

TABLEAUX D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION FICHES D'ÉVALUATION DESCRIPTIONS DES ÉPREUVES

Instruments de soutien à la planification pédagogique

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT
MOTORISÉ

5258

JUIN 2004

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Yvon Boutet

Responsable du secteur

Entretien d'équipement motorisé

Direction des programmes

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Gilles Girard

Enseignant

Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

Pierre Cloutier

Conseiller en élaboration de programmes

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications

du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	7
-------------------	---

PREMIÈRE PARTIE

MODÈLE DE PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE

1 Concept de compétence	13
2 Composantes du modèle de planification pédagogique.....	13
3 Processus de planification pédagogique	13
4 Phases d'acquisition d'une compétence	17
5 Cadre d'évaluation.....	23

RENSEIGNEMENTS SUR LE PROGRAMME

Synthèse du programme d'études	27
Matrice des compétences	29

ÉLÉMENTS DE LA PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE

Logigramme de la séquence d'enseignement.....	33
Proposition d'intentions pédagogiques	39

DEUXIÈME PARTIE

GUIDE DE LECTURE D'UN TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION, D'UNE DESCRIPTION D'ÉPREUVE ET D'UNE FICHE D'ÉVALUATION	43
---	----

TABLEAUX D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION, DESCRIPTIONS D'ÉPREUVES, FICHES D'ÉVALUATION.....	49
--	----

Module 1 –	Métier et formation	51
Module 2 –	Exploitation d'un poste de travail informatique	61
Module 3 –	Information sur le groupe moteur	77
Module 4 –	Information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation	97
Module 5 –	Information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution	113
Module 6 –	Information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage.....	131
Module 7 –	Information sur les systèmes électrique et électronique	153
Module 8 –	Information sur le groupe propulseur.....	169
Module 9 –	Information sur le châssis et la carrosserie	185
Module 10 –	Calculs de coûts et de rendement	203
Module 11 –	Communication avec la clientèle et l'équipe de travail.....	219
Module 12 –	Interprétation et transmission d'informations techniques en anglais.....	231
Module 13 –	Planification et coordination du travail d'atelier	245
Module 14 –	Conseils à la clientèle sur les services et les produits	261
Module 15 –	Travail administratif lié au service à la clientèle	285
Module 16 –	Suivi après le service à la clientèle	309
Module 17 –	Techniques de recherche d'emploi	325
Module 18 –	Intégration au marché du travail	335

INTRODUCTION

Le document *Tableaux d'analyse et de planification* (TAP) est un instrument qui s'inscrit dans une stratégie de soutien à la planification pédagogique. Il a pour but de faciliter le travail nécessaire à la mise en application du programme. Il peut être considéré comme une interface entre le programme d'études produit par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et les travaux d'élaboration d'activités d'apprentissage et de production de matériel d'apprentissage et d'évaluation sous la responsabilité des établissements de formation professionnelle.

Ce document a été conçu de manière à assurer une plus grande cohérence entre les objectifs du programme d'études et les moyens pris pour les atteindre et les vérifier, et d'autre part, une meilleure intégration de l'évaluation, autant formative que sommative, au processus d'enseignement et d'apprentissage. La présentation de tous ces renseignements dans un seul document facilitera la planification pédagogique.

La stratégie de soutien à la planification pédagogique mise de l'avant implique la participation des enseignantes et enseignants du réseau, de manière plus restreinte, au moment de définir les principaux éléments de la planification pédagogique, et de façon élargie, dans la production des activités d'apprentissage.

Le document est divisé en deux grandes parties. Dans la première, on présente les caractéristiques du modèle de planification pédagogique retenu, des renseignements sur le programme ainsi que des éléments de la planification pédagogique propres à celui-ci. Dans la deuxième partie, on trouve un guide de lecture des différents tableaux et, pour chacun des modules du programme d'études, un tableau d'analyse et de planification comprenant des renseignements relatifs à l'apprentissage et à l'évaluation, une description d'épreuve ainsi qu'une fiche d'évaluation.

PREMIÈRE PARTIE

MODÈLE DE PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE

Le modèle de planification pédagogique retenu se veut cohérent avec :

- les caractéristiques des programmes définis par compétences;
- une vision de l'apprentissage facilitant la construction des compétences;
- les principes d'évaluation des apprentissages en formation professionnelle;
- la possibilité d'impliquer de façon accrue les enseignantes et les enseignants de formation professionnelle dans la planification pédagogique, tant en ce qui concerne l'apprentissage que l'évaluation.

1 CONCEPT DE COMPÉTENCE

- La compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser;
- qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail;
- et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (connaissances, habiletés de divers domaines, perceptions, attitudes, etc.).

2 COMPOSANTES DU MODÈLE DE PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE

Le modèle de planification pédagogique retenu comprend les éléments suivants :

- un logigramme de la séquence d'enseignement;
- une proposition d'intentions pédagogiques;
- des tableaux d'analyse et de planification qui incluent :
 - des objets de formation, des balises et des activités d'apprentissage pour chacune des compétences d'un programme d'études;
 - des indicateurs et des critères d'évaluation accompagnés de leur pondération respective, des stratégies d'évaluation, tant pour l'évaluation formative que pour l'évaluation de sanction, pour chacune des compétences d'un programme d'études;
 - des descriptions d'épreuves et des fiches d'évaluation.

3 PROCESSUS DE PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE

En formation professionnelle, le modèle de planification pédagogique retenu fait en sorte que certains éléments de la planification pédagogique sont définis par une équipe composée de spécialistes de contenu, d'un conseiller en élaboration de programmes et d'un responsable de l'évaluation alors que d'autres éléments sont sous la responsabilité des enseignantes et des enseignants du programme d'études visé. Le processus de planification pédagogique décrit ci-dessous tient compte de ce partage des responsabilités. Il comporte les étapes suivantes :

- 1^{re} étape : Examiner le programme d'études.
- 2^e étape : Examiner le logigramme de la séquence d'enseignement.
- 3^e étape : Prendre connaissance des intentions pédagogiques proposées, adapter la proposition et déterminer des moyens permettant d'en tenir compte dans son enseignement.
- 4^e étape : S'approprier les indications présentées dans les tableaux d'analyse et de planification.
- 5^e étape : Déterminer un ordre d'enseignement des différents objets, élaborer des activités d'apprentissage et produire du matériel d'apprentissage et d'évaluation.
- 6^e étape : Prévoir l'organisation matérielle de son enseignement.

1^{re} étape : Examiner le programme d'études

Le processus de planification pédagogique doit débuter par une lecture attentive du programme d'études. L'enseignante ou l'enseignant aurait avantage à consulter l'ensemble des objectifs opérationnels pour avoir une vision globale des compétences à acquérir.

De plus, l'enseignante ou l'enseignant devrait s'attarder à faire un examen approfondi de la matrice des compétences afin de bien saisir les relations entre les compétences particulières et générales ainsi que les liens fonctionnels qui y sont représentés.

Dans le présent document, on trouve dans la section *Renseignements sur le programme*, la synthèse du programme d'études ainsi que la matrice des compétences.

2^e étape : Examiner le logigramme de la séquence d'enseignement

L'enseignante ou l'enseignant devrait prendre connaissance du logigramme de la séquence d'enseignement afin de bien comprendre l'ordre général d'acquisition des compétences et d'identifier les compétences préalables à d'autres compétences, les compétences pour lesquelles il n'y a pas de préalables stricts, les compétences qui devraient ou qui pourraient être acquises en parallèle.

On trouve le logigramme de la séquence d'enseignement dans la section *Éléments de la planification pédagogique*.

3^e étape : Prendre connaissance des intentions pédagogiques proposées, adapter la proposition et déterminer des moyens permettant d'en tenir compte dans son enseignement

Les intentions pédagogiques sont des visées éducatives qui s'appuient sur des valeurs et des préoccupations importantes et qui servent de guide aux interventions auprès de l'élève. Elles incitent l'enseignante ou l'enseignant à intervenir dans une direction donnée chaque fois qu'une situation s'y prête. Elles sont de nature continue et permettent, particulièrement, de développer chez l'élève des habitudes, des attitudes ou des capacités qui débordent le champ des objectifs du programme.

Les enseignantes et les enseignants devraient prendre connaissance des intentions pédagogiques proposées par l'équipe de production, adapter ou enrichir cette proposition et déterminer des moyens permettant d'en tenir compte dans leur enseignement.

On trouve une proposition d'intentions pédagogiques dans la section *Éléments de la planification pédagogique*.

4^e étape : S'approprier les indications présentées dans les tableaux d'analyse et de planification

Il s'agit de procéder à l'étude des tableaux liés aux modules du programme. Bien que généralement une enseignante ou un enseignant ne soit responsable que d'un des modules ou de quelques-uns, il est important qu'elle ou il prenne connaissance de l'ensemble des tableaux d'analyse et de planification pour bien comprendre la répartition des objets de formation, des balises, des indicateurs et des critères d'évaluation sur l'ensemble du programme d'études.

L'étude des tableaux d'analyse et de planification présuppose une bonne compréhension du modèle de planification pédagogique retenu, et plus particulièrement, du processus d'acquisition d'une compétence qui est présenté au point 4 de la présente section. Les objectifs opérationnels, la matrice des compétences et la proposition d'intentions pédagogiques sont aussi utiles à la compréhension de l'information présentée dans les tableaux d'analyse et de planification.

On trouve un Guide de lecture d'un tableau d'analyse et de planification, d'une description d'épreuve et d'une fiche d'évaluation ainsi que pour chaque module, un Tableau d'analyse et de planification dans la deuxième partie du présent document.

5^e étape : Déterminer un ordre d'enseignement des différents objets, élaborer des activités d'apprentissage et produire du matériel d'apprentissage et d'évaluation

Dans les tableaux d'analyse et de planification, les objets de formation sont présentés en fonction de la structure de l'objectif opérationnel et non nécessairement selon un ordre d'enseignement. L'enseignante ou l'enseignant aura à établir l'ordre d'enseignement qui lui paraît souhaitable. Ensuite, elle ou il aura à élaborer des activités d'apprentissage et à produire du matériel d'apprentissage.

La production d'activités d'apprentissage s'effectuera en se référant aux données du tableau d'analyse et de planification (phases d'acquisition, objets de formation, balises) et sera facilitée par l'utilisation du tableau 3, Activités d'apprentissage en fonction des phases d'acquisition d'une compétence, et du tableau 4, Environnement de formation en fonction des phases d'acquisition d'une compétence, qui se trouvent au point 4 de la présente section.

En ce qui a trait à l'évaluation formative, l'enseignante ou l'enseignant devra préparer du matériel, en se référant aux critères d'évaluation dans le tableau d'analyse et de planification, et faire en sorte que les activités d'évaluation formative soient intégrées aux activités d'apprentissage. Quant à l'évaluation pour la sanction, les enseignantes et les enseignants devront se conformer aux indications relatives à cette dernière dans le *Tableau d'analyse et de planification* du module concerné, puisqu'elles sont prescriptives. La préparation du matériel d'évaluation en vue de la sanction doit se faire en se référant aux documents *Description de l'épreuve*, *Description de la participation* et *Fiche d'évaluation* qui accompagnent chacun des tableaux d'analyse et de planification d'un module.

Le Cadre d'évaluation présenté au point 5 de la présente section ainsi que le Guide de lecture d'un tableau d'analyse et de planification, d'une description d'épreuve et d'une fiche d'évaluation présenté dans la deuxième partie du document sont utiles à cette étape-ci.

6^e étape : Prévoir l'organisation matérielle de son enseignement

L'enseignante ou l'enseignant devra planifier l'organisation matérielle de son enseignement en se référant aux indications contenues dans le guide d'organisation. Pour établir le type d'aménagement ou le contexte requis, les enseignantes et les enseignants pourront consulter le tableau 4 Environnement de formation en fonction des phases d'acquisition d'une compétence présenté au point 4 ci-dessous.

4 PHASES D'ACQUISITION D'UNE COMPÉTENCE

Pour structurer la démarche d'analyse, il est utile de se reporter à un processus général d'acquisition d'une compétence. Dans le processus retenu, cinq grandes phases mènent à l'acquisition d'une compétence :

- Exploration
- Apprentissage de base
- Intégration-entraînement
- Transfert
- Enrichissement

La phase d'exploration a pour objet de mettre en évidence la pertinence des compétences à acquérir de façon à accroître la motivation de l'élève et à faciliter les apprentissages. Elle peut permettre également de confirmer l'orientation professionnelle d'une personne et faciliter son insertion en formation.

La phase d'apprentissage de base porte sur les fondements mêmes de la compétence, c'est-à-dire sur l'ensemble des connaissances, des habiletés de divers domaines, des attitudes et des perceptions qui permettront d'exécuter adéquatement la tâche ou l'activité de travail ou de vie professionnelle. C'est en quelque sorte le « bagage génétique » et l'aspect potentiel de la compétence qui sont développés au cours de cette phase.

La phase d'intégration-entraînement se rapporte à la dimension plus « opérationnelle » de la compétence. Elle a pour objet l'intégration des apprentissages de base aux étapes d'exécution de la tâche ou de l'activité. Elle sert également à faire l'apprentissage de la tâche ou de l'activité elle-même, par un entraînement progressif tout le long des étapes d'exécution de cette tâche ou de cette activité, jusqu'à son exercice complet selon des performances déterminées.

La phase de transfert a particulièrement pour objet les adaptations nécessaires au transfert et à la mise en œuvre de la compétence (déjà acquise pour l'essentiel) dans un contexte de travail, réel ou simulé, et selon les performances exigées à l'entrée sur le marché du travail.

La phase d'enrichissement, enfin, permet, à l'occasion, d'aller au-delà du seuil de performance exigé au moment de la mise en œuvre de la compétence. Elle peut aussi avoir pour objet l'acquisition de compétences supplémentaires.

Il est important de noter que, pour être complète, l'acquisition d'une compétence devrait comporter au minimum les trois grandes phases suivantes : apprentissage de base, entraînement et transfert. De plus, il est toujours souhaitable de faire commencer les apprentissages par des activités liées à la phase d'exploration. De telles activités servent à mettre en évidence la pertinence des acquisitions que s'approprie à faire l'élève; elles permettent de situer les élèves par rapport à la profession et par rapport au programme d'études. Le tableau 1, Grandes phases d'acquisition d'une compétence, présenté à la page suivante, montre les grandes phases du processus d'acquisition d'une compétence et met en évidence l'intégration progressive des apprentissages.

Note : Bien que l'intégration et le transfert se réalisent à divers moments des apprentissages, deux moments privilégiés sont mis en évidence dans ce processus d'acquisition d'une compétence : la phase d'intégration-entraînement et celle de transfert.

Le processus d'acquisition d'une compétence retenu a une incidence directe sur le choix des objets de formation, des activités d'apprentissage et des environnements de formation. Dans les tableaux qui suivent, on fournit des indications relatives aux différents choix en fonction des phases d'acquisition d'une compétence.

- Le tableau 2, Objets de formation en fonction des phases d'acquisition d'une compétence, met en évidence les caractéristiques des objets de formation selon les différentes phases d'acquisition d'une compétence.
- Le tableau 3, Activités d'apprentissage en fonction des phases d'acquisition d'une compétence, présente la nature des activités d'apprentissage en fonction des différentes phases d'acquisition d'une compétence.
- Le tableau 4, Environnement de formation en fonction des phases d'acquisition d'une compétence, suggère les environnements possibles pour chacune des phases d'acquisition d'une compétence.

TABLEAU 1 : GRANDES PHASES D'ACQUISITION D'UNE COMPÉTENCE

Continuum d'intégration des apprentissages et d'insertion professionnelle

EXPLORATION	APPRENTISSAGE DE BASE	INTÉGRATION- ENTRAÎNEMENT	TRANSFERT	ENRICHISSEMENT
Orientation professionnelle ou insertion en formation, ou encore, motivation et démarrage.	Acquisition ou développement des connaissances, des habiletés de divers domaines, des perceptions et des attitudes de base ainsi que leur intégration.	Intégration des apprentissages au moment des étapes d'entraînement à la tâche ou à l'activité professionnelle et progression des performances.	Mise en œuvre de la compétence dans un nouveau contexte.	Acquisition ou développement d'une compétence au-delà du seuil exigé.
	Compétence générale de nature plus fondamentale et plus transférable			
	Compétence particulière portant sur la maîtrise des tâches			

Ce tableau est en quelque sorte un instantané d'un processus général d'acquisition d'une compétence. Il sert ici à faciliter la démarche d'analyse. Dans la réalité, ce processus est dynamique et implique des mouvements de va-et-vient, certaines inversions et des activités qui peuvent être combinées à d'autres. Il ne faut donc pas voir le processus présenté ici comme strictement linéaire ou compartimenté. D'ailleurs, les flèches dans les deux sens, dans le tableau 4, entre les phases principales du processus, servent à indiquer ces multiples possibilités.

TABLEAU 2 : OBJETS DE FORMATION EN FONCTION DES PHASES D'ACQUISITION D'UNE COMPÉTENCE

	1	2	3	4	5
PHASES	EXPLORATION	APPRENTISSAGE DE BASE	INTÉGRATION- ENTRAÎNEMENT	TRANSFERT	ENRICHISSEMENT
CATÉGORIES D'OBJETS DE FORMATION	Connaissance de l'environnement, des exigences, etc., du métier et de la formation requise (en début de formation). Démarrage des apprentissages et motivation (au début d'un cours ou d'un apprentissage particulier).	CONNAISSANCES : notions, principes, concepts, etc. HABILETÉS : gestes, mouvements, coordination de ceux-ci; utilisation d'outils, conduite de machines, application de connaissances, etc. PERCEPTIONS : reconnaissance d'odeurs, de bruits, de couleurs; sensation de chaleur, etc.; détermination de la source, de la cause, etc.; saisie par l'esprit, représentation d'objets, etc. ATTITUDES : comportements généraux, façon d'être et d'agir, notamment dans les domaines de l'éthique, de la santé-sécurité, de la qualité, des relations avec les autres, etc.	Exercice de la tâche ou de l'activité liée à la profession, progression de la performance et intégration des apprentissages de base. (Activités dirigées, supervision et soutien importants : autonomie relativement limitée dans l'exécution.)	Mise en œuvre des acquisitions dans un contexte de production ou de service, y compris les adaptations nécessaires. (Une plus grande autonomie dans l'exécution de la tâche ou de l'activité.)	Développement de la compétence au-delà du seuil exigé ou acquisition de compétences nouvelles. (Légère marge de temps à l'intérieur du programme. Il peut s'agir aussi d'un ajout de temps à la durée initiale du programme, notamment dans le cadre de l'alternance.)

TABLEAU 3 : ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE EN FONCTION DES PHASES D'ACQUISITION D'UNE COMPÉTENCE

	1	2	3	4	5
PHASES	EXPLORATION	APPRENTISSAGE DE BASE	INTÉGRATION- ENTRAÎNEMENT	TRANSFERT	ENRICHISSEMENT
NATURE DES ACTIVITÉS D'APPREN- TISSAGE	a) Activités d'observation et d'information : conférences, visites d'industries, de centres de formation; recherche en bibliothèque, etc. b) Activités d'introduction visant une prise de conscience de la pertinence et de l'utilité des apprentissages.	a) Activités d'écoute, de réflexion, de discussion, etc. b) Activités de recherche, d'observation, d'analyse, etc. c) Activités d'observation et d'analyse de bruits, d'odeurs, etc. d) Activités d'observation et d'exécution de gestes, d'actions, etc.	a) Activités d'intégration des apprentissages de base, au fur et à mesure des activités d'entraînement. b) Activités d'entraînement à des parties de tâches ou d'activités. c) Activités d'entraînement à une tâche ou à une activité plus complète.	a) Activités d'adaptation. b) Activités d'exécution : tâche ou activité déjà apprise pour l'essentiel dans un contexte de travail (conditions réelles ou simulées).	Activités diverses selon la compétence ou la partie de compétence en question.

TABLEAU 4 : ENVIRONNEMENT DE FORMATION EN FONCTION DES PHASES D'ACQUISITION D'UNE COMPÉTENCE

Continuum d'intégration des apprentissages et d'insertion professionnelle					
EXPLORATION	APPRENTISSAGE DE BASE	INTÉGRATION- ENTRAÎNEMENT	TRANSFERT	ENRICHISSEMENT	
Orientation professionnelle ou insertion en formation, ou encore, motivation et démarrage.	Acquisition ou développement des connaissances, des habiletés de divers domaines, des perceptions et des attitudes de base et leur intégration.	Intégration des apprentissages au moment des étapes d'entraînement à la tâche ou à l'activité professionnelle et progression de la performance.	Mise en œuvre de la compétence dans un nouveau contexte (réel ou simulé).	Acquisition ou développement d'une compétence au-delà du seuil exigé.	
	Compétence générale de nature plus fondamentale et plus transférable				
	Compétence particulière visant la maîtrise des tâches				
AMÉNAGEMENTS VARIÉS Observation et information	CLASSE Activités portant sur des notions abstraites	LABORATOIRE (de sciences, de techniques. ou autres) Expériences et applications	ATELIER* (d'apprentissage) Exercices dirigés et répétitions	POSTE DE TRAVAIL* (du métier) Exercices dans des conditions réelles ou simulées	AMÉNAGEMENTS VARIÉS Activités ou exercices additionnels
Contexte didactique ou de production de biens ou de services	Contexte didactique		Contexte de production de biens ou de services		L'un des contextes qui précèdent
ENVIRONNEMENTS VARIÉS	ENVIRONNEMENT DE TYPE ÉCOLE (transposable, à certaines conditions, en milieu de travail)		ENVIRONNEMENT DE TYPE TRAVAIL (transposable, à certaines conditions, à l'école)		ENVIRONNEMENTS VARIÉS

*Note : Les aménagements « classe » et « laboratoire » remplacent habituellement l'« atelier » et le « poste de travail » pour les compétences générales à caractère non technique.

5 CADRE D'ÉVALUATION

5.1 Principes

En formation professionnelle, quelques principes généraux guident le choix des stratégies liées à l'évaluation des apprentissages.

