils, des accessoires et des produits.
- Recommandations pertinentes relatives au SIMDUT et aux mesures de protection personnelle.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour les véhicules des secteurs de l'automobile, du véhicule lourd, du véhicule léger et de l'équipement industriel.
- Pour les différents types de carrosserie et de châssis anciens, récents et avant-gardistes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à distinguer les différentes pièces de carrosserie et de châssis (A) :

1. Distinguer les différentes catégories de véhicules, les marques et les modèles.
2. Identifier les différents types de construction de carrosserie et de châssis.
3. Utiliser des outils de recherche.
4. Avoir le souci de se tenir à jour au regard des innovations technologiques.

Avant d'apprendre à présenter des articles connexes (C) :

5. Distinguer les différents modes de fixation et d'adhésion.
6. Différencier les différentes techniques de revêtement, d'entretien, de réparation et de finition.

Avant d'apprendre à expliquer les directives liées à l'utilisation de la marchandise (D) :

7. Repérer les directives des fabricants.
8. Interpréter les symboles du SIMDUT.
9. Décrire le mode d'utilisation des fiches signalétiques.

MODULE 11 : PIÈCES D'ÉQUIPEMENT DE GARAGE

Code : 342412

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
donner de l'information sur des pièces d'équipement de garage
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir :
 - de pièces d'équipement de garage telles que vérins, compresseurs et boyaux à air;
 - d'illustrations, de schémas, de photos ou de pièces.
- À l'aide de fiches et de directives concernant la marchandise.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation exacte de la terminologie française et anglaise.
- Explications claires, concises et précises.
- Interprétation juste des abréviations.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Distinguer différentes pièces d'équipement de garage.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Association précise des pièces au type de tâche à effectuer.
- Association juste d'anciennes pièces d'équipement aux plus récentes sur le marché.
- Localisation précise de la pièce dans l'équipement correspondant.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Expliquer les particularités des pièces de l'équipement de garage.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Information pertinente quant :
 - à leur fonction;
 - aux problèmes de fonctionnement les plus fréquents.
- Explications appropriées des particularités selon les différents modèles sur le marché.

C. Présenter des articles connexes.

- Information pertinente sur les produits et les accessoires associés aux lubrifiants, additifs, produits d'étanchéité et de nettoyage.
- Information pertinente sur l'outillage spécialisé utilisé avec l'équipement de garage.

D. Expliquer les directives liées à l'utilisation de la marchandise.

- Interprétation juste de directives des fabricants.
- Précision et pertinence des directives concernant l'utilisation, l'entretien, l'installation et la manipulation sécuritaires des pièces d'équipement, de leurs accessoires et des produits connexes.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour l'équipement de garage généralement associé aux travaux d'entretien ou de réparation de matériel motorisé.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à distinguer différentes pièces d'équipement de garage (A) :

1. Distinguer les différentes catégories d'équipements de garage.
2. Identifier les différents équipements.
3. Utiliser des outils de recherche.
4. Avoir le souci de se tenir à jour au regard des innovations technologiques.

Avant d'apprendre à expliquer les particularités des pièces de l'équipement de garage (B) :

5. Expliquer le mode de fonctionnement de l'équipement.

Avant d'apprendre à expliquer des directives liées à l'utilisation de la marchandise (D) :

6. Décrire les règles de santé et de sécurité associées à la marchandise.
7. Repérer les directives des fabricants.

MODULE 12 : ACCESSOIRES DE VÉHICULES

Code : 342422

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
donner de l'information sur des accessoires de véhicules
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir :
 - d'accessoires et de systèmes tels que radio, toit ouvrant, démarreur à distance, garnitures;
 - d'illustrations, de schémas, de photos ou de pièces.
- À l'aide de fiches et de directives concernant la marchandise.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation exacte de la terminologie française et anglaise.
- Explications claires, concises et précises.
- Interprétation juste des abréviations.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

A. Distinguer différents accessoires d'auto-mobiles et de camions.

- Association précise des accessoires au type de véhicule correspondant.
- Association juste d'un accessoire ancien au plus récent sur le marché.
- Location précise de l'accessoire dans le véhicule correspondant.

B. Expliquer les particularités des accessoires.

- Information pertinente quant :
 - à leur fonction;
 - à leur mode de fonctionnement;
 - aux problèmes les plus fréquemment rencontrés sur ces accessoires.
- Explications appropriées aux modèles sur le marché.