Approche curriculaire

Afin de respecter les caractéristiques des programmes définis par compétences et dans un souci de cohérence, l'évaluation porte sur les compétences décrites par les objectifs opérationnels d'un programme d'études. Ainsi, les indicateurs et les critères d'évaluation que l'on trouve dans les tableaux d'analyse et de planification proviennent des composantes de l'objectif opérationnel. Ils proviennent aussi d'éléments essentiels à la compétence comme les connaissances, les habiletés, les perceptions et les attitudes à acquérir.

La démarche d'évaluation est à la fois une démarche analytique, puisqu'elle est basée sur chaque compétence du programme, et une démarche globale, car elle tient compte du programme dans son ensemble.

Évaluation multidimensionnelle

Comme l'évaluation porte sur la compétence, il est primordial d'en vérifier toutes les facettes. Ainsi, l'évaluation portera tant sur les dimensions cognitives et psycho-sensori-motrices que sur les dimensions affectives.

Interprétation critérielle

Cette approche permet de vérifier dans quelle mesure une ou un élève a atteint l'objectif selon des critères définis.

Notation dichotomique

En formation professionnelle, la notation est dichotomique : l'élève peut obtenir 0 ou le maximum des points pour chaque critère. Par exemple, si le critère 3.2 vaut 10 points, deux notations seulement sont possibles, soit 0 ou 10. L'acquisition de la compétence est également sanctionnée par un verdict dichotomique de SUCCÈS ou d'ÉCHEC déterminé à partir d'un seuil de réussite.

5.2 Stratégies d'évaluation

La nature des compétences d'un programme d'études appelle des stratégies d'évaluation variées.

a) Objectifs de comportement

On peut évaluer :

- les connaissances pratiques et, dans ce cas, l'épreuve porte sur des connaissances appliquées au métier et elle est constituée habituellement d'une série de questions écrites;
- le produit et, dans ce cas, l'épreuve porte sur une production que l'élève doit réaliser et l'évaluation s'appuie sur une liste d'exigences liées aux caractéristiques attendues du produit;
- le processus et, dans ce cas, l'épreuve porte sur un processus de réalisation de la tâche ou de l'activité que l'élève suit et l'évaluation se fait en se référant à des exigences sur la façon de réaliser chacune des étapes du processus.

b) Objectifs de situation

On évalue le degré de participation de l'élève à une activité et non sa performance au cours de l'activité. Cependant, on peut exiger de l'élève qui présente des données sur un sujet quelconque, que ces données soient pertinentes, en relation avec le sujet.

RENSEIGNEMENTS SUR LE PROGRAMME

TABLEAU 1

SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

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

¹ Une unité équivaut à 15 heures.

² Le statut peut être ministériel (M) ou local (L).

MATRICE DES COMPÉTENCES

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION				PROCESSUS (grandes étapes)					COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)												TOTAUX		
		OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	DURÉE	Planifier le travail	Recueillir de l'information	Communiquer de l'information	Faire exécuter le travail en atelier	Vérifier si le travail a été exécuté	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	Exploiter un poste de travail informatique	Donner l'information sur le groupe moteur	Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation	Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution	Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage	Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique	Donner de l'information sur le groupe propulseur	Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie	Effectuer des calculs de coûts et de rendement	Communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail	Effectuer l'interprétation et la transmission d'information technique en anglais	Utiliser des techniques de recherche d'emploi	Nombre d'objectifs	Durée de la formation
Numéros	Numéros								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	17		
	Objectifs opérationnels de premier niveau	T							S	C	C	C	C	C	C	C	C	C	S	C	S	13	
	Durée		H						15	105	60	30	60	60	45	45	45	30	45	60	15		615
13	Effectuer la planification et la coordination du travail d'atelier	C	60	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
14	Conseiller la clientèle sur les services et les produits	C	60		▲	▲			○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
15	Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle	C	60	▲	△	▲		△	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
16	Effectuer un suivi après le service à la clientèle	C	45	△	▲	▲	▲		○	○	●	●	●	●	●	●	●	○	●	●			
18	S'intégrer au marché du travail	S	90	△	△	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●		
Nombre d'objectifs		5																				18	
Durée de la formation			315																				930

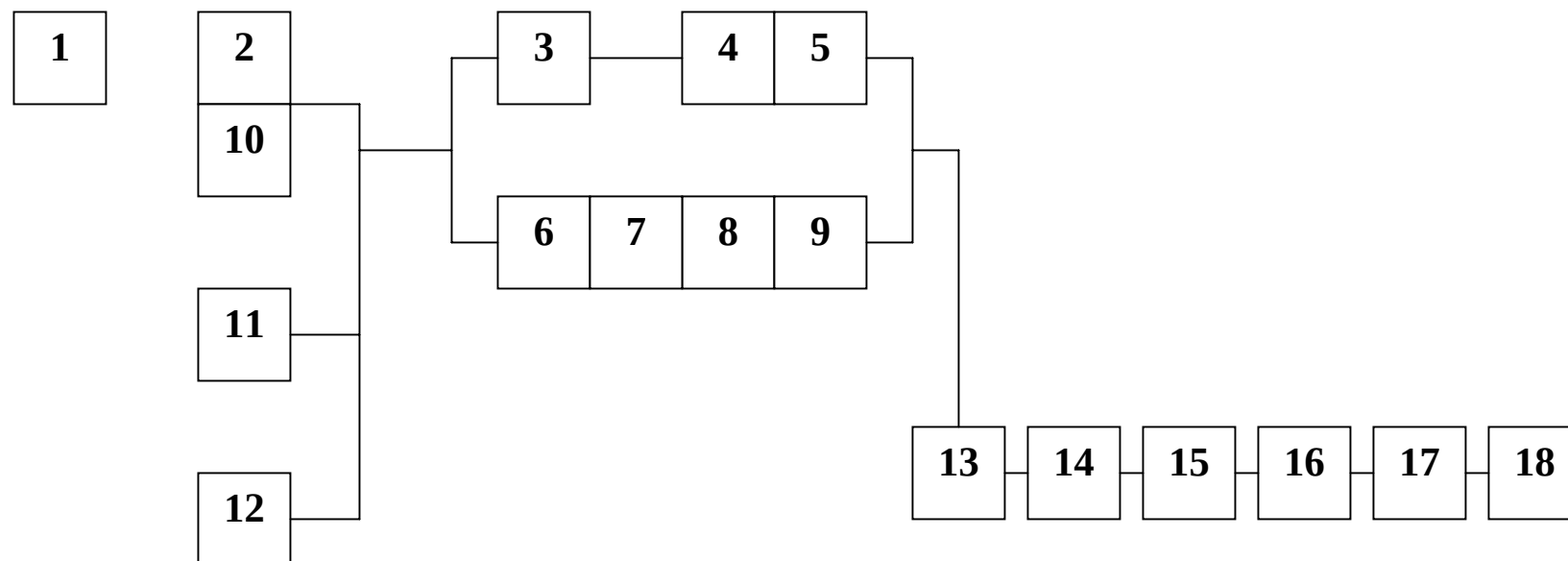
T : Type d'objectif
 . Comportement (C)
 . Situation (S)
 H : Nombre d'heures

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

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

ÉLÉMENTS DE LA PLANIFICATION PÉDAGOGIQUE

LOGIGRAMME DE LA SÉQUENCE D'ENSEIGNEMENT



1. Métier et formation	7. Information sur les systèmes électrique et électronique	13. Planification et coordination du travail d'atelier
2. Exploitation d'un poste de travail informatique	8. Information sur le groupe propulseur	14. Conseils à la clientèle sur les services et les produits
3. Information sur le groupe moteur	9. Information sur le châssis et la carrosserie	15. Travail administratif lié au service à la clientèle
4. Information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation	10. Calculs de coûts et de rendement	16. Suivi après le service à la clientèle
5. Information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution	11. Communication avec la clientèle et l'équipe de travail	17. Techniques de recherche d'emploi
6. Information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage	12. Interprétation et transmission d'informations techniques en anglais	18. Intégration au marché du travail

LOGIGRAMME DE LA SÉQUENCE D'ENSEIGNEMENT (cheminement régulier)

Compétences générales														Compétences particulières					
Semaines	Modules																		Heures par semaine
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	17	13	14	15	16	18	
	Heures																		
1	15	7	8																30
2		7	8							15									30
3		7	8							15									30
4		7	8								15								30
5		7	8								15								30
6		7	8								15								30
7		7	8									15							30
8		7	4	4								15							30
9		7		8								15							30
10		7		8								15							30
11		7		8										15					30
12		7		2	6									15					30
13		7			8									15					30
14		7			8									15					30
15		7			8										15				30
16					15										15				30
17					15										15				30
18						15									15				30
19						15										15			30
20						15										15			30
21						15										15			30
22							15									15			30
23							15										15		30
24							15										15		30
25								15									15		30
26								15					15						30
27								15	15										30
28									30										30
29																		30	30
30																		30	30
31																		30	30

ALTERNANCE TRAVAIL-ÉTUDES

De plus en plus de commissions scolaires s'engagent dans la voie de l'alternance travail-études en collaboration avec des partenaires du marché du travail. Cette stratégie d'apprentissage, fortement recommandée par le milieu du travail dans le document *Rapport d'analyse de situation de travail*, convient parfaitement à la formation en service-conseil en équipement motorisé. Les consultations faites au fil des travaux de rédaction du programme ont révélé l'importance accordée par le milieu du travail au transfert et à l'intégration des acquis scolaires grâce à des stages. Dans une perspective d'alternance travail-études, des heures additionnelles d'apprentissage en industrie peuvent être ajoutées à la durée initiale de formation. À titre d'exemple, 150 heures ont été réparties en cinq blocs de 30 heures et pourraient, selon ce modèle, compléter la formation des modules 11 à 15 inclusivement.

Numéro du module	Nombre d'heures de formation en centre	Nombre d'heures de complément de formation en industrie
11	45	30
12	60	30
13	60	30
14	60	30
15	60	30
Total du complément d'heures de formation en industrie		150

On notera que la durée du programme est, dans ce cas, portée à 1 080 heures échelonnées sur 36 semaines. L'élève aura alors bénéficié de 240 heures de stage en milieu de travail dont une partie pourrait être rémunérée. On aura compris que ce bloc de 240 heures comprend les 90 heures de stage prévues au module 18 pour lesquelles l'élève sera sanctionné. Le relevé de notes officiel de l'élève fera mention de sa participation à un programme d'alternance.

Le succès d'une telle démarche repose sur une préparation soignée, une volonté commune de collaboration, une détermination précise des objectifs et un partage clair des responsabilités dévolues à chacune des personnes touchées.

PROPOSITION D'INTENTIONS PÉDAGOGIQUES

- 1 Favoriser une relation de confiance dans un contexte de service à la clientèle.
- 2 Favoriser l'autonomie en milieu de travail face à des situations imprévues.
- 3 Permettre le développement de l'éthique professionnelle appropriée à la vente et au service à la clientèle.
- 4 Permettre le développement de l'habileté à régler des conflits et à gérer les situations difficiles avec la clientèle.
- 5 Favoriser l'acquisition de l'habitude de mettre constamment ses connaissances à jour.

DEUXIÈME PARTIE

GUIDE DE LECTURE D'UN TABLEAU D'ANALYSE ET
DE PLANIFICATION, D'UNE DESCRIPTION
D'ÉPREUVE ET D'UNE FICHE D'ÉVALUATION

GUIDE DE LECTURE D'UN TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION, D'UNE DESCRIPTION D'ÉPREUVE ET D'UNE FICHE D'ÉVALUATION

1 TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION

Les tableaux d'analyse et de planification présentent des renseignements relatifs à l'apprentissage et à l'évaluation pour chacun des modules du programme.

A) APPRENTISSAGE

PHASE D'ACQUISITION

L'analyse de chacune des compétences, précisée par un objectif de comportement, a été faite en tenant compte du processus d'acquisition d'une compétence présenté dans la première partie du document.

Le chiffre inscrit dans la colonne PH (phase) indique la phase à laquelle l'objet de formation correspond (de 1 à 5).

Les tableaux qui correspondent aux objectifs de situation ne contiennent aucune indication dans la colonne PH étant donné le fait que ce type d'objectif est structuré selon un processus qui lui est particulier.

OBJETS DE FORMATION

Les objets de formation renvoient à tous les apprentissages que l'élève doit faire pour acquérir et exercer la compétence. Soulignons que les objets de formation ne sont pas exhaustifs et qu'ils peuvent être enrichis afin de répondre aux besoins particuliers de certains groupes d'élèves. La nature des objets de formation dépend de la phase d'acquisition de la compétence à laquelle ils sont rattachés. Le tableau 2 Objets de formation en fonction des phases d'acquisition d'une compétence donne un aperçu des objets possibles à chacune des phases.

Ces objets sont présentés dans le TAP selon la structure des précisions de l'objectif opérationnel et non nécessairement selon un ordre d'enseignement.

Les objets de formation peuvent être en relation avec l'ensemble d'une compétence ou avec une précision de l'objectif opérationnel et, pour faciliter leur repérage, ils sont présentés selon des blocs distincts dans le TAP. De plus, chacun des objets de formation est accompagné d'une codification qui permet de le situer dans le TAP.

Enfin, la colonne « Objets de formation » présente des indications relatives aux durées de formation. Ces dernières sont exprimées en pourcentage global consacré aux apprentissages liés à chacune des précisions ainsi qu'au pourcentage de temps consacré à la phase de transfert.

BALISES

Les balises donnent des indices sur les limites du contenu ou du champ d'application.

C'est également dans cette colonne que l'on indique les liens qui existent avec d'autres modules ou avec des intentions pédagogiques.

ACTIVITÉS

Cette colonne vide indique qu'un travail d'élaboration des activités d'apprentissage doit être effectué par les enseignantes et les enseignants.

En effet, on devrait élaborer une activité pour chacun des objets de formation, en tenant compte des balises qui sont définies. Cependant, on pourra regrouper, au besoin, plusieurs objets de formation au sein d'une même activité pour faciliter les apprentissages.

Lorsqu'on élabore des activités d'apprentissage, on devrait respecter les critères suivants :

- s'assurer de la pertinence de l'activité au regard de l'objet de formation. L'activité suggérée est-elle garante des apprentissages à effectuer? Certains objets de formation liés à l'acquisition d'habiletés psychomotrices ou socioaffectives exigent des activités d'apprentissage où l'élève exerce un rôle très actif;
- varier les activités de manière à susciter l'intérêt et à faciliter les apprentissages recherchés;
- prendre en considération les contraintes liées aux conditions physiques et matérielles (disponibilité des locaux et du matériel pédagogique requis);
- alterner les activités où l'enseignante ou l'enseignant joue un rôle plus actif (comme les exposés) avec des activités d'apprentissage où le rôle de l'élève prévaut.

Cette colonne peut également comporter des indications relatives aux références médiagraphiques (documents écrits ou audiovisuels).

B) ÉVALUATION

Dans le TAP, afin de faciliter une plus grande intégration de l'évaluation aux activités d'enseignement et d'apprentissage, on trouve des données tant sur l'évaluation de sanction que sur l'évaluation formative. Il est à noter que seules les données en vue de l'évaluation de sanction ont un caractère prescriptif.

Les étapes 1 à 4, qui suivent, précisent la nature de l'information présentée dans le tableau, dans la section « Évaluation », et le processus de dérivation utilisé pour assurer la cohérence entre les objectifs visés par le programme d'études et les moyens pris pour en vérifier l'atteinte.

Étape 1 : Choix des objets d'évaluation aux fins de l'évaluation de sanction

Le choix des objets d'évaluation à retenir se fait, d'une part, en considérant l'objectif opérationnel associé à une compétence et, d'autre part, en tenant compte de l'ensemble des objectifs opérationnels d'un programme d'études, de façon à alléger l'évaluation. En se référant aux **précisions sur le comportement** décrites dans le programme, on retient, pour chaque compétence, un échantillon significatif et représentatif d'objets à évaluer.

Cette façon de procéder permet d'assurer la représentativité des échantillons retenus.

Étape 2 : Choix des stratégies d'évaluation

Comme indiqué précédemment, les caractéristiques de l'objectif opérationnel, les contraintes liées à l'évaluation influent sur le choix de la stratégie d'évaluation. Il s'agit donc de proposer la stratégie ou les stratégies d'évaluation susceptibles de fournir la meilleure information possible au regard de l'objet à évaluer.

Étape 3 : Élaboration des indicateurs et des critères d'évaluation

Pour chacune des précisions retenues à des fins d'évaluation de sanction (objets d'évaluation), on définit des indicateurs et des critères d'évaluation. Leur nombre est variable et leur formulation dépend de la stratégie d'évaluation retenue.

Les indicateurs et les critères d'évaluation sont définis en tenant compte de l'objectif opérationnel et, plus particulièrement, des critères généraux et particuliers de performance (ou de participation).

Les indicateurs présentent chacun un aspect à évaluer ou encore, ils précisent sous quel angle on compte évaluer un élément de la compétence. Les indicateurs sont précédés d'un nombre entier (1, 2, etc.).

Ces indicateurs sont suivis des critères qui décrivent, de façon plus précise, les exigences de performance. Les critères sont utilisés pour juger si la performance évaluée est satisfaisante. Les critères retenus pour l'évaluation de sanction sont également numérotés (1.1, 1.2, 1.3, etc.).

Il est à noter que des indications sont fournies dans le TAP, sous la rubrique Indicateurs et critères d'évaluation, pour faciliter l'évaluation formative. Ces indications sont présentées strictement à titre indicatif. Elles ne sont pas accompagnées de pondération ou de stratégies d'évaluation. Elles sont liées à des critères généraux ou particuliers de performance qui n'ont pas été retenus pour l'évaluation de sanction.

Étape 4 : Détermination des pondérations

Pour chacun des indicateurs d'évaluation, il s'agit d'attribuer une valeur numérique qui précise son importance relative dans la mesure globale de la performance, pour un objet d'évaluation donné.

On attribue également une pondération à chacun des critères d'évaluation, en répartissant la pondération de l'indicateur sur l'ensemble des critères qui lui sont associés.

Cette façon de procéder permet de faire ressortir l'importance relative des indicateurs et des critères d'évaluation associés à un objet d'évaluation.

2 DESCRIPTION D'ÉPREUVE ET FICHE D'ÉVALUATION

Le modèle de planification pédagogique retenu comprend, en plus du tableau d'analyse et de planification, une brève description d'épreuve et une fiche d'évaluation qui sont basées sur l'information présentée dans la section « Évaluation » dans le TAP. Cela a pour objectif d'aider les commissions scolaires à bâtir leurs épreuves. Il revient donc à l'enseignante ou à l'enseignant, à partir de la fiche d'évaluation et de la description d'épreuve, de bâtir les épreuves.

a) Description d'épreuve

Il s'agit d'une proposition d'épreuve répondant aux exigences des critères d'évaluation de sanction. On y tient compte des conditions d'évaluation prescrites au programme. L'objectif de ce document est d'uniformiser le niveau de complexité de l'épreuve entre les établissements d'enseignement.

On y trouve :

- des directives et renseignements généraux : compétence évaluée, suggestion de la durée, nombre de candidates et de candidats pouvant être évalués en même temps, etc.;
- le déroulement de l'épreuve : caractéristiques de la tâche à effectuer par la candidate ou le candidat, conditions de réalisation de la tâche, suggestions de tâches, etc.;
- une description du matériel nécessaire;
- des consignes particulières : restrictions, moments d'observation, etc.

b) Fiche d'évaluation

La fiche d'évaluation est un instrument de soutien à l'observation, utile à l'enseignante ou à l'enseignant au moment où elle ou il évalue la performance d'une candidate ou d'un candidat. Elle permet d'uniformiser les observations.

On y trouve :

- des données générales : titre du programme, titre du module, nom de la candidate ou du candidat, nom de l'examinatrice ou de l'examineur, etc.;
- les indicateurs et les critères retenus pour l'évaluation de sanction;
- des éléments d'observation qui précisent davantage les observations associées à un critère d'évaluation;
- des tolérances qui s'appliquent à un critère et qui font en sorte que la candidate ou le candidat ne perde pas de points;
- des cases qui facilitent la consignation des résultats au regard des éléments d'observation;
- un espace pour consigner les résultats de façon dichotomique;
- un seuil de réussite qui facilite la décision de l'enseignante ou de l'enseignant sur le verdict de SUCCÈS ou d'ÉCHEC.

TABLEAUX D'ANALYSE ET DE
PLANIFICATION
DESCRIPTIONS D'ÉPREUVES
FICHES D'ÉVALUATION

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359131 – MÉTIER ET FORMATION – (module 1)				Durée : 15 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>					
COMPÉTENCE	APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 1 : INFORMATION SUR LE MÉTIER (Bloc 1)					
1.1 Situer la compétence au regard du métier et du programme de formation.	Raison d’être de la compétence. Importance de bien comprendre les caractéristiques du métier pour les relier à la démarche de formation. Plan de cours.				
1.2 Être réceptive ou réceptif à l’information relative au métier et à la formation.	Conditions de réceptivité : - climat favorable; - intérêt; - concentration; - bien-être physique et psychologique.				
1.3 Repérer l’information pertinente.	Méthode de travail : - détermination de ce que l’on cherche; - détermination des sources d’information disponibles; - préparation pour discerner les points importants à retenir; - notation de ces points.				
1.4 Choisir une méthode de prise de notes.	Méthode de prise de notes : - résumés; - tableaux; - synthèses, etc.				

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359131 – MÉTIER ET FORMATION – (module 1)				Durée : 15 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>					
COMPÉTENCE	APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
1.5 Expliquer les principales règles permettant de discuter correctement en groupe.	Règles de discussion en groupe : - participation; - respect du droit de parole; - respect du sujet; - attention portée aux autres; - acceptation des points de vue différents.				

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359131 – MÉTIER ET FORMATION – (module 1)				Durée : 15 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>					
COMPÉTENCE	APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
1.6 S’informer sur les caractéristiques du marché du travail en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé.	Information sur : - les types d’entreprises; - les perspectives d’emploi; - la rémunération; - les possibilités d’avancement et de mutation; - les critères d’embauche.		1 Données rassemblées sur la majorité des sujets à traiter. 1.1 Prend des notes sur les sujets suivants : - milieu de travail (types d’entreprises, produits); - perspectives d’emploi; - rémunération; - possibilités d’avancement et de mutation; - sélection des candidates et des candidats. 1.2 Rédige un compte rendu des rencontres avec les représentants du milieu du travail sur les points suivants : - tâches; - critères de performance; - conditions de travail; - règles d’éthique professionnelle; - droits et responsabilités des travailleuses, des travailleurs et des employeurs; - facteurs de risques liés à la santé et à la sécurité au travail.		

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359131 – MÉTIER ET FORMATION – (module 1)				Durée : 15 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>					
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION	
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I P _C
1.7 S’informer sur la nature et les exigences de l’emploi en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé.		Information sur : - les tâches; - les critères de performance; - les habiletés et attitudes nécessaires; - les aptitudes et connaissances essentielles; - les conditions de travail; - les règles d’éthique professionnelle; - les droits et responsabilités des travailleuses, des travailleurs et des employeurs; - l’évolution technologique.		2 Présentation de sa perception du métier en faisant le lien avec les données recueillies. 2.1 Présentation d’un exemple d’au moins un avantage et un inconvénient liés à l’exercice de ce métier. 2.2 Présentation de son opinion sur les exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer le métier.	
1.8 S’informer sur des facteurs de risque en ce qui a trait à la santé et à la sécurité des travailleuses et des travailleurs.		Facteurs de risque liés au travail en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé. Moyens à adopter pour prévenir les accidents au travail et les maladies professionnelles.			
1.9 Présenter les données recueillies ainsi que sa perception du métier.		Méthodes de présentation : notes, résumés, tableaux, synthèse et exposé. Avantages, inconvénients et exigences du métier.			
PHASE 2 : INFORMATION SUR LE PROGRAMME DE FORMATION ET ENGAGEMENT DANS LA DÉMARCHE (Bloc 2)					
2.1 S’informer sur le projet de formation.		Programme d’études. Démarche de formation. Modes d’évaluation. Sanction des études.		3 Examen des documents déposés et écoute attentive des explications.	

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359131 – MÉTIER ET FORMATION – (module 1)				Durée : 15 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>					
COMPÉTENCE	APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
2.2 Vérifier la pertinence du programme de formation en regard de la situation de travail.	Liens entre les différentes compétences du programme et les tâches à accomplir dans l'exercice du métier.		3.1 Commente chacun des aspects suivants : - contenu du programme; - démarche de formation; - mode d'évaluation; - sanction des études.		
			4 Perception de la formation. 4.1 Indique au moins un rapport entre les modules du programme et la pratique du métier.		

* P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359131 – MÉTIER ET FORMATION – (module 1)					Durée : 15 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Se situer au regard du métier et de la démarche de formation</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C		
PHASE 3 : ÉVALUATION ET CONFIRMATION DE SON ORIENTATION PROFESSIONNELLE (Bloc 3)							Durée : 15 %	
3.1 Comparer ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles avec les exigences liées au travail en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé.		Résumé des goûts, des aptitudes et des champs d'intérêt. Résumé des exigences pour pratiquer le métier. Parallèle entre les deux aspects précédents.			5 Présentation d'un sommaire de ses goûts, de ses champs d'intérêt, de ses aptitudes et de ses qualités personnelles. 5.1 Précise ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles. 6 Justification de sa décision de poursuivre ou non le programme de formation. 6.1 Indique à l'enseignante ou à l'enseignant, la raison principale qui motive le choix de son orientation professionnelle.			
3.2 Reconnaître ses forces et ses faiblesses.		Mise en évidence de ses qualités et des connaissances acquises par l'expérience. Reconnaissance des types de problèmes susceptibles de se poser. Anticipation des moyens à prendre afin d'atténuer les problèmes.						
3.3 Donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre ou non la démarche de formation.		Brève conclusion expliquant le choix de son orientation.						

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359131 – SE SITUER AU REGARD DU MÉTIER ET DE LA DÉMARCHE DE FORMATION (module 1)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

L'évaluation de la participation des candidates ou des candidats portera sur des données recueillies à certains moments du déroulement des activités de formation. Cependant, un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante dans le plan de mise en situation.

Tout au long de l'épreuve, le jugement ne devrait pas porter sur la justesse de la perception ou de l'opinion des candidates ou des candidats, mais plutôt sur le fait qu'ils aient appuyé leur perception ou leur opinion sur des arguments ou des exemples.

PHASE 1 : INFORMATION SUR LE MÉTIER

1 Données rassemblées sur la majorité des sujets à traiter.

Il sera important, au cours de cette activité, d'indiquer clairement la nature des données que les candidates ou les candidats devront recueillir et présenter au moment de la rencontre de groupe. Quels que soient la forme et le support utilisés pour consigner leurs données, le jugement ne devra pas porter comme tel sur la précision, la qualité ou la présentation des données, mais plutôt sur le fait que les candidates ou les candidats aient pris la peine de colliger une quantité suffisante de données pertinentes aux sujets à traiter et de les organiser de manière à pouvoir les utiliser au moment de la rencontre de groupe.

Pour les éléments critères 1.1 et 1.2, on s'attend à ce que les données recueillies fournissent un minimum cohérent d'indications sur les sujets traités, sans pour autant broser un tableau complet et rigoureusement exact de la situation.

2 Présentation de sa perception du métier en faisant le lien avec les données recueillies.

On discutera de l'utilité, de la pertinence ou du bien-fondé de quelques exigences du programme en relation avec le métier, telles les habiletés, les attitudes et les connaissances nécessaires. La rencontre de groupe devra être préparée et dirigée de manière que toutes les personnes aient l'occasion de s'exprimer. Au cours de cette rencontre, les candidates et les candidats auront également l'occasion de mettre en évidence les avantages et les inconvénients liés à l'exercice de ce métier.

PHASE 2 : INFORMATION SUR LE PROJET DE FORMATION ET ENGAGEMENT DANS LA DÉMARCHE

3 Examen des documents déposés et écoute attentive des explications.

Il sera important, au cours de cette activité, d'indiquer clairement par écrit la nature des données que les candidates ou les candidats devront recueillir et présenter par écrit.

4 Perception de la formation.

La rencontre de groupe devra être préparée et dirigée de manière que toutes les personnes aient l'occasion de s'exprimer.

On s'attend ici à ce que les candidates ou les candidats s'expriment sur la pertinence ou l'utilité d'au moins un des éléments du programme de formation.

PHASE 3 : ÉVALUATION ET CONFIRMATION DE SON ORIENTATION PROFESSIONNELLE

5 Présentation d'un sommaire de ses goûts, de ses champs d'intérêt, de ses aptitudes et de ses qualités personnelles.

On s'attend à ce que les candidates ou les candidats, pour justifier leur orientation professionnelle, indiquent dans leur rapport au moins trois aspects ou exigences du métier, en soulignant explicitement les liens qui, à leur point de vue, existent entre ces aspects ou exigences, les champs d'intérêt et les aptitudes personnelles qui les ont amenés à choisir éventuellement le métier de conseiller en vente-conseil en équipement motorisé. Il n'est pas nécessaire, à ce stade-ci, que leurs perspectives soient objectives ou rigoureusement conformes à la réalité.

Le jugement ne devra pas, comme tel, porter sur la qualité de la rédaction du rapport. Ce document pourrait même être préparé à l'avance sous la forme d'un questionnaire à remplir (il faudra éviter toutefois d'en faire une épreuve de connaissances). On s'assurera plutôt que les candidates ou les candidats ont au moins pris la peine d'y inclure les éléments demandés. Les consignes initiales du rapport devront définir clairement ce qu'on entend par goût, champ d'intérêt et aptitude.

6 Justification de sa décision de poursuivre ou non le programme de formation.

On s'attend à ce que les candidates ou les candidats participent activement à la discussion sur leur orientation professionnelle avec l'enseignante ou l'enseignant en indiquant la raison qui a motivé leur choix.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

1 – Métier et formation	Code du cours : 359131
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 1 : INFORMATION SUR LE MÉTIER 1 Données rassemblées sur la majorité des sujets à traiter. 1.1 Prend des notes sur les sujets suivants : - milieux de travail (types d'entreprises et produits); - perspectives d'emploi; - rémunération; - possibilité d'avancement et de mutation; - sélection des candidates et des candidats. (Au moins trois sujets devront être traités.) 1.2 Rédige un compte rendu des rencontres avec les représentants du milieu du travail sur les points suivants : - tâches; - critères de performance; - conditions de travail; - règles d'éthique professionnelle; - droits et responsabilités des travailleuses, des travailleurs et des employeurs; - facteurs de risque liés à la santé et à la sécurité au travail.	☐ ☐ ☐ ☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION		JUGEMENT OUI NON	
2	Présentation de sa perception du métier, en faisant le lien avec les données recueillies :		
2.1	Présentation d'un exemple d'au moins un avantage et un inconvénient liés à l'exercice de ce métier.	☐	☐
2.2	Présentation de son opinion sur les exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer le métier.	☐	☐
PHASE 2 : INFORMATION SUR LE PROGRAMME DE FORMATION ET ENGAGEMENT DANS LA DÉMARCHE			
3	Examen des documents déposés et écoute attentive des explications.		
3.1	Commente chacun des aspects suivants : - contenu du programme; - démarche de formation; - mode d'évaluation; - sanction des études.	☐	☐
4	Perception de la formation.		
4.1	Indique au moins un rapport entre les modules du programme et la pratique du métier.	☐	☐
PHASE 3 : ÉVALUATION ET CONFIRMATION DE SON ORIENTATION PROFESSIONNELLE			
5	Présentation d'un sommaire de ses goûts, de ses champs d'intérêt, de ses aptitudes et de ses qualités personnelles.		
5.1	Précise ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles.	☐	☐
6	Justification de sa décision de poursuivre ou non le programme de formation.		
6.1	Indique à l'enseignante ou à l'enseignant la raison principale qui motive le choix de son orientation professionnelle.	☐	☐
Règle de verdict : réussite de 6 OUI sur 8, dont les éléments 1.1, 1.2, 4.1 et 6.1.			

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359147 – EXPLOITATION D’UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE – (module 2)					Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter un poste de travail informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
EXPLOITER UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE (Bloc 1) Durée : 5 %							
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de l'informatique dans la gestion du service après-vente. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.					
2	Respecter les règles d’ergonomie.	Position de travail. Disposition de l’équipement. Éclairage. Conséquences du non-respect des règles sur la santé.		Respect des règles de l’ergonomie.			
2	Appliquer une méthode de doigté.	Emplacement des touches sur le clavier. Position et déplacement des doigts sur les touches.		Positionnement correct des doigts sur les touches.			
A. DIFFÉRENCIER LES PÉRIPHÉRIQUES DE SYSTÈMES INFORMATIQUES (Bloc 2) Durée : 5 %							
2	A.1 Distinguer les caractéristiques et les fonctions des périphériques dans un environnement de travail.	Identification des différents périphériques d'un poste informatique. Fonctions des périphériques d'entrée et de sortie. Liens entre les périphériques. Caractéristiques techniques des principaux périphériques : - capacité de sauvegarde; - vitesse d’accès; - résolutions; etc.		Différenciation adéquate des périphériques d’après leurs caractéristiques ou leurs fonctions.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)
A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)
P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359147 – EXPLOITATION D’UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE – (module 2)					Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter un poste de travail informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
3	A Différencier les périphériques de systèmes informatiques	Pour les systèmes autonomes et en réseau.					
B. UTILISER LES FONCTIONS DE BASE D’UN SYSTÈME D’EXPLOITATION (Bloc 3)							
Durée : 10 %							
2	B.1 Démarrer et fermer un système d’exploitation.	Système autonome. Système réseau.					
2	B.2 Reconnaître les caractéristiques d’un système d’exploitation.	Logiciels et utilitaires intégrés : - gestion des utilisateurs; - gestion des périphériques; - prise en charge de différents types de fichiers.					
2	B.3 Reconnaître les principales fonctions d’un environnement graphique.	Bureau. Icônes. Barre de tâches. Fenêtre. Onglet. Fonction d’aide.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)
A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)
P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359147 – EXPLOITATION D’UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE – (module 2)					Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter un poste de travail informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
	B.4 Démarrer et fermer des programmes.	Création de raccourcis. Recherche de fichiers exécutables. Respect de la séquence d’ouverture et de fermeture de programmes.		Respect des séquences de démarrage et de fermeture : - du système d’exploitation; - de programmes.			
2	B.5 Traiter des fichiers et des répertoires.	Arborescence des répertoires. Création, sauvegarde et suppression de fichiers et de répertoires.		Gestion appropriée des fichiers et des répertoires.			
3	B Utiliser les fonctions de base d’un système d’exploitation	Système d'exploitation d'usage courant uniquement. Traitement des fichiers sur postes autonomes et en réseau.		1 Utilisation des fonctions de base d'un système d'exploitation. 1.1 Création d'un répertoire et d'un sous-répertoire. 1.2 Sauvegarde précise de données sur une unité de sauvegarde dans un répertoire cible. 1.3 Création d'un raccourci sur le bureau.	15	5 5 5	PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)
 A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)
 P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359147 – EXPLOITATION D’UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE – (module 2)					Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter un poste de travail informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P ₁	P _C	St
C. EXPLOITER UN LOGICIEL DE GESTION DE SERVICES (Bloc 4)							
Durée : 35 %							
2	C.1 Reconnaître les différents menus d’un logiciel de gestion de services.	Menu principal. Sous-menus. Recherche de données.		Sélection pertinente des options des menus.			
2	C.2 Opérer les principales commandes d’un logiciel de gestion de services.	Création de fichiers. Introduction de données. Codes de plaintes. Rapports. Comptes clients; etc.		Traitement approprié des codes de plaintes.			
2	C.3 Gérer les bons de réparation.	Ouverture. Traitement. Fermeture. Impression. Historique.					
2	C.4 Gérer l’historique des fichiers.	Traitement de l'historique : - clients; - véhicules. Campagnes de rappel. Ventes. Rapports divers.					
2	C.5 Imprimer les bons de réparation.	Aperçu avant impression. Paramètres d’impression. Impression d’éléments de l'historique.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)
A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)
P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359147 – EXPLOITATION D’UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE – (module 2)						Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter un poste de travail informatique</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St	
	C Exploiter un logiciel de gestion de services	Création de bons de réparation traitant de problèmes fictifs liés aux automobiles ou aux camions légers seulement. Création de bons de réparation traitant : - de ventes au détail; - de ventes à l'interne; - de réparations sur garantie.		2 Création d’un fichier. 2.1 Création d'un fichier client. 2.2 Saisie précise des données relatives au véhicule.	10	5 5	PT	
				3 Utilisation des fonctions du logiciel de gestion de services. 3.1 Sélection d’un code de plainte adéquat. 3.2 Fermeture adéquate du bon de réparation. 3.3 Impression adéquate du bon de réparation.	30	10 15 5	PT	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)
A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)
P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359147 – EXPLOITATION D’UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE – (module 2)					Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter un poste de travail informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
D. EXPLOITER UN LOGICIEL D’ESTIMATION (Bloc 5) Durée : 25 %							
2	D.1 Configurer les paramètres du logiciel d’estimation.	Escomptes. Rabais. Taux de taxation. Fournitures d'atelier.		Respect des marches à suivre pour : - l'ouverture de fiches d'estimation; - la saisie des données; - la recherche de données. Précisions et pertinence des données introduites.			
2	D.2 Opérer les principales commandes d’un logiciel d’estimation.	Création de fichiers : - clients; - véhicules. Fonctions d'aide et de recherche. Traitement des pièces et de la main-d'œuvre. Opérations additionnelles.					
2	D.3 Imprimer un relevé d’estimation.	Aperçu avant impression. Paramètres d’impression. Impression d’éléments de l'historique.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)
A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)
P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359147 – EXPLOITATION D’UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE – (module 2)						Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter un poste de travail informatique</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St	
3	D Exploiter un logiciel d’estimation	Création de fiches d'estimations traitant de problèmes fictifs liés aux automobiles ou aux camions légers seulement. Estimation de coûts liés aux réparations ou à l'entretien mécanique seulement.		4 Modification des paramètres. 4.1 Configuration adéquate des paramètres du logiciel. 5 Utilisation du logiciel d'estimation. 5.1 Saisie précise des données dans la fiche d’estimation. 5.2 Sélection précise des pièces et du temps de réparation. 5.3 Calcul précis du montant de l’évaluation.	5 25	5 5 15 5	PT PT	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)
A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)
P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359147 – EXPLOITATION D’UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE – (module 2)					Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter un poste de travail informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
E. UTILISER L’AUTOROUTE ÉLECTRONIQUE (Bloc 6)							
<i>Durée : 10 %</i>							
2	E.1 Opérer un fureteur pour naviguer dans Internet.	Configuration du fureteur : - options générales Internet; - page de démarrage; - gestion des fichiers temporaires. Outils de recherche. Opération du fureteur : - commandes de base; - hyperliens; - téléchargements; - impression; - terminologie.		Utilisation correcte des fonctions du fureteur et du moteur de recherche. Respect de la démarche pour : - la création d'un compte de messagerie; - le transfert de données; - la récupération et l’importation de données; - l'enregistrement de données.			
2	E.2 Rechercher de l'information dans Internet.	Recherche de sites. Outils et moteurs de recherche.					
2	E.3 Employer le système de courrier électronique.	Pièces jointes. Réception et lecture du courrier. Réponse ou transfert. Signature. Gestion des messages. Courrier indésirable. Carnet d’adresses.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)
A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)
P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359147 – EXPLOITATION D’UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE – (module 2)						Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter un poste de travail informatique</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St	
3	E Utiliser l’autoroute électronique	Éléments de base d'au moins un moteur de recherche. Traitement du courrier électronique avec au moins un logiciel et dans au moins un site Internet spécialisé.		6 Utilisation de l’autoroute électronique. 6.1 Téléchargement correct de données provenant du réseau Internet. 6.2 Envoi correct d'un courrier électronique. 6.3 Récupération appropriée d'une pièce jointe à un courrier électronique.	15	5 5 5	PT	
EXPLOITER UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE (Bloc 7)								
2	Se soucier de la mise à jour de ses connaissances (I.P.)	Mise à niveau constante des logiciels. Évolution technologique rapide du matériel informatique.						
3	EXPLOITER UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE			Exactitude des données introduites. Utilisation appropriée des fonctions d’aide et de recherche. Utilisation appropriée des périphériques. Préservation du bon état et de l’intégrité des appareils. Respect des principes ergonomiques.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)
A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)
P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359147 – EXPLOITATION D’UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE – (module 2)					Durée : 105 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Exploiter un poste de travail informatique</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
EXPLOITER UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE (Bloc 8) Durée : 5 %							
2	S’adapter à des situations particulières.	Gestion avancée des fichiers clients et voitures. Configuration de nouveaux paramètres : - taxes; - rabais; - escomptes. Recherche d’information dans Internet et envoi de documents.					
2	Résoudre des problèmes.	Processus de résolution de problèmes. Problèmes courants et solutions.					
4	EXPLOITER UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE			Se référer à l’ensemble des critères qui précèdent pour l’évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l’évaluation de sanction.			
EXPLOITER UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE (Bloc 9) Durée : %							
5	EXPLOITER UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE	Bon de réparation à deux adresses. Bon de réparation sur plus d’un véhicule pour un même client. Relevé d’estimation à plusieurs éléments avec et sans rabais. Relevé d’estimation pour plusieurs voitures pour un même client.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)
A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)
P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359147 – EXPLOITATION D'UN POSTE DE TRAVAIL INFORMATIQUE
(module 2)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à exploiter un poste de travail informatique en traitant des données.

On peut évaluer plusieurs candidates ou candidats à la fois, selon la disponibilité de l'équipement.

La durée suggérée de l'épreuve est approximativement de trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'élève devra exécuter, de façon individuelle, des opérations de base sur un système d'exploitation et remplir un relevé d'estimation ainsi qu'un bon de réparation à l'aide d'un système informatique configuré adéquatement pour ces opérations.

L'épreuve se déroulera en trois parties.

Dans la première partie, la candidate ou le candidat devra, après avoir pris connaissance des données qui lui seront fournies, créer un nouveau répertoire qu'elle ou il nommera comme indiqué dans les directives écrites. Elle ou il devra ensuite sauvegarder des données dans ce répertoire et placer un raccourci sur le bureau pour en faciliter l'accès.

Dans la deuxième partie, la candidate ou le candidat devra, à partir d'une mise en situation décrite dans les directives :

Créer et imprimer une nouvelle fiche d'estimation en tenant compte des paramètres suivants :

- Taux de taxation
- Escomptes
- Rabais
- Fournitures d'atelier

Créer et imprimer un bon de réparation.

Dans la troisième partie, la candidate ou le candidat devra, toujours selon une situation décrite dans les directives, télécharger des données à partir du réseau Internet et les enregistrer dans le répertoire qu'elle ou il aura créé dans la première partie de l'épreuve. Elle ou il devra ensuite récupérer la pièce jointe d'un courriel qui lui aura été adressé et l'enregistrer dans ce même répertoire. Finalement, la candidate ou le candidat devra envoyer un message à l'expéditeur de ce courriel en guise de réponse.