C. Expliquer les directives relatives à la marchandise.

- Interprétation juste des directives des fabricants.
- Précision et pertinence des directives concernant l'utilisation, l'entretien, l'installation et la manipulation des marchandises.
- Justesse de l'information concernant les garanties.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à distinguer différents accessoires d'automobiles et de camions (A) :

1. Distinguer les différentes catégories, les marques et les modèles de véhicules.
2. Utiliser des outils de recherche.
3. Avoir le souci de se tenir à jour au regard des innovations technologiques.

Avant d'apprendre à expliquer les directives relatives à la marchandise (C) :

4. Repérer les directives des fabricants.

MODULE 13 : INTERPRÉTATION DE L'INFORMATION TECHNIQUE EN ANGLAIS

Code : 342435

Durée : 75 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
interpréter de l'information technique en anglais
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir :
 - de simulations pour répondre à une cliente ou à un client au comptoir et par téléphone;
 - de formulaires, de manuels d'instructions, de catalogues et de dépliants.
- Sans référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Emploi approprié des termes techniques.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

A. Lire des catalogues, des formulaires et des di-rectives en anglais.

- Traduction exacte des abréviations.
- Interprétation juste de phrases types.

B. Commander des pièces en anglais chez un fournisseur.

- Bordereaux de commande dûment remplis.
- Exactitude des termes techniques.

C. Expliquer des directives relatives à la marchandise.

- Repérage de l'information pertinente.
- Interprétation appropriée du sens général des instructions.
- Transmission juste de l'information en français.

D. Répondre à une demande simple de pièces, en anglais, au comptoir et au téléphone.

- Interprétation juste de la demande.
- Questions pertinentes.
- Utilisation appropriée de phrases simples pour répondre à une demande.
- Respect du protocole au téléphone.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à lire des catalogues, des formulaires et des directives en anglais (A) :

1. Traduire les termes techniques en anglais.

Avant d'apprendre à expliquer des directives relatives à la marchandise (C) :

2. Comprendre l'organisation logique d'un guide d'instruction.

MODULE 14 : COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

Code : 342443

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel et en équipe.
- À partir de mises en situation représentatives du milieu de travail.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles de courtoisie.
- Niveau de langue approprié.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Établir un contact avec différents types de personnes :
- cliente et client;
 - supérieure et supérieur;
 - condisciples.
- B. Cerner les besoins de la cliente ou du client.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Contact courtois et approprié à la situation.
- Distinction juste de différents styles de communication.
- Choix pertinent de l'approche en fonction du type d'interlocutrice ou d'interlocuteur.
- Écoute active des messages verbaux et non verbaux.
- Choix pertinent de questions.
- Interprétation juste du message.
- Définition juste du besoin.
- Utilisation appropriée des techniques pour clore un entretien.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

C. Communiquer un message verbal à caractère technique.

D. Désamorcer des situations difficiles.

E. Utiliser des méthodes de communication pour le travail en équipe.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Choix pertinent de l'information à transmettre en fonction du besoin et de la situation.
- Précision des renseignements transmis.
- Clarté et cohérence du message.
- Utilisation appropriée de termes techniques.

- Distinction juste des comportements défensifs.
- Utilisation pertinente des techniques servant à désamorcer des situations difficiles :
 - démonstration d'agressivité;
 - plaintes;
 - conflits de travail.
- Adoption d'une attitude respectueuse.

- Distinction juste des facteurs de formation et de cohésion d'une équipe de travail.
- Communication efficace avec des collègues.
- Règles et méthodes de travail claires au sein de l'équipe.

CHAMP D'APPLICATION

- Communication avec la clientèle externe et l'équipe de travail dont le personnel de l'atelier de réparation du commerce.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à établir un contact avec différents types de personnes (A) :

1. Décrire le processus de la communication interpersonnelle et l'importance de la rétroaction.

Avant d'apprendre à cerner les besoins de la cliente ou du client (B) :

2. Différencier les messages verbaux, non verbaux et paraverbaux.

Avant d'apprendre à communiquer un message verbal à caractère technique (C) :

3. Relever les caractéristiques d'une communication efficace.

Avant d'apprendre à désamorcer des situations difficiles (D) :

4. Décrire des facteurs qui aident et des facteurs qui nuisent à la communication.

Avant d'apprendre à utiliser des méthodes de communication et de travail en équipe (E) :

5. Comprendre l'importance de s'entraider et de partager l'information.
6. Énoncer certains principes de collaboration, de synergie et d'efficacité organisationnelle.
7. Expliquer les niveaux de fonctionnement d'une équipe de travail liés à la tâche, aux relations entre les membres et aux méthodes de travail.