3 MATÉRIEL

La candidate ou le candidat aura à sa disposition un poste informatique sur lequel elle ou il aura accès à :

- Un logiciel d'exploitation courant
- Un logiciel d'estimation
- Un logiciel de gestion de services
- L'autoroute électronique

FICHE D'ÉVALUATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé 2 – Exploiter un poste de travail informatique	Code du programme : 5258 Code du cours : 359147
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
1 Utilisation des fonctions de base d'un système d'exploitation		
1.1	Création d'un répertoire et d'un sous-répertoire.	0 ou 5
1.2	Sauvegarde précise de données sur une unité de sauvegarde dans un répertoire cible.	0 ou 5
1.3	Création d'un raccourci sur le bureau.	0 ou 5
2 Création d'un fichier		
2.1	Création d'un fichier client.	0 ou 5
2.2	Saisie précise des données relatives au véhicule.	0 ou 5

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
3 Utilisation des fonctions du logiciel de gestion de services		
3.1 Sélection d'un code de plainte adéquat :		0 ou 10
- sélection correcte d'un code de plainte existant;	☐ ☐	
- création d'un nouveau code de plainte approprié.	☐ ☐	
3.2 Fermeture adéquate du bon de réparation :		0 ou 15
- présence des données essentielles relatives au client;	☐ ☐	
- présence des données essentielles relatives au véhicule : numéro de série et kilométrage;	☐ ☐	
- détermination du coût exact de la réparation.	☐ ☐	
3.3 Impression adéquate du bon de réparation.		0 ou 5
4 Modification des paramètres		
4.1 Configuration adéquate des paramètres du logiciel :		0 ou 5
- configuration adéquate d'un rabais accordé au client sur la main-d'œuvre.	☐ ☐	
5 Utilisation du logiciel d'estimation		
5.1 Saisie précise des données dans la fiche d'estimation.		0 ou 5
5.2 Sélection précise des pièces et du temps de réparation :		0 ou 15
- sélection juste des pièces essentielles pour la réparation;	☐ ☐	
- sélection juste du temps de réparation;	☐ ☐	
- sélection juste du temps pour une opération additionnelle.	☐ ☐	
5.3 Calcul précis du montant de l'évaluation.		0 ou 5

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
6 Utilisation de l'autoroute électronique		
6.1 Téléchargement correct de données provenant du réseau Internet.		0 ou 5
6.2 Envoi correct d'un courrier électronique.		0 ou 5
6.3 Récupération appropriée d'une pièce jointe à un courrier électronique.		0 ou 5
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures			
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR (Bloc 1)								Durée : %
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de bien comprendre les caractéristiques des moteurs pour bien informer la clientèle. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.						
A. COMMUNIQUER DES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LE GROUPE MOTEUR (Bloc 2)								Durée : 15 %
2	A.1 Adapter le niveau de langage au type de clientèle.	Importance relative accordée à la compréhension des termes dans les échanges verbaux avec la cliente ou le client.						
2	A.2 Se soucier des règles de la communication pour la transmission d'information à la clientèle.	Intégration des notions relatives à la communication : - établissement d'un climat de confiance; - vulgarisation des termes. (voir module 11)						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.3 Expliquer les caractéristiques et le principe de fonctionnement du moteur et du système de lubrification.	Fonctionnement de base des moteurs à essence et diesel à deux temps et à quatre temps. Description des termes techniques liés au fonctionnement du moteur : - couple, puissance et cylindrée. Caractéristiques générales des moteurs et des systèmes de lubrification : - disposition des cylindres; - taux de compression; - système de lubrification à pression.		Explications claires sur le principe de fonctionnement de base de chacun des types de moteurs.			
3	A Communiquer des renseignements généraux sur le groupe moteur	Identification de pièces sur des schémas. Paramètres généraux de fonctionnement. Pour les moteurs à pistons uniquement.		1 Communication de renseignements généraux sur le groupe moteur. 1.1 Identification précise des pièces du moteur sur des schémas. 1.2 Énoncé clair des différences majeures entre les différents types de moteurs.	20	10 10	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
B. DIFFÉRENCIER LES PIÈCES DE DIFFÉRENTS TYPES DE MOTEURS ET DE SYSTÈMES DE LUBRIFICATION (Bloc 3)							
				Durée : 15 %			
2	B.1 Reconnaître les caractéristiques des pièces du moteur et du système de lubrification.	Caractéristiques générales des pièces internes du bloc-moteur : - dimensions; - possibilités de réusinage. Caractéristiques générales des culasses : - nombre et disposition des soupapes; - culasses en fonte et en aluminium. Disposition de l'arbre à cames. Caractéristiques générales du système de lubrification : - volume et pression de pompage; - paliers de lubrification. Description des pièces.		Description juste des caractéristiques des pièces internes du moteur et du système de lubrification.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Donner de l'information sur le groupe moteur</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	B.2 Repérer les pièces dans leur système respectif à l'aide de schémas.	Identification de pièces du moteur et du système de lubrification : - pièces internes et externes du bloc-moteur; - pièces de la culasse; - pièces du système de distribution; - pièces du système de lubrification. Localisation des pièces du moteur et du système de lubrification : - pièces du bloc et de la culasse; - pièces du système de lubrification; - refroidisseurs d'huile à moteur. Association des pièces avec leur système respectif.		Association juste des pièces avec le système correspondant.			
3	B Différencier les pièces de différents types de moteurs et de systèmes de lubrification	Caractéristiques des pièces. Localisation de pièces dans leur système à l'aide de schémas. Pour les moteurs quatre-temps à pistons seulement.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
C. EXPLIQUER LES PARTICULARITÉS DES PIÈCES DE MOTEUR ET DE SYSTÈMES DE LUBRIFICATION (Bloc 4)							
Durée : 20 %							
2	C.1 Établir les liens entre des pièces de différents types de moteurs et de systèmes de lubrification.	Mise en évidence de la relation qui existe entre les pièces et leurs effets sur les autres systèmes : Ex : - effets, sur le moteur, d'un carter d'huile percé par la rouille; - effets, sur les soupapes, d'une courroie de distribution qui casse. Différences des pièces relativement au type ou au modèle de véhicule : - caractéristiques; - particularités. Description de la fonction des principales pièces : - du bloc-moteur; - du système de distribution et de la culasse; - du système de lubrification. Interrelation entre le système de lubrification et le moteur.		Information juste quant à la fonction des pièces du moteur et du système de lubrification.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)							Durée : 60 heures
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	C.2 Donner de l'information sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.	Relation entre les pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents : - Problèmes du bloc-moteur : • cognements; • cliquetis; • usure (bloc, pistons, segments, coussinets); • fissures. - Problèmes de la culasse : • gauchissement; • fissures; • bris de soupapes. - Consommation d'huile. - Fuites de liquide. - Bris de courroie ou de chaîne. - Problèmes du système de lubrification : • problèmes de pression; • formation de cambouis.		Description précise des problèmes de fonctionnement les plus courants du moteur et du système de lubrification.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	C Expliquer les particularités des pièces de moteurs et de systèmes de lubrification	Description du rôle des principales pièces. Association de pièces avec des problèmes de fonctionnement fictifs. Liens de cause à effet de pièces défectueuses sur les systèmes.		2 Explications sur les particularités des pièces du moteur et du système de lubrification. 2.1 Exactitude de l'information relative à la fonction d'une pièce. 2.2 Pertinence de l'information sur un problème de fonctionnement et la ou les pièces qui lui sont associées. 2.3 Clarté de l'information relative aux liens de cause à effet d'une pièce défectueuse sur un autre système.	20	5 10 5	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)							Durée : 60 heures				
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur											
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION						
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St				
D. FOURNIR DES EXPLICATIONS SUR L'ENTRETIEN ET LA RÉPARATION DU GROUPE MOTEUR (Bloc 5)										Durée : 20 %	
2	D.1 Se soucier de l'exactitude des calculs dans l'établissement d'une estimation de réparation ou d'une facture de réparation.	Intégration des notions relatives aux opérations mathématiques de base. Différenciation des types de prix : - prix de vente au détail, de vente à l'interne et sur garantie; - composition des prix des spéciaux en cours. Conséquences légales du montant de l'estimation des travaux. (voir module 10)									

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.2 Définir l'information à communiquer à la clientèle sur l'entretien du moteur.	Définition des termes utilisés par les fabricants relativement aux garanties : - entretien préventif; - entretien prescrit. Description de l'entretien du moteur et du système de lubrification : - fréquence des vidanges d'huile; - remplacement de la courroie de distribution; - ajustement des soupapes pour les moteurs à poussoirs mécaniques. Mise en évidence des conséquences possibles d'un entretien défaillant : - effets sur la garantie; - effets sur la valeur de revente; - usure prématurée; - augmentation des frais de réparation. Énumération des éléments contenus dans le programme du manufacturier sur l'entretien du moteur et du système de lubrification.		Description appropriée des avantages de l'entretien préventif.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Donner de l'information sur le groupe moteur</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.3 Donner de l'information sur les travaux effectués sur le moteur.	Description des travaux effectués sur le moteur relativement : - au réusinage : • du bloc-moteur; • de la culasse; • du vilebrequin; • du moteur dans son entier; - aux pertes de liquide (huile et antigel); - au remplacement de joints ou de bagues d'étanchéité; - à l'ajustement des soupapes; - au remplacement de pièces du système de lubrification.		Explications appropriées sur les réparations les plus courantes du moteur et du système de lubrification.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.4 Procéder à l'estimation du temps et des pièces nécessaires pour l'entretien ou la réparation du moteur et du système de lubrification.	Description des termes utilisés pour l'entretien et la réparation : - temps fixe accordé pour la main-d'œuvre (« flat rate »); - numéros d'opération; - opérations connexes (chevauchement du temps); - opérations additionnelles. Recherche de temps et de pièces pour l'entretien et la réparation à l'aide d'un logiciel d'estimation : - Fonctions de recherche de pièces : • à l'aide d'un localisateur alphabétique; • à l'aide d'illustrations; • ajout de pièces non listées; • prix. - Fonction de recherche de temps : • opérations de base; • opérations additionnelles; • chevauchement d'opérations.		Estimation réaliste de la durée des travaux de réparation et d'entretien pour le moteur et le système de lubrification.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	D Fournir des explications sur l'entretien et la réparation du groupe moteur	Calculs d'estimations des travaux pour le moteur et le système de lubrification. Calculs de factures fictives de réparation. Identification d'opérations connexes et supplémentaires. Utilisation d'un logiciel spécialisé.		3 Estimation du temps nécessaire pour l'entretien ou la réparation. 3.1 Repérage précis du temps de réparation pour un élément du moteur. 3.2 Repérage précis du temps d'une opération supplémentaire. 4 Explications sur l'entretien et la réparation du groupe moteur. 4.1 A décrit correctement les points d'entretien du moteur. 4.2 A fourni de l'information pertinente sur les conséquences d'un entretien défaillant. 4.3 A décrit avec justesse les travaux effectués sur le moteur.	20 30	10 10 10 10	PS PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
E. PRÉSENTER DES PRODUITS ET DES ACCESSOIRES CONNEXES (Bloc 6)							
Durée : 10 %							
2	E.1 Se soucier de l'application des techniques de vente.	Intégration des techniques de vente dans un contexte de service à la clientèle. Détermination des besoins. Application des techniques de présentation de produits. Pertinence de l'argumentation. (voir module 14)					
2	E.2 Sélectionner les produits et les accessoires appropriés à l'occasion d'un entretien ou d'une réparation.	Association avec le système correspondant. Liens de certains produits avec le concept d'entretien préventif.					
2	E.3 Donner des explications sur les caractéristiques des produits et des accessoires.	Caractéristiques des huiles et des additifs : - classifications SAE et API; - caractéristiques des principaux additifs. Refroidisseurs d'huile à moteur. Fonction des produits et accessoires. Fréquence d'utilisation des produits et des additifs. Effets de l'utilisation de certains produits ou accessoires sur la garantie.		Description claire des caractéristiques des produits et des accessoires associés au moteur et au système de lubrification.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	E Présenter des produits et des accessoires connexes	Sélection de produits pertinents avec le système correspondant. Caractéristiques des huiles à moteur pour les moteurs à essence et diesel. Simulation de vente de produits ou d'accessoires par des jeux de rôles.		5 Présentation de produits et d'accessoires connexes. 5.1 A offert un produit approprié à l'entretien du moteur. 5.2 A expliqué clairement les différences entre les différents types d'huiles à moteur.	10	5 5	PS
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR (Bloc 7)							
2	Se soucier d'une mise à jour constante des connaissances (I.P.).	Nouvelles technologies. Nouveaux produits et accessoires. Bulletins de service.					
3	DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR	Principes de fonctionnement. Troubles mécaniques les plus fréquents. Rédaction d'estimations et de bons de réparation.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR – (module 3)					Durée : 60 heures			
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe moteur								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St	
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR (Bloc 8)								Durée : 10 %
2	S'adapter à des situations particulières.	Complexité des liens entre : - les pièces; - les systèmes. Complexité des relevés d'estimation relativement aux opérations connexes. Recherche d'information diversifiée relative aux nouveaux produits et accessoires.						
4	DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.				
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR (Bloc 9)								Durée : %
5	DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR	Calculs de coûts estimatifs des réparations ou d'entretien pour des problèmes liés au moteur ou au système de lubrification. Création de menus d'entretien ou de réparation à l'aide d'un logiciel de gestion de services. Ouverture et fermeture de bons de réparation de tous types traitant de problèmes liés au moteur ou au système de lubrification.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359154 – INFORMATION SUR LE GROUPE MOTEUR (module 3)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à fournir de l'information sur le groupe moteur.

L'épreuve comporte des stratégies variées visant à évaluer l'atteinte de la compétence. L'évaluation se fera en deux parties. Dans un premier temps, la candidate ou le candidat devra répondre à une série de questions destinées à mesurer ses connaissances pratiques. Suivra une épreuve pratique où l'évaluation de la candidate ou du candidat se fera dans un contexte de simulation de travail et où il sera possible de mesurer sa capacité à transmettre une information de qualité tout en respectant les règles de base de la communication. On pourra évaluer tous les candidats en même temps pour la première partie de l'épreuve alors qu'on devra les évaluer un seul à la fois pour la partie pratique.

La durée suggérée de l'épreuve est approximativement de 45 minutes pour la partie de connaissances pratiques et de 75 minutes pour la partie pratique.

L'utilisation de notes de cours est interdite.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Épreuve de connaissances pratiques (indicateurs 1 et 2) :

L'épreuve devrait comporter une série de huit questions sur le groupe moteur et le système de lubrification portant sur les points suivants :

- communication de renseignements généraux sur le groupe moteur (quatre questions);
- explications sur les particularités des pièces du moteur et du système de lubrification (quatre questions).

On suggère d'utiliser des questions à choix multiple ou à réponse brève.

Le seuil de réussite de la partie de connaissances est de 30 points sur une possibilité de 40.

Épreuve de processus (indicateurs 3, 4 et 5) :

On suggère d'élaborer un scénario permettant à la candidate ou au candidat de faire le lien avec la réalité du monde du travail. La candidate ou le candidat devra fournir une série de réponses jugées acceptables selon le scénario présenté. Elle ou il devra faire appel à ses connaissances et à son jugement pour livrer des renseignements pertinents.

Il serait bon de préparer plusieurs scénarios afin de varier l'épreuve à l'intérieur d'un même groupe. On prendra soin de préparer cette simulation en choisissant des problèmes de fonctionnement courants, non complexes, du moteur, du système de lubrification, ou des deux.

Le seuil de réussite de cette partie de l'épreuve est de 50 points sur une possibilité de 60.

La candidate ou le candidat devra réussir indépendamment chacune des parties de l'épreuve.

En cas d'échec, la candidate ou le candidat devra reprendre les deux parties de l'épreuve.

3 MATÉRIEL

La candidate ou le candidat devra avoir à sa disposition un poste informatique sur lequel elle ou il aura accès à un logiciel d'estimation.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Il est fortement conseillé d'utiliser les terminologies anglaise et française en alternance ainsi que des expressions courantes afin de varier le contenu de l'épreuve.

Pour formuler les questions, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des pièces, des produits, des accessoires et des simulations de problèmes de fonctionnement susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

FICHE D'ÉVALUATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé 3 – Information sur le groupe moteur	Code du programme : 5258 Code du cours : 359154
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATIONS	RÉSULTAT
OUI NON	
3 Estimation du temps nécessaire pour l'entretien ou la réparation	
3.1 Repérage précis du temps de réparation ou d'entretien du moteur :	0 ou 10
- repérage précis du temps de remplacement d'une pièce du moteur;	☐ ☐
- repérage précis du temps d'entretien pour le moteur.	☐ ☐
3.2 Repérage précis du temps d'une opération supplémentaire.	0 ou 10
4 Explications sur l'entretien et la réparation du groupe moteur	
4.1 A décrit correctement les points d'entretien du moteur :	0 ou 10
- description appropriée de la fréquence des vidanges d'huile;	☐ ☐
- description adéquate du remplacement de la courroie de distribution.	☐ ☐
4.2 A fourni de l'information pertinente sur les conséquences d'un entretien défaillant.	0 ou 10

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
4.3	A décrit avec justesse les travaux effectués sur le moteur :	0 ou 10
	- description juste d'une réparation possible au bloc-moteur; ☐ ☐	
	- description juste d'une réparation possible sur la culasse. ☐ ☐	
5 Présentation de produits et des accessoires connexes		
5.1	A offert un produit approprié à l'entretien du moteur.	0 ou 5
5.2	A expliqué clairement les différences entre les différents types d'huiles à moteur.	0 ou 5
Total :		/ 60
Seuil de réussite : 50 points sur une possibilité de 60		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION (Bloc 1) Durée : %							
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de bien comprendre les caractéristiques des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation pour bien informer la clientèle. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.					
A. COMMUNIQUER DES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION (Bloc 2) Durée : 15 %							
2	A.1 Comprendre les caractéristiques et le principe de fonctionnement des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.	Fonctionnement de base des systèmes de refroidissement : - par air; - par liquide; - par air liquide. Caractéristiques générales des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation : - systèmes de refroidissement standard et à haut rendement; - systèmes de chauffage principal et auxiliaire; - systèmes de climatisation à détenteur, à tube capillaire et à tube à orifice. Fonctionnement de base du système de climatisation : - pressions; - évaporation, détente et condensation du frigorigène.		Explications claires sur le principe de fonctionnement de base des systèmes de refroidissement et de climatisation.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement - 4 : transfert de la compétence - 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : <i>Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	A Communiquer des renseignements généraux sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation	Identification de pièces sur des schémas. Paramètres généraux de fonctionnement.		1 Communication de renseignements généraux sur les systèmes de refroidissement et de climatisation. 1.1 Identification précise des pièces de la climatisation sur des schémas. 1.2 Description claire du fonctionnement du système de refroidissement air-liquide.	20	10 10	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St
B. DIFFÉRENCIER DES PIÈCES DE SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE SYSTÈMES DE CLIMATISATION (Bloc 3) Durée : 15 %							
2	B.1 Reconnaître les caractéristiques des pièces des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.	Caractéristiques générales des pièces du système de refroidissement : - densité des radiateurs; - plages de chaleur des thermostats; - types de bouchons; - types de durites. Caractéristiques générales des pièces du système de climatisation : - types de compresseurs; - types de détendeurs. Caractéristiques générales des chauffe-moteurs : - à immersion; - à circulation. Description des pièces.		Description juste des caractéristiques des pièces des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.			
2	B.2 Repérer les pièces dans leur système respectif à l'aide de schémas.	Identification de pièces des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation. Localisation des composantes des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation. Association des pièces avec leur système respectif.		Association juste des pièces avec le système correspondant.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St
3	B Différencier les pièces de différents types de systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation	Caractéristiques des pièces. Localisation de pièces dans leur système à l'aide de schémas. Pour les automobiles et les camions légers uniquement.		2 Différenciation des pièces de différents types de moteurs et de systèmes de lubrification. 2.1 Reconnaissance juste des caractéristiques des pièces du système de refroidissement, de chauffage et de climatisation. 2.2 Localisation précise de pièces à l'intérieur de leur système. 2.3 Association précise de pièces avec leur système correspondant.	20	5 10 5	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St
C. EXPLIQUER LES PARTICULARITÉS DES PIÈCES DES DIFFÉRENTS SYSTÈMES (Bloc 4) Durée : 20 %							
2	C.1 Établir les liens existant entre les pièces des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.	Mise en évidence de la relation qui existe entre les pièces et leurs effets sur les autres systèmes : - ex : - effets sur le refroidissement du moteur, de l'installation d'un climatiseur; - effets sur la boîte de vitesses automatique, de la surchauffe du moteur. Différences des pièces relativement au type ou au modèle de véhicule : - caractéristiques des systèmes de refroidissement à eau; - rendement pour camionnettes, - particularités des ventilateurs électriques et à courroie. Description de la fonction des principales pièces : - du système de refroidissement; - du système de chauffage; - de la climatisation. Description de la fonction des chauffe-moteurs. Interrelations entre le système de refroidissement et les systèmes de chauffage, de climatisation et de transmission automatique.		Information juste quant à la fonction des pièces des systèmes de refroidissement, du chauffage et de la climatisation.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P₁	P_C	St
2	C.2 Donner de l'information sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.	Relation entre les pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents du système de refroidissement : - Surchauffe due : • aux fuites de réfrigérant; • à la défaillance des pièces du système de refroidissement; • aux saletés; • à la courroie. Relation entre les pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents du système de chauffage : - mauvais rendement de la chaufferette; - problèmes liés à la soufflante; - troubles électriques. Relation entre les pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents du système de climatisation : - origine des fuites de frigorigène; - défaillance du compresseur : • embrayage; • bloc cylindres; • bagues d'étanchéité. - bris de courroies; - problèmes électriques ou de câblage.		Description précise des problèmes de fonctionnement les plus courants des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	C Expliquer les particularités des pièces des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation	Description du rôle des principales pièces. Association de pièces avec des problèmes de fonctionnement fictifs. Liens de cause à effet de pièces défectueuses sur les systèmes.		3 Explications sur les particularités des pièces des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation. 3.1 Exactitude de l'information relative à la fonction d'une pièce. 3.2 Pertinence de l'information sur un problème de fonctionnement et la ou les pièces qui lui sont associées. 3.3 Clarté de l'information relative aux liens de cause à effet d'une pièce défectueuse sur un autre système.	20	5 10 5	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_i : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h

Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation

COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St

D. FOURNIR DES EXPLICATIONS SUR L'ENTRETIEN ET LA RÉPARATION DES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION (Bloc 5)

Durée : 30 %

2	D.1 Définir l'information à communiquer à la clientèle sur l'entretien du système de refroidissement et du climatiseur.	Définition des termes utilisés par les fabricants relativement aux garanties : - entretien préventif; - entretien prescrit. Description de l'entretien du système de refroidissement et du climatiseur : - fréquence de remplacement du liquide de refroidissement; - fréquence de remplacement de la courroie d'entraînement; - vérification périodique des pressions du système de climatisation; - inspections périodiques complètes des systèmes de refroidissement et de climatisation. Mise en évidence des conséquences possibles d'un entretien défaillant : - effets sur la garantie; - effets sur la valeur de revente; - usure prématurée; - augmentation des frais de réparation.		Description adéquate de l'entretien du système de refroidissement.			
---	---	---	--	--	--	--	--

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P₁	P_C	St
2	D.2 Donner de l'information sur les travaux effectués sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.	Description des travaux possibles sur le système de refroidissement et de chauffage : - vérification du rendement du système; - remplacement de pièces défectueuses; - nettoyage du système; - remplacement du liquide de refroidissement; - modifications possibles du système. Description des travaux possibles sur le système de climatisation : - détection de fuites; - remplacement de pièces; - vérification des pressions; - conversion à un autre type de frigorigène.		Description précise des réparations les plus courantes des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.			
2	D.3 Procéder à l'estimation du temps et des pièces nécessaires pour l'entretien ou la réparation des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.	Application des règles relatives à l'estimation des travaux liés aux systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation. (voir module 3)		Estimation réaliste de la durée des travaux de réparation et d'entretien pour les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St
3	D Fournir des explications sur l'entretien et la réparation des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation	Calculs d'estimations des travaux pour les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation. Calculs de factures fictives de réparation. Identification d'opérations connexes et supplémentaires. Utilisation d'un logiciel spécialisé.		4 Explications sur l'entretien et la réparation des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation. 4.1 Description juste des points d'entretien du système de refroidissement. 4.2 Pertinence de l'information sur les conséquences d'un entretien défaillant. 4.3 Description juste des travaux effectués sur le climatiseur.	30	10 10 10	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
E. PRÉSENTER DES PRODUITS ET DES ACCESSOIRES CONNEXES (Bloc 6) Durée : 10 %							
2	E.1 Sélectionner les produits et les accessoires appropriés durant un entretien ou une réparation.	Association avec le système correspondant. Liens de certains produits avec le concept d'entretien préventif.					
2	E.2 Donner des explications sur les caractéristiques des produits et accessoires.	Caractéristiques des liquides de refroidissement (standard, longue durée, etc.). Caractéristiques des principaux obturateurs de fuites. Caractéristiques et classification des frigorigènes. Caractéristiques des huiles pour le système de climatisation. Caractéristiques des courroies. Caractéristiques des produits de nettoyage et de purge du système de refroidissement. Directives des fabricants. Effets de l'utilisation de certains produits ou accessoires sur la garantie.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h

Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation

COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St
3	E Présenter des produits et des accessoires connexes	Sélection de produits pertinents avec le système correspondant. Caractéristiques des antigels pour les moteurs à essence et diesel. Simulation de vente de produits ou d'accessoires par des jeux de rôles.		5 Présentation de produits et d'accessoires connexes. 5.1 Pertinence de l'information relative aux directives des fabricants sur les produits ou les accessoires. 5.2 Pertinence de l'information relative aux produits et aux accessoires pour les systèmes de refroidissement.	10	5 5	C

DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION (Bloc 7)

Durée : 5 %

2	Se soucier d'une mise à jour constante des connaissances. (I.P.)	Nouvelles technologies. Nouveaux produits et accessoires. Bulletins de service.					
3	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION	Principes de fonctionnement. Troubles mécaniques les plus fréquents. Rédaction d'estimations et de bons de réparation.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION (Bloc 8) Durée : 5 %							
2	S'adapter à des situations particulières.	Complexité des liens entre : - les pièces; - les systèmes. Complexité des relevés d'estimation relativement aux opérations connexes. Recherche d'information diversifiée relative aux nouveaux produits et accessoires.					
4	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION – (module 4) Durée : 30 h							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION (Bloc 9) Durée : %							
5	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION	Calculs de coûts estimatifs des réparations ou d'entretien pour des problèmes liés aux systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation. Création de menus d'entretien ou de réparation à l'aide d'un logiciel de gestion de services. Ouverture et fermeture de bons de réparation de tous types traitant de problèmes liés aux systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359162 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE REFROIDISSEMENT, DE CHAUFFAGE ET DE CLIMATISATION (module 4)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer les connaissances de la candidate ou du candidat au regard des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.

L'évaluation de ce module se fait au moyen d'une épreuve de connaissances pratiques.

La durée suggérée de l'épreuve est de deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'épreuve de connaissances pratiques devrait comporter vingt questions portant sur les aspects suivants :

- communication de renseignements généraux sur les systèmes de refroidissement et de climatisation;
- différenciation des pièces de différents types de moteurs et de systèmes de lubrification;
- explications sur les particularités des pièces des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation;
- explications sur l'entretien et la réparation des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation;
- présentation de produits et d'accessoires connexes.

On suggère d'utiliser des questions à choix multiple ou des questions à réponse brève.

Pour la formulation des questions, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des pièces, des produits, des accessoires et des problèmes de fonctionnement susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

On pourra faire passer l'épreuve simultanément à l'ensemble des candidates et des candidats.

L'élève doit obtenir seize bonnes réponses sur vingt pour réussir.

3 MATÉRIEL

Les candidates et les candidats devront avoir à leur disposition le matériel nécessaire pour répondre à une épreuve écrite (crayon et efface).

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

L'utilisation de notes de cours est interdite.

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION (Bloc 1) Durée : %							
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de bien comprendre les caractéristiques des systèmes responsables de la combustion du carburant et de la gestion des gaz d'échappement pour bien informer la clientèle. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.					
A. COMMUNIQUER DES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, DE CARBURATION, D'INJECTION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION (Bloc 2) Durée : 10 %							
2	A.1 Comprendre les caractéristiques et le principe de fonctionnement des systèmes d'allumage.	Fonctionnement de base des systèmes d'allumage avec et sans distributeur : - système primaire; - système secondaire. Systèmes d'avance de l'allumage : - par dépression; - centrifuge; - électronique.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.2 Comprendre les caractéristiques et le principe de fonctionnement des systèmes d'alimentation et d'injection.	Fonctionnement de base du système d'alimentation : - stockage du carburant; - circuit de pression et de retour; - étapes de filtration; - régulation de la pression. Fonctionnement de base et caractéristiques particulières aux systèmes d'injection suivants : - central; - multiple de base (simultané); - séquentiel.		Explications claires sur le principe de fonctionnement de base des systèmes d'allumage, d'alimentation, d'injection et antipollution.			
2	A.3 Comprendre les caractéristiques et le principe de fonctionnement des systèmes d'échappement et antipollution.	Fonctionnement de base des systèmes antipollution suivants : - filtre à charbon; - ventilation du carter; - pompes d'injection à air; - convertisseurs catalytiques; - recirculation des gaz d'échappement. Fonctionnement de base et caractéristiques des silencieux.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	A Communiquer des renseignements généraux sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution	Identification de pièces sur des schémas. Paramètres généraux de fonctionnement. À l'exclusion des principes de fonctionnement à l'intérieur des modules électroniques.		1 Communication de renseignements généraux sur les systèmes d'allumage et d'injection. 1.1 Identification précise des pièces du système d'allumage sur des schémas. 1.2 Description claire du fonctionnement du système d'injection de carburant.	15	5 10	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
B. DIFFÉRENCIER DES PIÈCES DES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, DE CARBURATION, D'INJECTION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION (Bloc 3) Durée : 15 %							
2	B.1 Reconnaître les caractéristiques des pièces des systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution.	Caractéristiques générales des pièces : - du système d'allumage : • à distributeur (électronique), • sans distributeur; - du système d'alimentation; - du système d'injection : • centrale, • multiple; - du système d'échappement; - de l'antipollution : • système d'injection à air, • ventilation du carter, • récupération des vapeurs d'essence, • recirculation des gaz d'échappement. Description des pièces.		Description juste des caractéristiques des pièces des systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	B.2 Repérer les pièces dans leur système respectif à l'aide de schémas.	Identification et localisation de pièces : - des systèmes d'allumage avec et sans distributeur; - du système d'alimentation; - des systèmes d'injection centrale et multiple; - du système d'échappement; - des systèmes antipollution. Association des pièces avec leur système respectif.		Association juste des pièces avec le système correspondant.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	B Différencier des pièces des systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution	Caractéristiques des pièces. Localisation de pièces dans leur système à l'aide de schémas. Pour les automobiles et les camions légers à injection d'essence uniquement.		2 Différenciation des pièces de différents types de systèmes d'allumage, d'injection et d'échappement. 2.1 Reconnaissance juste des caractéristiques des pièces des systèmes d'allumage, d'injection et d'échappement. 2.2 Localisation précise de pièces à l'intérieur de leur système. 2.3 Association précise de pièces avec leur système correspondant.	25	10 10 5	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
C. EXPLIQUER LES PARTICULARITÉS DES PIÈCES DE CES DIFFÉRENTS SYSTÈMES (Bloc 4) Durée : 25 %							
2	C.1 Établir les liens existant entre les pièces des systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution.	Mise en évidence de la relation qui existe entre les pièces et leurs effets sur les autres systèmes : • ex : - effets, sur la consommation de carburant, d'un capteur de concentration d'oxygène défectueux; - effets, sur le rendement du moteur, d'un filtre à air sale ou bloqué. Différences des pièces relativement au type ou au modèle de véhicule : - bougies de démarrage des moteurs diesels; - systèmes d'injection directe (moteurs diesels). Description de la fonction des principales pièces : - des systèmes d'allumage avec ou sans distributeur; - du système d'alimentation; - des systèmes d'injection centrale et multiple; - du système d'échappement; - des systèmes antipollution. Interrelation entre le système d'allumage et les systèmes d'injection et antipollution.		Information juste quant à la fonction des pièces des systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	C.2 Donner de l'information sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.	Relation entre les pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents : - démarrages difficiles; - pertes de puissance; - consommation excessive; - arrêts de moteur; - mauvais ralenti; - fuites de carburant; - bruits d'échappement; - témoin « service engine soon ».		Description précise des problèmes de fonctionnement les plus courants des systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution.			
3	C Expliquer les particularités des pièces de ces différents systèmes	Description du rôle des principales pièces. Association de pièces avec des problèmes de fonctionnement fictifs. Liens de cause à effet de pièces défectueuses sur les systèmes. Pour les systèmes à injection d'essence uniquement.		3 Explications sur les particularités des pièces des systèmes d'allumage, d'injection et antipollution. 3.1 Exactitude de l'information relative à la fonction d'une pièce. 3.2 Pertinence de l'information sur un problème de fonctionnement et la ou les pièces qui lui sont associées. 3.3 Clarté de l'information relative aux liens de cause à effet d'une pièce défectueuse sur un autre système.	20	5 10 5	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
D. FOURNIR DES EXPLICATIONS SUR L'ENTRETIEN REQUIS PAR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, DE CARBURATION, D'INJECTION ET ANTIPOLLUTION (Bloc 5) Durée : 25 %							
2	D.1 Définir l'information à communiquer à la clientèle sur l'entretien des systèmes d'allumage, d'alimentation, d'injection et antipollution.	Définition des termes utilisés par les fabricants relativement aux garanties : - entretien préventif; - entretien prescrit. Description de l'entretien du système d'allumage : - entretien et remplacement des pièces du système secondaire. Description de l'entretien des systèmes d'injection et antipollution : - fréquence du nettoyage des injecteurs; - fréquence de remplacement du filtre à essence; - vérification périodique de la pression du système; - ajustement du ralenti initial; - fréquence de remplacement de la soupape PCV; - vérification périodique de la courroie de la pompe antipollution.		Description adéquate de l'entretien des systèmes d'allumage, d'alimentation, d'injection et antipollution.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
		Mise en évidence des conséquences possibles d'un entretien défaillant : - augmentation des frais de réparation; - performances médiocres; - mauvais rendement; - augmentation de la fréquence des pannes; - effets sur la garantie; - effets sur la valeur de revente.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.2 Donner de l'information sur les travaux effectués sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution.	Description des bris du système d'allumage : - Pannes liées au bris des pièces des systèmes : • primaire; • secondaire. - Ouverture de la bobine d'allumage. - Troubles électriques et électroniques intermittents. Description des bris relatifs aux systèmes d'alimentation, de carburation, d'injection et antipollution : - pannes liées au système d'alimentation; - pannes liées au système d'injection; - pannes liées aux systèmes d'échappement et antipollution.		Description précise des réparations les plus courantes des systèmes d'allumage, d'alimentation, d'injection, d'échappement et antipollution.			
2	D.3 Procéder à l'estimation du temps et des pièces nécessaires pour l'entretien ou la réparation des systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.	Application des règles relatives à l'estimation des travaux liés aux systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution. (voir module 3)		Estimation réaliste de la durée des travaux de réparation et d'entretien pour les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'injection, d'échappement et antipollution.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	D Fournir des explications sur l'entretien requis par les systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection et antipollution	Calculs d'estimations des travaux pour les systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution. Calculs de factures fictives de réparation. Pour les moteurs à injection multiple d'essence uniquement. Identification d'opérations connexes et supplémentaires. Utilisation d'un logiciel spécialisé.		4 Estimation du temps nécessaire pour l'entretien ou la réparation. 4.1 Repérage précis du temps de réparation ou d'entretien du système d'échappement. 5 Explications sur l'entretien et la réparation des systèmes d'allumage et d'injection. 5.1 Description juste des points d'entretien du système d'allumage. 5.2 Description juste des travaux effectués sur le système d'injection.	10	10	C
					20	10	C
						10	
						10	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
E. PRÉSENTER DES PRODUITS ET DES ACCESSOIRES CONNEXES (Bloc 6) Durée : 10 %							
2	E.1 Se soucier de l'application des techniques de vente.	Intégration des techniques de vente dans un contexte de service à la clientèle. (voir module 14)					
2	E.2 Sélectionner les produits et les accessoires appropriés durant un entretien ou une réparation.	Association avec le système correspondant. Liens de certains produits avec le concept d'entretien préventif.					
2	E.3 Donner des explications sur les caractéristiques des produits et accessoires.	Caractéristiques et classification des bougies et câbles d'allumage. Caractéristiques des antigels pour conduites d'essence (type d'alcool, application, etc.). Caractéristiques des principaux additifs pour essence. Caractéristiques des nettoyeurs pour injecteurs. Caractéristiques des nettoyeurs d'un volet d'admission d'air et d'une chambre de combustion. Effets de l'utilisation de certains produits ou accessoires sur la garantie.		Description claire des caractéristiques des produits et accessoires associés aux systèmes d'allumage, d'alimentation, d'injection, d'échappement et antipollution.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	E Présenter des produits et des accessoires connexes	Sélection de produits pertinents avec le système correspondant. Caractéristiques des produits divers pour les systèmes d'allumage. Simulation de vente de produits ou accessoires par des jeux de rôles.		6 Présentation de produits et d'accessoires connexes. 6.1 Pertinence de l'information relative aux directives des fabricants sur les produits ou les accessoires. 6.2 Pertinence de l'information relative aux produits et aux accessoires pour les systèmes d'injection de carburant.	10	5 5	C
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION (Bloc 7) Durée : 5 %							
2	Se soucier d'une mise à jour constante des connaissances. (I.P.)	Nouvelles technologies. Nouveaux produits et accessoires. Bulletins de service.					
	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, DE CARBURATION, D'INJECTION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION (Bloc 8) Durée : 10 %							
2	S'adapter à des situations particulières.	Complexité des liens entre : - les pièces; - les systèmes. Complexité des relevés d'estimation relativement aux opérations connexes. Recherche d'information diversifiée relative aux nouveaux produits et accessoires.					
	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, DE CARBURATION, D'INJECTION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION – (module 5) Durée : 60 heures							
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION (Bloc 9) Durée : %							
5	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, DE CARBURATION, D'INJECTION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION	Calculs de coûts estimatifs des réparations ou d'entretien pour des problèmes liés aux systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution. Création de menus d'entretien ou de réparation à l'aide d'un logiciel de gestion de services. Ouverture et fermeture de bons de réparation de tous types traitant de problèmes liés aux systèmes d'allumage, d'alimentation, de carburation, d'injection, d'échappement et antipollution					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359174 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES D'ALLUMAGE, D'ALIMENTATION, D'ÉCHAPPEMENT ET ANTIPOLLUTION (module 5)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer les connaissances de la candidate ou du candidat au regard des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.

L'évaluation de ce module se fait au moyen d'une épreuve de connaissances pratiques.

La durée suggérée de l'épreuve est de deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'épreuve de connaissances pratiques devrait comporter vingt questions portant sur les aspects suivants :

- communication de renseignements généraux sur les systèmes d'allumage et d'injection;
- différenciation des pièces de différents types de systèmes d'allumage, d'injection et d'échappement;
- explications sur les particularités des pièces des systèmes d'allumage, d'injection et antipollution;
- estimation du temps nécessaire pour l'entretien ou la réparation;
- explications sur l'entretien et la réparation des systèmes d'allumage et d'injection;
- présentation de produits et d'accessoires connexes.

On suggère d'utiliser des questions à choix multiple ou des questions à réponse brève.

Pour la formulation des questions, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des pièces, des produits, des accessoires et des problèmes de fonctionnement susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

On pourra faire passer l'épreuve simultanément à l'ensemble des candidates et des candidats.

L'élève doit obtenir seize bonnes réponses sur vingt pour réussir.

3 MATÉRIEL

Les candidates et les candidats devront avoir à leur disposition le matériel nécessaire pour répondre à une épreuve écrite (crayon et efface).

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

L'utilisation de notes de cours est interdite.