MODULE 15 : VENTE AU COMPTOIR ET PAR TÉLÉPHONE

Code : 342454

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
conclure une vente au comptoir et par téléphone
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir de simulations au comptoir et par téléphone.
- À l'aide :
 - des principaux systèmes de communication courants;
 - de dépliants publicitaires.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des principes et des techniques de vente.
- Respect des règles d'éthique professionnelle.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Accueillir des clients et des clientes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Présentation physique convenable.
- Pertinence de la façon et du moment choisis pour attirer l'attention du client ou de la cliente.
- Utilisation des techniques d'accueil appropriées.
- Respect des règles de courtoisie.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

B. Établir une relation de vente avec un client ou une cliente.

- Écoute attentive du client ou de la cliente.
- Perception juste des besoins du client ou de la cliente.
- Pertinence de l'approche client utilisée.
- Pertinence du choix du produit ou du service à présenter.
- Communication claire, précise et incitative.

C. Présenter des arguments de vente et des réponses aux objections.

- Choix pertinent des arguments de vente compte tenu des caractéristiques et des besoins du client ou de la cliente et des avantages correspondants.
- Utilisation des techniques de vente appropriées.
- Définition juste des objections.
- Pertinence des réponses aux objections.

D. Effectuer la vente.

- Utilisation appropriée des techniques de vente et de non-vente.
- Écoute active des réactions du client ou de la cliente.

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

- Présentation appropriée des produits ou des services potentiels.
- Proposition pertinente.

F. Établir une relation d'après-vente.

- Choix approprié des techniques de prospection et de fidélisation de la clientèle.
- Pertinence de l'information recueillie pour le fichier de la clientèle.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

G. Établir une relation de vente au téléphone.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Utilisation appropriée des systèmes de communication.
- Rapidité à répondre.
- Respect du protocole au téléphone.
- Précision et concision des renseignements notés.
- Précision et concision des renseignements fournis.
- Utilisation appropriée des techniques de

CHAMP D'APPLICATION

- Pour des types de clientèle aux besoins variés, du simple consommateur ou consommatrice jusqu'au garagiste d'expérience.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à accueillir des clients et des clientes (A) :

1. Définir la vente et la «vente d'une idée».
2. Saisir l'importance du rôle du personnel de vente dans l'entreprise.
3. Énumérer les connaissances que le vendeur ou la vendeuse doit posséder au sujet de l'entreprise.
4. Énumérer les qualités que doit posséder un vendeur ou une vendeuse.
5. Reconnaître les différents comportements des consommateurs ou des consommatrices.
6. Acquérir une attitude d'écoute et d'observation de la clientèle.
7. Se préparer mentalement à recevoir la clientèle.

Avant d'apprendre à établir une relation de vente avec un client ou une cliente (B) :

8. Décrire les principales catégories de biens et de services offerts dans le commerce.
9. Énumérer les différentes sources d'information disponibles pour connaître un produit ou un service vendu en entreprise.
10. Décrire les éléments de la formule A.I.D.A. (attention, intérêt, désir, action).

Avant d'apprendre à présenter des arguments de vente et des réponses aux objections (C) :

11. Décrire les principaux motifs d'objections à l'achat.
12. Décrire les principaux arguments de réponse aux objections du client ou de la cliente.

Avant d'apprendre à effectuer la vente (D) :

13. Reconnaître des signes d'achat, verbaux et non verbaux.

Avant d'apprendre à proposer des produits et des services complémentaires ou en promotion et des substituts (E) :

14. Prendre conscience de l'importance des motifs d'achat autres que les caractéristiques mêmes du produit ou du service vendu.

Avant d'apprendre à établir une relation d'après-vente (F) :

15. Prendre conscience de l'importance d'établir un suivi après la vente et de s'enquérir de la satisfaction de la clientèle.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à établir une relation de vente au téléphone (G) :

16. Prendre conscience que chaque appel représente une vente potentielle.
17. Comprendre l'importance de la promptitude pour le service et pour le suivi.
18. Décrire le protocole lié à l'utilisation du téléphone.