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE (Bloc 1) Durée : %							
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de bien comprendre les caractéristiques de la suspension, de la direction et des freins pour bien informer la clientèle. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.					
A. COMMUNIQUER DES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE (Bloc 2) Durée : 10 %							
2	A.1 Adapter le niveau de langage au type de clientèle.	Importance relative à la compréhension des termes durant les échanges verbaux avec la cliente ou le client.					
2	A.2 Se soucier des règles de la communication pour la transmission de l'information à la clientèle.	Intégration des notions relatives à la communication. Établissement d'un climat de confiance. Vulgarisation des termes. (voir module 11)					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement - 4 : transfert de la compétence - 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.3 Expliquer les caractéristiques et le principe de fonctionnement de la suspension.	Fonctionnement de base des suspensions : - à jambe de force; - à doubles bras; - indépendantes; - à essieu rigide. Types de ressorts. Caractéristiques des différents types d'amortisseurs.		Explications claires sur le principe de fonctionnement de base de chacun des types de suspension.			
2	A.4 Expliquer les caractéristiques et le fonctionnement de la direction.	Caractéristiques des colonnes de direction et de leurs pièces connexes : - fixes; - à volant ajustable. Fonctionnement de base des boîtiers de direction (standards et hydrauliques) : - à pignon et crémaillère; - à écrou à billes. Fonctionnement de base de la tringlerie de direction. Fonctionnement de base du système hydraulique de la servodirection.		Explications claires sur le principe de fonctionnement de base de chacun des types de systèmes de direction.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C,... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.5 Expliquer les caractéristiques et le fonctionnement du système de freinage.	Fonctionnement de base : - du circuit hydraulique; - du frein à tambour; - du frein à disque; - de la soupape de contrôle; - du système antiblocage. Fonctionnement de base du frein de stationnement. Caractéristiques des garnitures de friction et du liquide pour freins.		Explications claires sur le principe de fonctionnement de base de chacun des types de système de freinage.			
3	A Communiquer des renseignements généraux sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage	Identification de pièces sur des schémas. Paramètres généraux de fonctionnement. À l'exclusion des principes de fonctionnement à l'intérieur des modules électroniques. Pour le servofrein à dépression uniquement.		1 Communication de renseignements généraux sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage. 1.1 Identification précise des pièces de la direction sur des schémas. 1.2 Énoncé clair des différences majeures entre les différents types de suspension.	20	 	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
B. DIFFÉRENCIER DES PIÈCES DES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE (Bloc 3)							
Durée : 15 %							
2	B.1 Reconnaître les caractéristiques des pièces de la suspension, de la direction et du système de freinage.	Caractéristiques générales des pièces du système de freinage : - système hydraulique; - frein à disque; - frein à tambour; - système antiblocage; - frein de stationnement. Caractéristiques générales des pièces de la suspension : - à jambe de force; - à doubles bras. Caractéristiques générales des ressorts et des amortisseurs. Caractéristiques générales des pièces de la direction : - colonne de direction; - boîtiers de direction; - tringlerie de direction; - servodirection : • pompe, • boyaux. Description des pièces.		Description juste des caractéristiques des pièces de la suspension, de la direction et des freins.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	B.2 Repérer les pièces dans leur système respectif à l'aide de schémas.	Identification de pièces de suspension : - à doubles bras; - à jambe de force; - indépendante; - à essieu rigide. Identification de pièces de direction : - à boîtier à billes (standard); - à pignon et crémaillère; - assistée. Identification de pièces du système de freinage : - à disque; - à tambour; - assisté; - antiblocage. Localisation des pièces : - de suspension avant et arrière; - de freins à disques et à tambours. Association des pièces avec leur système respectif.		Association juste des pièces avec le système correspondant.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C,... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	B Différencier des pièces des systèmes de suspension, de direction et de freinage	Caractéristiques des pièces. Localisation de pièces dans leur système à l'aide de schémas. Pour le servofrein à dépression uniquement. Pour les automobiles et les camions légers uniquement. Se limiter au système de freinage hydraulique. Pour les automobiles et les camions légers uniquement.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St
C. EXPLIQUER LES PARTICULARITÉS DES PIÈCES DE LA SUSPENSION, DE LA DIRECTION ET DU SYSTÈME DE FREINAGE (Bloc 4) Durée : 20 %							
2	C.1 Établir les liens existant entre les pièces de la suspension, de la direction et des freins.	Mise en évidence de la relation qui existe entre les pièces et leurs effets sur les autres systèmes : Ex : - effets, sur la direction, d'une rotule de suspension défectueuse; - effet, sur les freins, d'amortisseurs usés. Différences des pièces relativement au type ou au modèle de véhicule : - suspension à air des camions lourds; - freins à air des camions lourds; - servofrein hydraulique des camions diesels; - suspensions avant à essieu en « U » des camions. Description de la fonction des principales pièces : - de la suspension; - de la direction; - du système de freinage; - du frein de stationnement; - des servocommandes. Interrelation entre la suspension et les systèmes de direction et de freinage.		Information juste quant à la fonction des pièces de la suspension, de la direction et du système de freinage.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C,... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	C.2 Donner de l'information sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.	Relation entre les pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents : - bruits et cognements; - problèmes liés : • aux amortisseurs; • aux ressorts; • au système hydraulique des freins; • au système de friction des freins; • au frein de stationnement; • à la tenue de route.		Description précise des problèmes de fonctionnement les plus courants de la suspension, de la direction et du système de freinage.			
	C Expliquer les particularités des pièces de la suspension, de la direction et du système de freinage	Description du rôle des principales pièces. Association de pièces avec des problèmes de fonctionnement fictifs. Liens de cause à effet de pièces défectueuses sur les systèmes. Système de freinage hydraulique seulement. À l'exclusion des suspensions à air. Pour le servofrein à dépression uniquement. Freins standards et antiblocage.		2 Explications sur les particularités des pièces de la suspension, de la direction et du système de freinage. 2.1 Reconnaissance juste des caractéristiques et de la fonction d'une pièce. 2.2 Association précise des pièces avec le système correspondant. 2.3 Pertinence de l'information sur un problème de fonctionnement et la ou les pièce(s) qui lui est (sont) associée(s). 2.4 Explication claire des liens de cause à effet d'une pièce défectueuse sur un autre système.	40	 15 10 10 5	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C,... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
D. FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS SUR LES PNEUS (Bloc 5)							
Durée : 5 %							
2	D.1 Différencier les différents types de pneus.	Caractéristiques générales de l'architecture du pneu : - carcasse; - ceintures. Caractéristiques générales des différents types de pneus : - zéro pression; - profil bas; - à autoobturation. Nomenclature générale des pneus : - pli; - hauteur de section; - profil; - largeur. Numérotation détaillée du pneu : - anglaise-métrique; - métrique-métrique.					
2	D.2 Sélectionner le type de pneu approprié aux bonnes conditions.	Caractéristiques générales des différents motifs de la bande de roulement. Caractéristiques générales des composés de gomme. Cotes de vitesses.		Description précise des différents compromis de pneus en fonction des conditions existantes.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.3 Donner de l'information sur les problèmes de pneus les plus courants.	Identification des problèmes les plus courants : - bruits de roulement; - usure inégale de la bande de roulement; - vibrations de roulement; - usure prématurée; - mauvaise tenue de route; - problèmes de traction.					
3	D Fournir des renseignements sur les pneus	Pour les pneus de voitures de tourisme et de camions légers uniquement. Pour les pneus radiaux seulement.		3 Communication de renseignements sur les pneus. 3.1 A conseillé un type de pneu approprié à des conditions précises.	5	5	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
E. FOURNIR DES EXPLICATIONS SUR L'ENTRETIEN REQUIS PAR : UN SYSTÈME DE SUSPENSION, UN SYSTÈME DE DIRECTION, UN SYSTÈME DE FREINAGE ET DES PNEUS (Bloc 6)							
Durée : 20 %							
2	E.1 Définir l'information à communiquer à la clientèle sur l'entretien de la direction, de la suspension, des freins et des pneus.	Définition des termes utilisés par les fabricants relativement aux garanties : - entretien préventif; - entretien prescrit. Description de l'entretien de la direction : - réglage périodique de la géométrie des roues; - graissage des biellettes de direction; - remplacement du liquide de la servodirection; - inspection périodique de la tringlerie. Description de l'entretien de la suspension : - fréquence de graissage des rotules; - inspection périodique des bagues de caoutchouc. Description de l'entretien du système de freinage : - fréquence du nettoyage et de l'ajustement des freins à tambour; - fréquence du remplacement du liquide pour freins; - fréquence de vérification des boyaux hydrauliques.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
		Description de l'entretien des pneus : - fréquence de permutation; - vérification de la pression de gonflage. Mise en évidence des conséquences possibles d'un entretien défaillant : - effets sur la garantie; - mauvais rendement; - pannes fréquentes; - augmentation des frais de réparation; - risques d'accidents graves.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	E.2 Donner de l'information sur les travaux effectués sur la suspension, la direction et le système de freinage.	Description des travaux effectués sur la suspension relativement : - aux ressorts; - aux jambes de force; - aux rotules et bras de suspension; - aux amortisseurs; - à la géométrie des roues. Description des travaux effectués sur la direction et la servodirection relativement : - au système hydraulique de la servodirection; - au boîtier de direction; - à la tringlerie de direction; - à la colonne de direction. Description des travaux effectués sur le système de freinage relativement : - au circuit hydraulique; - aux pièces de friction; - à la quincaillerie des freins à disques et à tambour; - au système antiblocage; - au servofrein.		Explications appropriées sur les réparations les plus courantes de la suspension, de la direction et du système de freinage.			
2	E.3 Procéder à l'estimation du temps et des pièces nécessaires pour l'entretien ou la réparation de la suspension, de la direction et des freins.	Application des règles relatives à l'estimation des travaux liés à la suspension, à la direction et aux freins. (voir module 3)		Estimation réaliste de la durée des travaux de réparation et d'entretien pour la suspension, la direction et le système de freinage.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C,... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	E Fournir des explications sur l'entretien requis par les systèmes de suspension, de direction, de freinage et les pneus	Calculs d'estimations des travaux pour la suspension, la direction et les freins. Calculs de factures fictives de réparation. Système de freinage hydraulique seulement. Pour le servofrein à dépression uniquement. Freins standard et antiblocage. Pour les pneus radiaux seulement. Identification d'opérations connexes et supplémentaires. Utilisation d'un logiciel spécialisé.		4 Explications sur l'entretien requis par un système de suspension, de direction, de freinage et les pneus. 4.1 A décrit correctement les points d'entretien de la direction et des pneus. 4.2 A fourni de l'information pertinente sur les conséquences d'un entretien défaillant. 4.3 A décrit avec justesse les travaux effectués sur le système de freinage.	30	10 10 10	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
F. PRÉSENTER DES PRODUITS ET DES ACCESSOIRES CONNEXES (Bloc 7)							
Durée : 10 %							
2	F.1 Se soucier de l'application des techniques de vente.	Intégration des techniques de vente dans un contexte de service à la clientèle. (voir module 14)					
2	F.2 Sélectionner les produits et les accessoires appropriés durant un entretien ou une réparation.	Association avec le système correspondant. Liens de certains produits avec le concept d'entretien préventif.					
2	F.3 Donner des explications sur les caractéristiques des produits et des accessoires.	Caractéristiques des dispositifs de charge supplémentaire. Caractéristiques des liquides : - pour servodirection; - pour freins. Caractéristiques des nettoyeurs pour freins. Fonction des différents produits et accessoires. Dispositifs anticrevaison. Caractéristiques et classification des graisses. Effets de l'utilisation de certains produits ou accessoires sur la garantie.		Description claire des caractéristiques des produits et des accessoires associés à la suspension, à la direction, au système de freinage et aux pneus.			
3	F Présenter des produits et des accessoires connexes	Sélection de produits pertinents avec le système correspondant. Caractéristiques des liquides de freins et de servodirection. Caractéristiques des graisses. Simulation de vente de produits ou d'accessoires par des jeux de rôles.		5 Présentation de produits et d'accessoires connexes. 5.1 A offert un produit approprié à l'entretien ou à la réparation.	5	5	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C,... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE (Bloc 8) Durée : 5 %							
2	Se soucier d'une mise à jour constante des connaissances. (I.P.)	Nouvelles technologies. Nouveaux produits et accessoires. Bulletins de service.					
3	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE	Principes de fonctionnement. Troubles mécaniques les plus fréquents. Rédaction d'estimations et de bons de réparation.					
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE (Bloc 9) Durée : 10 %							
2	S'adapter à des situations particulières.	Complexité des liens entre : - les pièces; - les systèmes. Complexité des relevés d'estimation relativement aux opérations connexes. Recherche d'information diversifiée relative aux nouveaux produits et accessoires.					
	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C,... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE – (module 6)					Durée : 60 heures				
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St		
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE (Bloc 10)								Durée :	%
5	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE	Calculs de coûts estimatifs des réparations ou d'entretien pour des problèmes liés à la suspension, à la direction, aux freins et aux pneus. Création de menus d'entretien ou de réparation à l'aide d'un logiciel de gestion de services. Ouverture et fermeture de bons de réparation de tous types traitant de problèmes liés à la suspension, à la direction, aux freins et aux pneus.							

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359184 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE SUSPENSION, DE DIRECTION ET DE FREINAGE (module 6)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à fournir de l'information sur la suspension, la direction, le système de freinage et les pneus.

L'épreuve comporte des stratégies variées visant à évaluer l'atteinte de la compétence. L'évaluation se fera en deux parties. Dans un premier temps, la candidate ou le candidat devra répondre à une série de questions destinées à mesurer ses connaissances pratiques. Suivra une épreuve pratique où l'évaluation de la candidate ou du candidat sera faite dans un contexte de simulation de travail et où il sera possible de mesurer sa capacité à transmettre une information de qualité tout en respectant les règles de base de la communication. On pourra évaluer tous les candidats en même temps pour la première partie de l'épreuve alors qu'on devra les évaluer un seul à la fois pour la partie pratique.

La durée suggérée de l'épreuve est approximativement de 75 minutes pour la partie de connaissances pratiques et de 45 minutes pour la partie pratique.

L'utilisation de notes de cours est interdite.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Épreuve de connaissances pratiques (indicateurs 1 et 2)

L'épreuve devrait comporter une série de douze questions sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage portant sur les points suivants :

- communication de renseignements généraux sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage (quatre questions);
- explications sur les particularités des pièces de la suspension, de la direction et du système de freinage (huit questions).

On suggère d'utiliser des questions à choix multiple ou des questions à réponse brève.

Le seuil de réussite de la partie de connaissances est de 45 points sur une possibilité de 60.

Épreuve de processus (indicateurs 3, 4 et 5)

On suggère d'élaborer un scénario permettant à la candidate ou au candidat de faire le lien avec la réalité du monde du travail. La candidate ou le candidat devra fournir une série de réponses jugées acceptables selon le scénario présenté. Elle ou il devra faire appel à ses connaissances et à son jugement pour livrer des renseignements pertinents.

Il serait bon de préparer plusieurs scénarios afin de varier l'épreuve à l'intérieur d'un même groupe. On prendra soin de préparer cette simulation en choisissant des problèmes de fonctionnement courants, non complexes, de la suspension, de la direction, du système de freinage ou des pneus.

Le seuil de réussite de cette partie de l'épreuve est de 30 points sur une possibilité de 40.

La candidate ou le candidat devra réussir indépendamment chacune des parties de l'épreuve.

En cas d'échec, la candidate ou le candidat devra reprendre les deux parties de l'épreuve.

3 MATÉRIEL

La candidate ou le candidat devra avoir à sa disposition un poste informatique sur lequel elle ou il aura accès à un logiciel d'estimation.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Il est fortement conseillé d'utiliser les terminologies anglaise et française en alternance ainsi que des abréviations afin de varier le contenu de l'épreuve. Pour formuler les questions, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des pièces, des produits, des accessoires et des simulations de problèmes de fonctionnement susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

FICHE D'ÉVALUATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé 6 – Information sur les systèmes de suspension, de direction et de freinage	Code du programme : 5258 Code du cours : 359184
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATIONS	RÉSULTAT
OUI NON	
3 Communication de renseignements sur les pneus	
3.1 A conseillé un type de pneu approprié à des conditions précises.	0 ou 5
4 Explications sur l'entretien requis par un système de suspension, de direction, de freinage et les pneus	
4.1 A décrit correctement les points d'entretien de la direction et des pneus :	0 ou 10
- énumération juste des différents points de graissage de la tringlerie de direction;	☐ ☐
- description juste de l'entretien requis par les pneus.	☐ ☐
4.2 A fourni de l'information pertinente sur les conséquences d'un entretien défaillant.	0 ou 10
4.3 A décrit avec justesse les travaux effectués sur le système de freinage :	0 ou 10
- description juste des travaux possibles sur le circuit hydraulique des freins;	☐ ☐
- description juste des travaux possibles sur le frein de stationnement.	☐ ☐

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE (Bloc 1) Durée : %							
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de bien comprendre les caractéristiques des systèmes électrique et électronique pour bien informer la clientèle. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.					
A. COMMUNIQUER DES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR : LES SYSTÈMES DE CHARGE, DE DÉMARRAGE ET D'ÉCLAIRAGE, LES ACCESSOIRES ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES ET LA BATTERIE D'ACCUMULATEURS (Bloc 2) Durée : 10 %							
2	A.1 Appliquer des notions de base en électricité.	Intégration des notions relatives à la loi d'Ohm : - puissance, tension, courant et résistance. Mise en application des formules suivantes avec des problèmes fictifs de base : - $E = R \times I$ - $P = E \times I$ Intégration des notions relatives aux circuits séries et parallèles : - effets sur la tension et le courant.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement - 4 : transfert de la compétence - 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.2 Expliquer les caractéristiques et le principe de fonctionnement des systèmes de charge et de démarrage.	Fonctionnement de base des systèmes de charge : - à courant alternatif; - à courant continu; - rôles du système; - puissance des alternateurs. Fonctionnement de base du système de démarrage : - rôle du système. Caractéristiques générales des systèmes de charge et de démarrage : - disposition des composantes.					
2	A.3 Expliquer les caractéristiques des accessoires et de la batterie d'accumulateurs.	Caractéristiques et fonctions des accessoires : - électriques; - électroniques. Caractéristiques et fonctions de la batterie d'accumulateurs : - capacité de réserve; - capacité de démarrage à froid.		Explications claires sur les caractéristiques des accessoires et des batteries d'accumulateurs.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
	A Communiquer des renseignements généraux sur les systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage, les accessoires électriques et électroniques et la batterie d'accumulateurs	Identification de pièces sur des schémas. Paramètres généraux de fonctionnement.		1 Communication de renseignements généraux sur les systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage, les accessoires électriques et électroniques, la batterie d'accumulateurs. 1.1 Identification précise des pièces du système de charge sur des schémas. 1.2 Description claire de la chaîne cinématique du système de démarrage.	20	10 10	C
B. DIFFÉRENCIER DES PIÈCES DES SYSTÈMES DE CHARGE, DE DÉMARRAGE ET D'ÉCLAIRAGE, D'ACCESSOIRES ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES (Bloc 3)							
2	B.1 Reconnaître les caractéristiques des pièces des systèmes de charge et de démarrage, des accessoires et de la batterie.	Caractéristiques générales des pièces : - du système de charge; - du système de démarrage. Disposition : - des régulateurs de tension; - des contacteurs de démarreurs. Caractéristiques générales des batteries : - dimensions; - position des bornes; - classification B.C.I. Description des pièces.		Description juste des caractéristiques des pièces des systèmes de charge et de démarrage, des accessoires et de la batterie.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	B.2 Repérer les pièces dans leur système respectif à l'aide de schémas.	Identification de pièces de systèmes de charge, de démarrage et d'accessoires. Localisation des composantes des systèmes de charge et de démarrage, et d'accessoires. Association des pièces avec leur système respectif.		Association juste des pièces avec le système correspondant.			
3	B Différencier des pièces des systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage, d'accessoires électriques et électroniques	Caractéristiques des pièces. Localisation de pièces dans leur système à l'aide de schémas. Pour les véhicules fonctionnant avec des circuits électriques de douze volts uniquement.		2 Différenciation des pièces des systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage, d'accessoires électriques et électroniques. 2.1 Reconnaissance juste des caractéristiques de la batterie d'accumulateurs. 2.2 Localisation précise de pièces à l'intérieur de leur système. 2.3 Association précise de pièces avec leur système correspondant.	20	 5 10 5	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
C. EXPLIQUER LES PARTICULARITÉS DES PIÈCES ET DES ACCESSOIRES DES DIFFÉRENTS SYSTÈMES (Bloc 4)							
Durée : 20 %							
2	C.1 Établir les liens existant entre les pièces des systèmes de charge et de démarrage, des accessoires et la batterie.	Mise en évidence de la relation qui existe entre les pièces et leurs effets sur les autres systèmes : • ex. : - effets, sur le système de démarrage, d'un alternateur défectueux; - effets, sur la batterie, d'un démarreur court-circuit. Différences des pièces relativement au type ou au modèle de véhicule : - caractéristiques des démarreurs à distance pour les moteurs diesels; - particularités des batteries pour les moteurs diesels. Description de la fonction des principales pièces : - du système de charge; - du système de démarrage; - des accessoires. Interrelations entre les systèmes de charge et de démarrage, les accessoires et la batterie.		Information juste quant à la fonction des pièces des systèmes de charge et de démarrage, des accessoires et de la batterie.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	C.2 Donner de l'information sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.	Relation entre les pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents : - batterie à plat; - démarreur qui refuse de s'engager; - démarreur qui tourne lentement; - témoin de charge qui allume; - bruits des roulements de l'alternateur; - bruits de courroie.		Description précise des problèmes de fonctionnement les plus courants des systèmes de charge et de démarrage, des accessoires et de la batterie.			
3	C Expliquer les particularités des pièces et des accessoires des différents systèmes	Description du rôle des principales pièces. Association de pièces avec des problèmes de fonctionnement fictifs. Liens de cause à effet de pièces défectueuses sur les systèmes. À l'exclusion des principes de magnétisme et d'induction de champs magnétiques. À l'exclusion des principes de fonctionnement à l'intérieur même des boîtiers.		3 Explications sur les particularités des pièces et des accessoires des différents systèmes. 3.1 Exactitude de l'information relative à la fonction d'une pièce. 3.2 Pertinence de l'information sur un problème de fonctionnement et la ou les pièces qui lui sont associées. 3.3 Clarté de l'information relative aux liens de cause à effet d'une pièce défectueuse sur un autre système.	30	10 10 10	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION		
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
D. FOURNIR DES EXPLICATIONS SUR L'ENTRETIEN ET LES RÉPARATIONS DES SYSTÈMES DE CHARGE ET DE DÉMARRAGE, DES ACCESSOIRES ET DE LA BATTERIE (Bloc 5)							
Durée : 30 %							
2	D.1 Définir l'information à communiquer à la clientèle sur l'entretien des systèmes de charge et de démarrage, des accessoires et de la batterie.	Définition des termes utilisés par les fabricants relativement aux garanties : - entretien préventif; - entretien prescrit. Description de l'entretien des systèmes de charge et de démarrage, des accessoires et de la batterie : - fréquence du remplacement de la courroie d'entraînement; - nettoyage des bornes et de la batterie; - vérification périodique des câbles et des connexions; - vérification périodique de la batterie; - entretien suggéré des accessoires qui le nécessitent. Mise en évidence des conséquences possibles d'un entretien défaillant : - effets sur la garantie; - effets sur la valeur de revente; - pannes fréquentes; - augmentation des frais de réparation.		Description adéquate de l'entretien des systèmes de charge et de démarrage, des accessoires et de la batterie.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.2 Donner de l'information sur les travaux effectués sur les systèmes de charge et de démarrage, sur les accessoires et la batterie.	Description des travaux effectués sur le système de charge relativement : - aux problèmes de charge et de surcharge; - aux problèmes de câblage; - aux problèmes de courroie; - aux problèmes de composantes internes de l'alternateur. Description des travaux effectués sur le système de démarrage relativement : - aux bris des composantes mécaniques du démarreur; - aux bris des composantes électriques du démarreur; - aux problèmes de câblage. Description des travaux effectués relativement à la batterie : - défaillance totale de la batterie; - bris de boîtier; - problèmes de niveau de l'électrolyte; - sulfatation des plaques.		Description précise des réparations les plus courantes des systèmes de charge et de démarrage, des accessoires et de la batterie.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
		Description générale des travaux effectués sur les différents accessoires : - problèmes des composantes mécaniques de l'accessoire (si applicable); - problèmes des composantes électriques de l'accessoire (si applicable).					
2	D.3 Procéder à l'estimation du temps et des pièces nécessaires pour l'entretien ou la réparation des systèmes de charge et de démarrage, des accessoires et de la batterie.	Application des règles relatives à l'estimation des travaux liés aux systèmes électrique et électronique. (voir module 3)		Estimation réaliste de la durée des travaux de réparation et d'entretien pour les systèmes de charge et de démarrage, des accessoires et de la batterie.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	D Fournir des explications sur l'entretien et les réparations courantes des systèmes, des accessoires et de la batterie	Calculs d'estimations des travaux : - pour le système de charge; - pour le système de démarrage; - sur les accessoires; - relatifs à la batterie. Calculs de factures fictives de réparation. Identification d'opérations connexes et supplémentaires. Utilisation d'un logiciel spécialisé.		4 Estimation du temps nécessaire pour l'entretien ou la réparation. 4.1 Repérage précis du temps de réparation ou d'entretien des systèmes de charge ou de démarrage. 4.2 Repérage précis du temps d'une opération supplémentaire. 5 Explications sur l'entretien et les réparations courantes des systèmes, des accessoires et de la batterie. 5.1 Pertinence de l'information sur les conséquences d'un entretien défaillant. 5.2 Description juste des travaux effectués sur les accessoires.	20		C
						10	
						10	
					10		C
						5	
						5	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
E. PRÉSENTER DES PRODUITS ET DES ACCESSOIRES CONNEXES (Bloc 6)							
Durée : 10 %							
2	E.1 Sélectionner les produits et les accessoires appropriés durant un entretien ou une réparation.	Association avec le système correspondant. Liens de certains produits avec le concept d'entretien préventif.					
2	E.2 Donner des explications sur les caractéristiques des produits et des accessoires.	Association avec le type de véhicule correspondant. Précision des directives concernant : - l'installation; - l'entretien; - l'utilisation. Effets de l'utilisation de certains produits ou accessoires sur la garantie.		Description claire des caractéristiques des produits et des accessoires associés aux systèmes de charge et de démarrage, aux accessoires et à la batterie.			
3	E Présenter des produits et des accessoires connexes	Sélection de produits pertinents avec le système correspondant. Caractéristiques des produits et des accessoires pour l'ensemble du véhicule. Simulation de vente de produits ou d'accessoires par des jeux de rôles.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)							Durée : 45 heures					
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique												
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION							
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St					
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE (Bloc 7)										Durée : 5 %		
2	Se soucier d'une mise à jour constante des connaissances. (I.P.)	Nouvelles technologies. Nouveaux produits et accessoires. Bulletins de service.										
3	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE	Principes de fonctionnement. Problèmes mécaniques et électriques les plus fréquents. Rédaction d'estimations et de bons de réparation.										
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE (Bloc 8)										Durée : 10 %		
2	S'adapter à des situations particulières.	Complexité des liens entre : - les pièces; - les systèmes. Complexité des relevés d'estimation relativement aux opérations connexes. Recherche d'information diversifiée relative aux nouveaux produits et accessoires.										
4	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE – (module 7)						Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur les systèmes électrique et électronique							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE (Bloc 9)						Durée :	%
5	DONNER DE L'INFORMATION SUR LES SYSTÈMES DE CHARGE ET DE DÉMARRAGE, LES ACCESSOIRES ET LA BATTERIE	Calculs de coûts estimatifs des réparations ou d'entretien pour des problèmes liés au système électrique dans son ensemble. Création de menus d'entretien ou de réparation à l'aide d'un logiciel de gestion de services. Ouverture et fermeture de bons de réparation de tous types traitant de problèmes liés au système électrique.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359193 – INFORMATION SUR LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE (module 7)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer les connaissances de la candidate ou du candidat au regard des systèmes électrique et électronique.