MODULE 16 : FACTURATION ET PERCEPTION DE PAIEMENTS

Code : 342462

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **effectuer la facturation et la perception de paiements** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- Pour l'ensemble des modes de paiement tels que carte de débit, carte de crédit, chèque, facturation et paiement au comptant.
- À partir :
 - de commandes de pièces en français et en anglais;
 - de directives de crédit d'un commerce.
- À l'aide :
 - d'outils de recherche;
 - d'outils et de matériel de facturation et de perception tels que caisse enregistreuse, lecteur de cartes, bordereaux de travail et factures.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Classement précis des pièces justificatives et des documents.
- Souci du détail.
- Respect des méthodes et des séquences de travail.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Ouvrir une caisse.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Respect de la procédure d'ouverture d'une caisse.
- Vérification exacte des fonds de caisse.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Dresser une facture.

C. Percevoir des paiements.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Repérage rapide des données dans les catalogues.
- Utilisation appropriée d'un logiciel de facturation.
- Exactitude des renseignements inscrits.
- Présence de toutes les données, y compris la signature du client ou de la cliente.
- Utilisation appropriée des termes techniques en français et en anglais.
- Calcul précis des coûts et des taxes.
- Vérification soignée de l'ensemble des données inscrites.
- Respect des directives de crédit.
- Respect de la procédure relative à la perception selon les divers modes de paiement.
- Inscription appropriée du mode de paiement.
- Calcul précis des devises étrangères.
- Utilisation appropriée des outils de perception.
- Respect des règles de courtoisie et d'éthique.
- Respect des règles de prévention du vol et des fraudes.
- Repérage juste des erreurs.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour de la facturation au comptoir et à l'atelier de garage attendant au commerce.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à ouvrir une caisse (A) :

1. Reconnaître le matériel et les outils nécessaires aux opérations de facturation et de perception de paiements.

Avant d'apprendre à dresser une facture (B) :

2. Distinguer les modes de facturation.
3. Expliquer les implications de ses actions sur la comptabilité du commerce.
4. Vérifier la présence de la signature sur les documents.

Avant d'apprendre à percevoir des paiements (C) :

5. Distinguer les modes de paiement.
6. Reconnaître des devises étrangères.

Avant d'apprendre à balancer une caisse (D) :

7. Décrire les renseignements contenus.

MODULE 17 : TENUE D'UN COMPTOIR DE VENTE

Code : 342474

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
tenir un comptoir de vente
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel ou en équipe.
- Pour de la vente au comptoir et par téléphone simultanément.
- À partir de simulations.
- À l'aide :
 - d'outils de recherche, de facturation et de perception de paiement;
 - d'appareils téléphoniques et d'un télécopieur;
 - d'instruments de mesure et de précision;
 - de fiches de directives concernant la marchandise rédigées en français et en anglais.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Attitude positive, personne souriante.
- Diligence pour le service à la clientèle.
- Utilisation juste des termes techniques en français et en anglais.
- Utilisation appropriée des outils de travail.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Servir la clientèle.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Accueil courtois des clients et des clientes.
- Contact personnalisé.
- Respect des méthodes de service à la clientèle en période d'affluence.
- Calme et maîtrise de soi.
- Collecte précise des renseignements pour cerner le besoin.
- Relevé précis des dimensions d'une pièce.
- Recommandation de pièces appropriées au be-soin.
- Arguments appropriés à la vente de produits connexes.

B. Fournir des pièces au comptoir et à l'atelier de réparation du commerce.

- Sélection convenable de l'outil de recherche.
- Application juste du processus de recherche à l'interne et chez d'autres fournisseurs.
- Repérage rapide de la pièce dans les étagères.
- Interprétation juste des directives des fabricants, rédigées en anglais.
- Conseils judicieux au sujet :
 - des garanties;
 - des retours;
 - des instructions sur l'installation;
 - de la sécurité au regard de la manutention et de l'installation.
- Commande appropriée de pièces chez un autre fournisseur par télécopieur.

C. Effectuer la facturation et la perception des paiements.

- Inscription complète et précise des renseignements sur la facture.
- Respect de la procédure adaptée pour chaque mode de paiement.
- Remise de la monnaie exacte.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

D. Planifier la livraison et l'installation.

E. Classer des données et des documents.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Établissement juste de priorités pour les urgences.
- Respect des directives.
- Détermination du moment approprié à l'installation et à la livraison.
- Respect des méthodes de classement pour l'en-semble des documents.
- Tri approprié des documents pour la mise à jour de l'inventaire.
- Enregistrement approprié de données dans les registres prévus à cette fin, y compris les ventes perdues.

CHAMP D'APPLICATION

- Pour la vente au comptoir et à l'atelier de réparation attenant au commerce.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à servir la clientèle (A) :

1. Saisir les avantages d'un service à la clientèle prompt, courtois et professionnel.
2. Prendre conscience de l'importance de la qualité du travail dans son ensemble et du souci de l'amélioration continue pour l'entreprise.
3. Décrire les techniques de gestion de stress.