L'évaluation de ce module se fait au moyen d'une épreuve de connaissances pratiques.

La durée suggérée de l'épreuve est de deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'épreuve de connaissances pratiques devrait comporter vingt questions portant sur les aspects suivants :

- communication de renseignements généraux sur les systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage, les accessoires électriques et électroniques ainsi que la batterie d'accumulateurs;
- différenciation des pièces des systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage, d'accessoires électriques et électroniques;
- explications sur les particularités des pièces et des accessoires des différents systèmes;
- estimation du temps nécessaire pour l'entretien ou la réparation;
- explications sur l'entretien et les réparations courantes des systèmes, des accessoires et de la batterie.

On suggère d'utiliser des questions à choix multiple ou des questions à réponse brève.

Pour la formulation des questions, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des pièces, des produits, des accessoires et des problèmes de fonctionnement susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

On pourra faire passer l'épreuve simultanément à l'ensemble des candidates et des candidats.

L'élève doit obtenir seize bonnes réponses sur vingt pour réussir.

3 MATÉRIEL

Les candidates et les candidats devront avoir à leur disposition le matériel nécessaire pour répondre à une épreuve écrite (crayon et efface).

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

L'utilisation de notes de cours est interdite.

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR (Bloc 1)							
Durée : %							
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de bien comprendre les caractéristiques du groupe propulseur pour bien informer la clientèle. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.					
A. COMMUNIQUER DES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LES SYSTÈMES DU GROUPE PROPULSEUR (Bloc 2)							
Durée : 15 %							
2	A.1 Comprendre les caractéristiques et le principe de fonctionnement des organes du groupe propulseur.	Fonctionnement de base et caractéristiques de l'embrayage : - à disque de friction et plateau de pression; - hydraulique (convertisseur). Fonctionnement de base et caractéristiques des boîtes de vitesses et des boîtes-ponts : - manuelles; - automatiques.		Explications claires sur le principe de fonctionnement de base des embrayages, des transmissions et des différentiels.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
		Fonctionnement de base et caractéristiques des boîtiers de transfert : - pour véhicules à quatre roues motrices; - pour véhicules à traction intégrale. Caractéristiques générales des arbres de propulsion : - arbre de propulsion; - arbre à joints de cardan. Fonctionnement de base et caractéristiques générales du différentiel : - standard; - à glissement limité.		Explications claires sur le principe de fonctionnement de base des embrayages, des transmissions et des différentiels.			
3	A Communiquer des renseignements généraux sur les systèmes du groupe propulseur	Identification de pièces sur des schémas. Paramètres généraux de fonctionnement.		1 Communication de renseignements généraux sur les systèmes du groupe propulseur. 1.1 Identification précise des pièces de la transmission manuelle sur des schémas. 1.2 Description claire du fonctionnement de l'embrayage.	20	10 10	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
B. DIFFÉRENCIER LES PIÈCES : DE L'EMBRAYAGE; DE LA TRANSMISSION ET DE LA BOÎTE-PONT; DU DIFFÉRENTIEL ET DU BOÎTIER DE TRANSFERT; DE L'ARBRE DE PROPULSION (Bloc 3)							
Durée : 15 %							
2	B.1 Reconnaître les caractéristiques des pièces de l'embrayage, des boîtes de vitesses, du différentiel et du boîtier de transfert.	Caractéristiques générales des pièces de l'embrayage : - mécanismes de commande de l'embrayage; - disque de friction, butée et plateau de pression. Caractéristiques générales des pièces de boîtiers de transfert et des transmissions manuelles : - types d'engrenages; - synchroniseurs; - chaînes; - roulements. Caractéristiques générales des boîtes de vitesses automatiques : - système hydraulique; - commandes électromagnétiques; - embrayages à disques, à bande de friction et à roue libre; - trains planétaires. Caractéristiques générales des pièces du différentiel : - types de roulements; - types d'engrenages; - disques de friction. Caractéristiques générales des arbres d'entraînement et des joints.		Description juste des caractéristiques des pièces de l'embrayage, des boîtes de vitesses, des boîtiers de transfert, des différentiels et des arbres d'entraînement.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	B.2 Repérer les pièces dans leur système respectif à l'aide de schémas.	Identification de pièces de l'embrayage, de boîtes de vitesses, d'arbres de propulsion et de différentiels. Localisation des composantes des embrayages, des boîtes de vitesses, des arbres de propulsion et du différentiel. Association des pièces avec leur système respectif.		Association juste des pièces avec le système correspondant.			
3	B Différencier les pièces : de l'embrayage; de la transmission et de la boîte-pont; du différentiel et du boîtier de transfert; de l'arbre de propulsion	Caractéristiques des pièces. Localisation de pièces dans leur système à l'aide de schémas. Pour les automobiles et les camions légers uniquement.		2 Différenciation des pièces de l'embrayage, de la transmission et de la boîte-pont, du différentiel et du boîtier de transfert, et de l'arbre de propulsion. 2.1 Reconnaissance juste des caractéristiques des pièces des transmissions et des boîtes-ponts. 2.2 Localisation précise de pièces à l'intérieur de leur système. 2.3 Association précise de pièces avec leur système correspondant.	20	5 10 5	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
C EXPLIQUER LES PARTICULARITÉS DES PIÈCES DES SYSTÈMES DU GROUPE PROPULSEUR (Bloc 4)							
Durée : 20 %							
2	C.1 Établir les liens existant entre les pièces du train de propulsion.	Mise en évidence de la relation qui existe entre les pièces et leurs effets sur les autres systèmes : • ex. :- effets, sur la direction, d'un joint à vitesse constante défectueux; - effets, sur les freins, d'une bague d'étanchéité d'essieu arrière défectueuse. Différences des pièces relativement au type ou au modèle de véhicule : - essieux arrière flottants et semi-flottants; - essieux avant et arrière rigides et à suspension indépendante; - organes de transfert de véhicules 4 x 4 et à traction intégrale; - camions 4 x 2 et 4 x 4. Description de la fonction des principales pièces : - de l'embrayage; - de la transmission (manuelle et automatique); - des arbres de propulsion; - du boîtier de transfert; - du différentiel. Interrelation entre l'embrayage, la boîte de vitesses, le boîtier de transfert, les arbres de propulsion et le différentiel.		Information juste quant à la fonction des pièces des organes de propulsion.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	C.2 Donner de l'information sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.	Relation entre les pièces et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents : - problèmes relatifs à l'embrayage; - problèmes liés : • à la boîte de vitesses manuelle; • à la boîte de vitesses automatique; • aux boîtiers de transfert; • aux arbres de propulsion; • au différentiel et aux essieux.		Description précise des problèmes de fonctionnement les plus courants des embrayages, des boîtes de vitesses, des arbres d'entraînement et des différentiels.			
3	C Expliquer les particularités des pièces des systèmes du groupe propulseur	Description du rôle des principales pièces. Association de pièces avec des problèmes de fonctionnement fictifs. Liens de cause à effet de pièces défectueuses sur les systèmes. Pour les voitures, les véhicules utilitaires et les camions légers uniquement.		3 Explications sur les particularités des pièces des systèmes du groupe propulseur. 3.1 Exactitude de l'information relative à la fonction d'une pièce. 3.2 Pertinence de l'information sur un problème de fonctionnement et la ou les pièces qui lui sont associées. 3.3 Clarté de l'information relative aux liens de cause à effet d'une pièce défectueuse sur un autre système.	20	5 10 5	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
D FOURNIR DES EXPLICATIONS SUR L'ENTRETIEN ET LA RÉPARATION DES SYSTÈMES DU GROUPE PROPULSEUR (Bloc 5)							
Durée : 30 %							
2	D.1 Définir l'information à communiquer à la clientèle sur l'entretien du groupe propulseur.	Définition des termes utilisés par les fabricants relativement aux garanties : - entretien préventif; - entretien prescrit. Description de l'entretien de l'embrayage : - fréquence du remplacement du liquide hydraulique; - ajustement du jeu libre de la pédale. Description de l'entretien de la transmission et du boîtier de transfert : - fréquence de la vidange d'huile et du remplacement du filtre; - vérifications périodiques des fuites de lubrifiant; - ajustement de bandes de freins. Description de l'entretien des arbres de propulsion : - graissage des joints universels; - vérification périodique des soufflets de joints. Description de l'entretien du différentiel : - fréquence de la vidange d'huile; - vérification périodique des fuites de lubrifiant.		Description adéquate de l'entretien des organes du groupe propulseur.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Donner de l'information sur le groupe propulseur</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
		Mise en évidence des conséquences possibles d'un entretien défaillant : - effets sur la garantie; - mauvais rendement; - pannes fréquentes; - augmentation des frais de réparation; - effets sur la valeur de revente.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.2 Donner de l'information sur les travaux effectués sur les organes du groupe propulseur.	Description des travaux effectués sur l'embrayage relativement : - au remplacement de l'embrayage; - au remplacement des pièces de la tringlerie; - à l'ajustement. Description des travaux effectués sur les transmissions manuelles, les boîtiers de transfert et les différentiels standards relativement : - aux fuites de lubrifiant; - aux bruits d'engrenages; - aux bruits de roulements; - aux glissements des disques de friction du différentiel à glissement limité. Description des travaux effectués sur la transmission automatique relativement : - aux fuites de lubrifiant; - au circuit hydraulique; - aux embrayages; - aux engrenages; - aux systèmes de contrôle. Description des travaux effectués sur les arbres de propulsion relativement : - aux défauts des joints; - aux vibrations.		Description précise des réparations les plus courantes des organes du groupe propulseur.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.3 Procéder à l'estimation du temps et des pièces nécessaires pour l'entretien ou la réparation des organes du groupe propulseur.	Application des règles relatives à l'estimation des travaux liés aux organes du groupe propulseur. (voir module 3)		Estimation réaliste de la durée des travaux de réparation et d'entretien pour les embrayages, les boîtes de vitesses, les boîtiers de transfert, les différentiels et les arbres d'entraînement.			
3	D Fournir des explications sur l'entretien et la réparation des systèmes du groupe propulseur	Calculs d'estimations des travaux pour les organes du groupe propulseur. Calculs de factures fictives de réparation. Identification d'opérations connexes et supplémentaires. Utilisation d'un logiciel spécialisé. Pour les voitures et les camions légers uniquement.		4 Explications sur l'entretien et la réparation des systèmes du groupe propulseur. 4.1 Description juste des points d'entretien de la boîte de vitesses. 4.2 Pertinence de l'information sur les conséquences d'un entretien défaillant. 4.3 Description juste des travaux effectués sur les arbres d'entraînement.	30	10 10 10	C

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
E. PRÉSENTER DES PRODUITS ET DES ACCESSOIRES CONNEXES (Bloc 6)							
Durée : 10 %							
2	E.1 Sélectionner les produits et les accessoires appropriés durant un entretien ou une réparation.	Association avec le système correspondant. Liens de certains produits avec le concept d'entretien préventif.					
2	E.2 Donner des explications sur les caractéristiques des produits et des accessoires.	Caractéristiques et classification des huiles pour engrenages : - classification API; - classification SAE. Caractéristiques et classification des huiles pour transmissions automatiques. Caractéristiques des additifs pour différentiels. Caractéristiques des refroidisseurs d'huile. Effets de l'utilisation de certains produits ou accessoires sur la garantie.		Description claire des caractéristiques des produits et des accessoires associés au groupe propulseur.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures			
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
3	E Présenter des produits et des accessoires connexes	Sélection de produits pertinents avec le système correspondant. Caractéristiques des lubrifiants. Simulation de vente de produits ou d'accessoires par des jeux de rôles.		5 Présentation de produits et d'accessoires connexes. 5.1 Pertinence de l'information relative aux directives des fabricants sur les produits ou les accessoires. 5.2 Pertinence de l'information relative aux produits et aux accessoires pour les organes du groupe propulseur.	10	5 5	C	
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR (Bloc 7)								Durée : 5 %
2	Se soucier d'une mise à jour constante des connaissances. (I.P.)	Nouvelles technologies. Nouveaux produits et accessoires. Bulletins de service.						
3	DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR	Principes de fonctionnement. Troubles mécaniques les plus fréquents. Rédaction d'estimations et de bons de réparation.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR – (module 8)					Durée : 45 heures			
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le groupe propulseur								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR (Bloc 8)								Durée : 5 %
2	S'adapter à des situations particulières.	Complexité des liens entre : - les pièces; - les systèmes. Complexité des relevés d'estimation relativement aux opérations connexes. Recherche d'information diversifiée relative aux nouveaux produits et accessoires.						
	DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.				
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR (Bloc 9)								Durée : %
5	DONNER DE L'INFORMATION SUR LE GROUPE PROPULSEUR	Calculs de coûts estimatifs des réparations ou d'entretien pour des problèmes liés aux organes du groupe propulseur. Création de menus d'entretien ou de réparation à l'aide d'un logiciel de gestion de services. Ouverture et fermeture de bons de réparation de tous types traitant de problèmes liés aux embrayages, aux transmissions, aux boîtiers de transfert, aux arbres de propulsion et aux différentiels.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359203 – INFORMATION SUR LES GROUPES PROPULSEURS (module 8)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer les connaissances de la candidate ou du candidat au regard du groupe propulseur.

L'évaluation de ce module se fait au moyen d'une épreuve de connaissances pratiques.

La durée suggérée de l'épreuve est de deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'épreuve de connaissances pratiques devrait comporter vingt questions portant sur les aspects suivants :

- communication de renseignements généraux sur les systèmes du groupe propulseur;
- différenciation des pièces de l'embrayage, de la transmission et de la boîte-pont, du différentiel et du boîtier de transfert, et de l'arbre de propulsion;
- explications sur les particularités des pièces des systèmes du groupe propulseur;
- explications sur l'entretien et la réparation des systèmes du groupe propulseur;
- présentation de produits et d'accessoires connexes.

On suggère d'utiliser des questions à choix multiple ou des questions à réponse brève.

Pour la formulation des questions, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des pièces, des produits, des accessoires et des problèmes de fonctionnement susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

On pourra faire passer l'épreuve simultanément à l'ensemble des candidates et des candidats.

L'élève doit obtenir seize bonnes réponses sur vingt pour réussir.

3 MATÉRIEL

Les candidates et les candidats devront avoir à leur disposition le matériel nécessaire pour répondre à une épreuve écrite (crayon et efface).

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

L'utilisation de notes de cours est interdite.

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE (Bloc 1) Durée : %							
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de bien comprendre les caractéristiques des châssis et de la carrosserie pour bien informer la clientèle. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.					
A. COMMUNIQUER DES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE (Bloc 2) Durée : 15 %							
2	A.1 Adapter le niveau de langage au type de clientèle.	Importance relative à la compréhension des termes durant des échanges verbaux avec la cliente ou le client.					
2	A.2 Se soucier des règles de la communication pour la transmission d'information à la clientèle.	Intégration des notions relatives à la communication : - établissement d'un climat de confiance; - vulgarisation des termes. (voir module 11)		Utilisation appropriée de termes vulgarisés dans un contexte d'échange verbal avec la clientèle.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.3 Expliquer les caractéristiques des châssis et de la carrosserie.	Description des types de châssis : - rigide; - à caisse autoporteuse. Caractéristiques de la carrosserie : - modes d'assemblage : • soudage par points; • soudage par procédé MIG; • adhésifs à métaux. - zones de déformation; - rigidité structurelle.		Explications claires sur les modes d'assemblage des carrosseries monocoques.			
2	A.4 Différencier les procédés d'application du fini.	Description des procédés de peinture : - pulvérisation conventionnelle; - pulvérisation par adjonction indirecte d'air de pulvérisation; - électrostatique. Description des couches de finition.					
3	A Communiquer des renseignements généraux sur le châssis et la carrosserie	Identification de pièces sur des schémas. Caractéristiques générales d'assemblage.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C,... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)						Durée : 45 heures			
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St		
B. DIFFÉRENCIER DES PIÈCES ET DES ACCESSOIRES DE CHÂSSIS ET DE CARROSSERIE (Bloc 3)									Durée : 15 %
2	B.1 Reconnaître les caractéristiques des accessoires, des châssis et de la carrosserie.	Caractéristiques générales des accessoires fixés à la carrosserie et au châssis. Caractéristiques générales des pièces de la carrosserie originale et d'imitation : - résistance à la corrosion; - qualité du moulage; - qualité des apprêts. Description des pièces.							
2	B.2 Repérer les pièces dans leur système respectif à l'aide de schémas.	Identification d'accessoires et de pièces de la carrosserie et du châssis. Localisation des accessoires et des pièces de la carrosserie. Association des pièces avec leur système respectif.		Association juste des pièces avec le châssis ou la carrosserie.					
3	B Différencier des pièces et des accessoires de châssis et de carrosserie	Caractéristiques des pièces et accessoires. Localisation de pièces et d'accessoires dans leur système à l'aide de schémas.		1 Différenciation des pièces et des accessoires de châssis et de carrosserie. 1.1 A identifié correctement des pièces de la carrosserie sur des schémas. 1.2 A énoncé correctement les caractéristiques d'accessoires pouvant être greffés au châssis.	20	10 10	PS		

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement - 4 : transfert de la compétence - 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
C. EXPLIQUER LES PARTICULARITÉS DES PIÈCES ET DES ACCESSOIRES DE CHÂSSIS ET DE CARROSSERIE (Bloc 4)							
Durée : 20 %							
2	C.1 Établir les liens existant entre les pièces de la carrosserie et du châssis.	Mise en évidence de la relation qui existe entre les pièces et leurs effets sur les autres composantes : Ex. : - effets, sur la carrosserie, d'un cadre tordu; - effet, sur la protection anticorrosion, du perçage de la tôle pour l'installation d'un accessoire. Description des termes relatifs aux modèles de véhicule : - sedan, coupé, cabriolet, familiale, utilitaire, camionnette, à hayon; - terminologie des modèles de camionnettes. Description de la fonction des principales pièces. Interrelation entre le châssis et la carrosserie.		Information juste quant à la fonction des pièces du châssis et de la carrosserie.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement - 4 : transfert de la compétence - 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	C.2 Donner de l'information sur les problèmes de tôlerie et de peinture les plus fréquents.	Relation entre les pièces de la carrosserie et les problèmes les plus fréquents : - mauvais ajustement des joints; - bruits aérodynamiques; - mauvais ajustement des panneaux mobiles; - grincements et bruits divers; - ajustement difficile des pièces d'imitation; - perforation due à la corrosion. Description des problèmes de finition les plus fréquents : - éclatement de la peinture par projections de pierre (« stone chip »); - corrosion de surface; - problèmes d'agencement de la couleur; - problème d'adhésion de la couche de finition.		Description précise des problèmes de tôlerie et de finition les plus courants.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	C Expliquer les particularités des pièces et des accessoires de châssis et de carrosserie	Description du rôle des principales pièces. Description des problèmes les plus fréquents relatifs : - à la structure; - à la finition.		2 Explications sur les particularités des pièces et des accessoires de châssis et de carrosserie. 2.1 A expliqué la fonction juste d'une pièce. 2.2 A donné de l'information pertinente sur les problèmes de corrosion. 2.3 A expliqué clairement le procédé d'application de peinture le plus populaire.	20	5 10 5	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
D. FOURNIR DES EXPLICATIONS SUR L'ENTRETIEN REQUIS PAR LE CHÂSSIS, LA CARROSSERIE ET LES GARNITURES (Bloc 5)							
Durée : 25 %							
2	D.1 Définir l'information à communiquer à la clientèle sur l'entretien du châssis et de la carrosserie.	Définition des termes utilisés par les fabricants relativement aux garanties : - entretien préventif; - entretien prescrit. Description de l'entretien du châssis et de la carrosserie : - nettoyage du châssis; - lavage extérieur adéquat de la carrosserie; - traitement approprié du fini; - inspection périodique de la carrosserie; - nettoyage et traitement adéquat des garnitures. Mise en évidence des conséquences possibles d'un entretien défaillant : - effets sur la garantie; - effets sur la valeur de revente; - usure prématurée; - augmentation des frais de réparation.		Description appropriée des avantages de l'entretien préventif.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement - 4 : transfert de la compétence - 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.2 Donner de l'information sur les travaux effectués sur le châssis, la carrosserie et les accessoires.	Description des travaux effectués sur le châssis relativement : - à la corrosion; - aux torsions; - aux déformations diverses; - à la pose d'accessoires. Description des travaux effectués sur la carrosserie relativement : - au remplacement partiel ou total de panneaux; - aux perforations dues à la corrosion; - à l'altération du fini; - aux problèmes liés à la projection de pierres; - aux problèmes d'adhérence du fini; - à la finition des panneaux.		Explications appropriées sur les réparations les plus courantes du châssis et de la carrosserie.			
2	D.3 Procéder à l'estimation du temps et des pièces nécessaires pour l'entretien ou la réparation du châssis et de la carrosserie.	Application des règles relatives à l'estimation des travaux liés aux châssis et à la carrosserie. (voir module 3)		Estimation réaliste de la durée des travaux de réparation et d'entretien pour le châssis et la carrosserie. Utilisation appropriée des outils d'estimation.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement - 4 : transfert de la compétence - 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	D Fournir des explications sur l'entretien requis par le châssis, la carrosserie et les garnitures	Calculs d'estimations des travaux pour le châssis et la carrosserie. Calculs de factures fictives de réparation. Identification d'opérations connexes et supplémentaires. Utilisation d'un logiciel spécialisé.		3 Estimation du temps nécessaire pour l'entretien ou la réparation du châssis et de la carrosserie. 3.1 Repérage précis du temps de remplacement d'un panneau de carrosserie. 3.2 Repérage précis du temps de finition d'un panneau mobile.	20		PS
				4 Explications sur l'entretien et la réparation du châssis, de la carrosserie et des garnitures. 4.1 A décrit correctement les points d'entretien de la carrosserie. 4.2 A fourni de l'information pertinente sur les conséquences d'un entretien défaillant. 4.3 A décrit avec justesse les travaux effectués sur le châssis.	30	10 10 10 10	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P ₁	P _C	St
E. PRÉSENTER DES PRODUITS ET DES ACCESSOIRES CONNEXES (Bloc 6)							
Durée : 10 %							
2	E.2 Sélectionner les produits et les accessoires appropriés durant un entretien ou une réparation.	Association avec le système correspondant. Liens de certains produits avec le concept d'entretien préventif.					
2	E.3 Donner des explications sur les caractéristiques des produits et des accessoires.	Caractéristiques des apprêts, des peintures et des vernis. Caractéristiques des détergents pour la carrosserie et les garnitures extérieures. Caractéristiques des pâtes de polissage. Caractéristiques des produits de nettoyage et d'entretien pour les garnitures intérieures. Effets de l'utilisation de certains produits ou accessoires sur la garantie.		Description claire des caractéristiques des produits et des accessoires associés au châssis et à la carrosserie.			
3	E Présenter des produits et des accessoires connexes	Sélection de produits pertinents. Respect des consignes relatives à l'utilisation des produits d'entretien. Caractéristiques des finis extérieurs. Simulation de vente de produits ou d'accessoires par des jeux de rôles.		5 Présentation de produits et d'accessoires connexes. 5.1 A offert un produit approprié à l'entretien du fini de la carrosserie. 5.2 A expliqué clairement les différences entre les différents types de pâtes de polissage.	10	5 5	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement - 4 : transfert de la compétence - 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE (Bloc 7)							
Durée : 5 %							
2	Se soucier d'une mise à jour constante des connaissances. (I.P.)	Nouvelles technologies. Nouveaux produits et accessoires. Bulletins de service.					
3	DONNER DE L'INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE	Caractéristiques générales. Problèmes récurrents les plus fréquents. Rédaction d'estimations et de bons de réparation.					
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE (Bloc 8)							
Durée : 10 %							
2	S'adapter à des situations particulières.	Complexité des liens entre : - les pièces; - la carrosserie et le châssis. Complexité des relevés d'estimation relativement aux opérations connexes. Recherche d'information diversifiée relative aux nouveaux produits et accessoires.					
3	DONNER DE L'INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement - 4 : transfert de la compétence - 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE – (module 9)					Durée : 45 heures				
Énoncé de la compétence : Donner de l'information sur le châssis et la carrosserie									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St		
DONNER DE L'INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE (Bloc 9)								Durée :	%
5	DONNER DE L'INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE	Calculs de coûts estimatifs des réparations ou d'entretien pour des problèmes liés au châssis et à la carrosserie. Création de menus d'entretien ou de réparation à l'aide d'un logiciel de gestion de services. Ouverture et fermeture de bons de réparation de tous types traitant de problèmes liés au châssis et à la carrosserie.							