Avant d'apprendre à fournir des pièces au comptoir et à l'atelier de réparation du commerce (B) :

4. Décrire les formes d'approvisionnement.
5. Répertorier les principaux fournisseurs.
6. Décrire différents modes de transmission de commandes spéciales.

Avant d'apprendre à classer des données et des documents (E) :

7. Associer les données au registre correspondant.

MODULE 18 : INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL

Code : 342486

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU 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

- Se familiariser avec les réalités liées à l'exercice du métier.
- Intégrer les connaissances, les habiletés, les attitudes et les habitudes acquises durant la formation.
- Acquérir, dans un cadre réel, des connaissances pratiques utiles à l'exercice du métier.
- Prendre conscience des divers changements de perception qu'entraîne un séjour en milieu de travail : contexte de travail, pratiques professionnelles, aptitudes, goûts et champs d'intérêt.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Sensibilisation au milieu de stage

- Observer le contexte de travail : vocation du commerce, structure interne et conditions de travail.
- Prendre connaissance, au moyen d'une visite, de l'organisation physique du lieu de stage.
- Prendre connaissance de l'organisation générale du travail en ce qui a trait à la vente de pièces au comptoir et à l'atelier de réparation.
- Prendre connaissance de l'organisation pratique du stage.

PHASE 2 : Participation à des activités en milieu de travail

Participer à la réception des marchandises

1. Participer à la vérification des marchandises reçues.
2. Aviser les personnes concernées des erreurs ou des bris de matériel.
3. Participer à l'emballage et à l'expédition des marchandises.
4. Aviser les collègues de travail et la clientèle de l'arrivée de commandes spéciales.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

5. Participer au classement des marchandises dans l'entrepôt.
6. Participer à l'étalage des marchandises en promotion.
7. Participer au nettoyage et à l'entretien de l'équipement.
8. Participer à l'établissement de l'inventaire.
9. Participer au retour de pièces défectueuses ou à réusiner.

Servir la clientèle

1. Répondre à la clientèle ou au personnel de l'atelier de réparation.
2. Informer la clientèle sur l'installation, la garantie et le retour de marchandises.
3. Cerner les besoins et conseiller la clientèle relativement à des situations simples.
4. Rechercher des numéros de pièces.
5. Dresser des factures et percevoir des paiements.
6. Classer des documents.
7. Signaler tout mécontentement.
8. S'intégrer à la vie de l'entreprise.
9. Faire de la livraison à l'occasion.

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

- Établir des liens entre ses interventions en milieu de travail et les connaissances acquises en cours de formation.
- Au cours 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 avant et après le stage : milieu de travail, pratiques professionnelles.
- Discuter des conséquences de l'expérience du stage sur le choix d'un futur emploi.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Maintenir une collaboration étroite entre l'école et l'entreprise.
- Permettre l'observation et l'exécution de tâches professionnelles variées.
- S'assurer de la supervision des stagiaires par une personne responsable dans l'entreprise.
- Assurer l'encadrement périodique des élèves.
- Créer des conditions favorisant les échanges de vues entre les élèves et le personnel de l'entreprise.
- Favoriser les échanges d'opinions entre les élèves.
- Intervenir en cas de difficultés ou de problèmes.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION**

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 : • Observe le contexte de travail et l'organisation du travail.

PHASE 2 : • Pose des questions sur les méthodes, les techniques et les outils de travail utilisés.
• S'intéresse aux nouveautés dans le domaine.
• Participe aux différentes tâches liées au métier.
• Produit des rapports quotidiens faisant état de ses observations quant au déroulement des tâches professionnelles exercées dans l'entreprise.

PHASE 3 : • Participe aux discussions de groupe en manifestant de l'intérêt envers les expériences rapportées par ses pairs.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'entreprendre des activités de la phase 1, Sensibilisation au milieu de stage :

1. Prendre connaissance des renseignements et des modalités relatifs aux stages.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2, Participation à des activités en milieu de travail :

2. Décrire le comportement à adopter en milieu de travail.
3. Décrire les éléments méritant une attention particulière et qui doivent être pris en considération en cours de stage.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 3, Comparaison des perceptions de départ aux réalités du milieu :

4. Décrire les possibilités et les contraintes du marché du travail.
5. Énumérer ses aptitudes, ses goûts et ses champs d'intérêt.

Éducation

Québec 

17-1012-01