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359213 – INFORMATION SUR LE CHÂSSIS ET LA CARROSSERIE (module 9)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à fournir de l'information sur le châssis et la carrosserie.

Il s'agit d'une épreuve pratique où l'évaluation de la candidate ou du candidat sera faite dans un contexte de simulation de travail et où il sera possible de mesurer sa capacité à transmettre une information de qualité tout en respectant les règles de base de la communication. On devra évaluer les candidats un seul à la fois.

La durée suggérée de l'épreuve est approximativement de deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'élève devra fournir verbalement de l'information sur le châssis, la carrosserie et les accessoires tout en respectant les règles de la communication.

La candidate ou le candidat devra répondre à une série de questions simulant en tout point la réalité du milieu de travail. Elle ou il devra faire appel à ses connaissances et à son jugement pour livrer des renseignements pertinents.

On prendra soin de préparer cette simulation en choisissant des problèmes courants non complexes du châssis, de la carrosserie et des accessoires.

3 MATÉRIEL

La candidate ou le candidat devra avoir à sa disposition un poste informatique sur lequel elle ou il aura accès à un logiciel d'estimation.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Il est fortement conseillé d'utiliser les terminologies anglaise et française en alternance ainsi que des expressions courantes afin de varier le contenu de l'épreuve.

Pour formuler les questions, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des pièces, des produits, des accessoires et des simulations de problèmes susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

FICHE D'ÉVALUATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé 9 – Information sur le châssis et la carrosserie	Code du programme : 5258 Code du cours : 359213
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT : SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Code permanent : _____	
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
1 Différenciation des pièces et des accessoires de châssis et de carrosserie		
1.1 A identifié correctement des pièces de la carrosserie sur des schémas.		0 ou 10
- identification précise d'une pièce de la carrosserie;	☐ ☐	
- identification précise d'un accessoire.	☐ ☐	
1.2 A énoncé correctement les caractéristiques d'accessoires pouvant être greffés au châssis.		0 ou 10
- caractéristiques justes des attelages de remorque;	☐ ☐	
- caractéristiques justes des marches d'embarquement.	☐ ☐	
2 Explications sur les particularités des pièces et des accessoires de châssis et de carrosserie		
2.1 A expliqué la fonction juste d'une pièce.		0 ou 5
2.2 A donné de l'information pertinente sur les problèmes de corrosion.		0 ou 10
- identification juste des facteurs pouvant occasionner de la corrosion de surface;	☐ ☐	
- identification juste de facteurs pouvant occasionner de la corrosion sur les pièces de structure.	☐ ☐	

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
2.3	A expliqué clairement le procédé d'application de peinture le plus populaire.	0 ou 5
3	Estimation du temps nécessaire pour l'entretien ou la réparation du châssis et de la carrosserie	
3.1	Repérage précis du temps de remplacement d'un panneau de carrosserie.	0 ou 10
	- repérage précis du temps de remplacement d'un panneau de carrosserie;	☐ ☐
	- repérage précis d'une possibilité de chevauchement du temps.	☐ ☐
3.2	Repérage précis du temps de finition d'un panneau mobile.	0 ou 10
4	Explications sur l'entretien et la réparation du châssis, de la carrosserie et des garnitures	
4.1	A décrit correctement les points d'entretien de la carrosserie.	0 ou 10
	- description adéquate de l'entretien du fini extérieur;	☐ ☐
	- description adéquate de l'entretien des garnitures intérieures.	☐ ☐
4.2	A fourni de l'information pertinente sur les conséquences d'un entretien défaillant.	0 ou 10
4.3	A décrit avec justesse les travaux effectués sur le châssis.	0 ou 10
	- description juste du remplacement d'un longeron;	☐ ☐
	- description juste d'une opération de redressement.	☐ ☐

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
		OUI NON
5 Présentation de produits et d'accessoires connexes		
5.1	A offert un produit approprié à l'entretien du fini de la carrosserie.	0 ou 5
5.2	A expliqué clairement les différences entre les différents types de pâtes de polissage.	0 ou 5
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359222 – CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT – (module 10)							Durée : 30 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer des calculs de coûts et de rendement</i>										
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St			
EFFECTUER DES CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT (Bloc 1)										Durée : %
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de bien intégrer les notions mathématiques de base pour effectuer des calculs de coûts et de rendement. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.								
A. PRODUIRE DES ESTIMATIONS DE COÛTS (Bloc 2)										Durée : 30 %
2	A.1 Comprendre la terminologie relative à la fixation des prix.	Prix coûtant. Prix de vente. Marge de profit. Frais fixes et variables. Rabais et escomptes. Menus d'entretien et de réparation.								
2	A.2 Comprendre les paramètres déterminants pour la fixation des prix.	Facteurs influençant la fixation des prix : - rentabilité; - stratégies de marketing; - promotions saisonnières; - concurrence; - marché et demande; - relation qualité-prix; - ententes entre départements. Définitions : - d'un escompte; - d'un rabais.			Description précise des stratégies liées à la prise de profit et à la fixation des prix.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359222 – CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT – (module 10)					Durée : 30 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer des calculs de coûts et de rendement</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.3 Calculer le pourcentage d'un nombre.	Définition du pourcentage. Calcul du pourcentage : P = B x T P = pourcentage; B = base; T = taux					
2	A.4 Calculer des escomptes et des rabais.	Méthode de calcul de l'escompte et du rabais. Formule à utiliser.					
2	A.5 Calculer des taxes sur les ventes.	Calculs relatifs aux taxes. Formule à appliquer.		Sélection d'opérations mathématiques de base adéquates pour une situation donnée.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359222 – CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT – (module 10)							
Durée : 30 heures							
Énoncé de la compétence : Effectuer des calculs de coûts et de rendement							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	A Produire des estimations de coûts	Calculs de relevés d'estimation traitant de problèmes mécaniques divers à l'aide de calculatrices commerciales seulement (sans l'aide d'un logiciel spécialisé). Terminologie adaptée à un département de service à la clientèle.		1 Production d'estimation de coûts. 1.1 Identification des facteurs qui agissent comme critères de fixation des prix. 1.2 Respect des règles établies pour le calcul exact d'un rabais ou d'un escompte. 1.3 Application adéquate des règles de calcul relatives à l'extraction du pourcentage d'un nombre. 1.4 Calcul précis d'un prix avant les taxes à partir d'un prix global. 2 Traitement des offres promotionnelles. 2.1 Calcul précis de la portion des prix relative à la main-d'œuvre et aux pièces d'une offre promotionnelle. 2.2 Détermination d'un prix plancher pour une promotion saisonnière.	20		PT
					15	5 10 5	PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_i : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359222 – CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT – (module 10)						Durée : 30 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer des calculs de coûts et de rendement</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
B. FERMER DES BONS DE RÉPARATION (Bloc 3)								
Durée : 35 %								
2	B.1 Traiter les données essentielles au moment de la fermeture d'un bon de réparation.	Calcul : - du total des pièces; - du total de la main-d'œuvre à partir des coupons de temps : • au dixième d'heure; • au centième d'heure; • à la minute. - des escomptes et des rabais applicables; - des taxes applicables. Addition des sous-totaux pour déterminer le montant exact de la facture.						
2	B.2 Vérifier la conformité des renseignements contenus sur le bon de réparation en vertu du devis d'estimation.	Modification des calculs relativement : - au paiement d'une franchise de garantie; - à la modification des montants pour respecter l'estimation des coûts.		Compilation précise des données devant se trouver sur le bon de réparation avant sa fermeture.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359222 – CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT – (module 10)					Durée : 30 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer des calculs de coûts et de rendement</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	B Fermer des bons de réparation	Fermeture de bons de réparation traitant de problèmes mécaniques divers à l'aide d'une calculatrice commerciale seulement. Bons de réparation pouvant traiter de l'ensemble des problèmes mécaniques.		3 Fermeture de bons de réparation. 3.1 Inscription exacte et précise des données devant se trouver sur le bon de réparation. 3.2 Traitement judicieux des données pour les rendre conformes au relevé d'estimation. 4 Calcul des données inscrites sur le bon de réparation. 4.1 Calcul précis du coût de la main-d'œuvre. 4.2 Calcul précis du coût total des pièces. 4.3 Calcul précis du coût exact d'un bon de réparation.	15 20	5 10 5 5 10	PT PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359222 – CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT – (module 10)					Durée : 30 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer des calculs de coûts et de rendement</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
C. TRAITER DES DONNÉES PROVENANT DE RAPPORTS PÉRIODIQUES (Bloc 4)								Durée : 20 %
2	C.1 Comprendre les données provenant de rapports divers.	Distinction et caractéristiques des rapports : - du temps vendu; - des pièces vendues; - des ventes globales des différents départements; - du taux de reprise de travail.		Explications claires sur les types de données provenant de rapports divers et les interrelations entre elles.				
2	C.2 Calculer le temps d'atelier disponible.	Calculs relatifs au temps d'atelier disponible. Formule à utiliser.						
	C.3 Calculer le pourcentage du temps vendu et du temps perdu.	Calculs relatifs au rendement de l'atelier.						
3	C.4 Calculer le pourcentage d'atteinte des objectifs.	Calculs relatifs aux ventes prévues et réelles.		Sélection d'opérations mathématiques de base adéquates pour le traitement des données de différents rapports.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359222 – CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT – (module 10)					Durée : 30 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer des calculs de coûts et de rendement</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
3	C Traiter des données provenant de rapports périodiques	Analyse des données provenant de rapports issus d'un département de réparation de mécanique ou de carrosserie.		5 Traitement de données provenant de rapports périodiques. 5.1 Calcul précis du temps d'atelier disponible pour la vente. 5.2 Calcul précis du pourcentage du temps non vendu. 5.3 Calcul précis du pourcentage des ventes totales par rapport aux objectifs fixés.	30	10 10 10	PT	
EFFECTUER DES CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT (Bloc 5)								Durée : 5 %
2	Se soucier de l'exactitude des calculs dans le but d'alimenter la confiance de la cliente ou du client dans un contexte de service à la clientèle. (I.P.)	Respect des coûts prévus au moment de l'estimation des travaux. Compréhension de l'agencement des montants de pièces et de main-d'œuvre d'une promotion devant se trouver sur la facture finale aux fins de comptabilité et de statistiques.						
3	EFFECTUER DES CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT							

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359222 – CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT – (module 10)					Durée : 30 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer des calculs de coûts et de rendement</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
EFFECTUER DES CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT (Bloc 6)								Durée : 10 %
2	S'adapter à des situations particulières.	Traitement simultané de paramètres imprévus : - changements impromptus : • du taux de taxation; • du taux horaire. - ajout de rabais ou d'escomptes après la fermeture du bon de réparation dans le système informatique; - modifications au temps ou aux pièces à facturer après la fermeture du bon de réparation dans le système informatique.						
2	Résoudre des problèmes.	Processus de résolution de problèmes. Problèmes courants et solutions.						
4	EFFECTUER DES CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359222 – CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT – (module 10)					Durée : 30 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer des calculs de coûts et de rendement</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St		
EFFECTUER DES CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT (Bloc 7)								Durée :	%
5	EFFECTUER DES CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT	Compilation des données dans le but d'effectuer le calcul des coûts estimatifs ou de réparation sur des fiches d'estimation ou des bons de réparation fictifs traitant de problèmes mécaniques sur l'ensemble du véhicule, sans l'aide d'un logiciel spécialisé. Analyse de différents rapports et calculs s'y rapportant : - commissions; - pourcentage de profits; - pourcentage de pertes.							

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359222 – CALCULS DE COÛTS ET DE RENDEMENT (module 10)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à effectuer des calculs de coûts et de rendement en appliquant des principes mathématiques de base.

On pourra évaluer plusieurs candidates ou candidats à la fois, selon la disponibilité de l'équipement.

La durée suggérée de l'épreuve est approximativement de trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'élève devra exécuter, de façon individuelle, des opérations mathématiques de base appliquées à un département de service.

L'épreuve se déroulera en trois parties.

Dans la première partie, la candidate ou le candidat devra, après avoir pris connaissance des données qui lui seront fournies, procéder au calcul de la détermination d'un prix selon les lois du marché tout en tenant compte des rabais ou des escomptes en vigueur. Elle ou il devra ensuite procéder au calcul du montant de l'évaluation d'un travail ou d'une réparation et y inclure les taxes applicables.

Dans la deuxième partie, la candidate ou le candidat devra, à partir d'une mise en situation décrite dans les directives ou de cas spéciaux, extraire d'un montant global les sommes relatives à la vente des pièces et de la main-d'œuvre réelle (travaillée). Elle ou il devra ensuite procéder au calcul de toutes les données réunies sur le bon de réparation afin de déterminer avec exactitude le montant qui devra être réclamé au client.

Finalement, dans la troisième partie, la candidate ou le candidat devra prendre connaissance des données provenant d'un rapport de département de service pour ensuite en extraire les pourcentages essentiels à la détermination du rendement de l'atelier et au calcul des commissions et bonus de vente.

3 MATÉRIEL

La candidate ou le candidat aura à sa disposition une calculatrice commerciale ou, à défaut, une calculatrice de poche.

FICHE D'ÉVALUATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé 10 – Calculs de coûts et de rendement	Code du programme : 5258 Code du cours : 359222
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
1 Production d'estimation de coûts		
1.1 Identification des facteurs qui agissent comme critères de fixation des prix.		0 ou 5
1.2 Respect des règles établies pour le calcul exact d'un rabais ou d'un escompte.		0 ou 5
1.3 Application adéquate des règles de calcul relatives à l'extraction du pourcentage d'un nombre.		0 ou 5
1.4 Calcul précis d'un prix avant les taxes à partir d'un prix global.		0 ou 5
2 Traitement des offres promotionnelles		
2.1 Calcul précis de la portion des prix relative à la main-d'œuvre et aux pièces d'une offre promotionnelle.		0 ou 10
- détermination précise de la portion du prix destinée aux pièces;	☐ ☐	
- détermination exacte de la portion du prix destinée à la main-d'œuvre.	☐ ☐	
2.2 Détermination d'un prix plancher pour une promotion saisonnière.		0 ou 5

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
3 Fermeture de bons de réparation		
3.1 Inscription exacte et précise des données devant se trouver sur le bon de réparation.		0 ou 5
3.2 Traitement judicieux des données pour les rendre conformes au relevé d'estimation.		0 ou 10
- ajustement adéquat des montants relatifs aux pièces par l'application de rabais ou d'escomptes;	☐ ☐	
- ajustement adéquat des montants relatifs à la main-d'œuvre par l'application de rabais, d'escomptes ou de perte.	☐ ☐	
4 Calcul des données inscrites sur le bon de réparation		
4.1 Calcul précis du coût de la main-d'œuvre (au dixième d'heure, au centième d'heure ou à la minute).		0 ou 5
4.2 Calcul précis du coût total des pièces.		0 ou 5
4.3 Calcul précis du coût exact d'un bon de réparation.		0 ou 10
- calcul précis des montants relatifs aux pièces et à la main-d'œuvre;	☐ ☐	
- calcul précis du coût total du bon de réparation en incluant les taxes, les franchises applicables et les opérations externes.	☐ ☐	

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
5	Traitement de données provenant de rapports périodiques	
5.1	Calcul précis du temps d'atelier disponible pour la vente.	0 ou 10
	- calcul précis du temps disponible par jour, par mécanicien;	☐ ☐
	- calcul précis du temps total disponible pour la vente pour l'ensemble de l'atelier.	☐ ☐
5.2	Calcul précis du pourcentage du temps non vendu.	0 ou 10
	- calcul précis du pourcentage du temps vendu par rapport au temps disponible;	☐ ☐
	- calcul précis du pourcentage du temps non vendu pour un technicien ou une baie de service.	☐ ☐
5.3	Calcul précis du pourcentage des ventes totales par rapport aux objectifs fixés.	0 ou 10
	- extraction précise du pourcentage des ventes de pièces par rapport aux objectifs;	☐ ☐
	- extraction précise du pourcentage de la vente de temps par rapport aux objectifs.	☐ ☐
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359233 – COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL – (module 11)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : Communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION	
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 1 : INFORMATION SUR LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION (Bloc 1)						
1.1 S'informer sur le processus de la communication.		Définition de la communication. Éléments du processus de communication : - émetteur; - message; - récepteur; - décodage; - réponse. Formes de communication : - verbale; - non verbale.				
1.2 Reconnaître des contraintes potentielles à la communication.		Illustrations de limites potentielles de la communication : - langue parlée; - rôle social; - connaissances; - perceptions des individus; - valeurs personnelles; - façon de transmettre le message; - émotions; - attitudes; - lieu de l'interaction; - moment et durée de l'interaction.				

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359233 – COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL – (module 11)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : Communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
1.3 S'informer des facteurs qui interviennent dans la communication.		Facteurs pouvant influencer la communication : - âge; - sexe; - éducation; - culture; - milieu socio-économique; - valeurs; - émotions. Attitudes pouvant influencer la communication : - ouverture d'esprit; - confiance en soi; - respect d'autrui; - authenticité; - écoute active. Aptitudes pouvant influencer la communication : - faculté d'adaptation; - crédibilité personnelle.		1 Recueil des informations sur les facteurs qui interviennent dans la communication. 1.1 Recueil des données sur les facteurs qui influencent la communication.		

* P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359233 – COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL – (module 11)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : Communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P ₁	P _C
PHASE 2 : FAMILIARISATION AVEC LES DIFFÉRENTS ASPECTS DE LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE (Bloc 2) Durée : 25 %						
2.1	Reconnaître des critères d'efficacité d'une communication verbale.	Simplicité du message. Clarté et précision. Brièveté. À-propos. Moment. Vocabulaire. Débit.				
2.2	Utiliser diverses techniques de communication verbale.	Utilisation des techniques suivantes : - reflet; - question; - synthèse; - rétroaction; - reformulation; etc.				
2.3	Utiliser des moyens de communication verbale.	Utilisation des moyens suivants : - silence; - toucher; - distance; - position physique; - regard; - gestes; - mimiques.		2 Participe aux discussions. 2.1 Applique les techniques d'une communication verbale. 2.2 Utilise les moyens de communication verbale. 2.3 Communique efficacement son idée.		

* P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359233 – COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL – (module 11)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : Communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P ₁	P _C
2.4 Reconnaître des facteurs qui interviennent dans une communication non verbale.		Rôle de divers facteurs : - apparence physique; - démarche, position; - expression faciale; - mouvements; - gestes des mains. Limites relatives des moyens de communication non verbale.				
PHASE 3 : SENSIBILISATION AUX TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET À LA RELATION DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (Bloc 3)						
3.1 Appliquer les principes et les techniques de la communication.		Attitude et approche à adopter selon la personnalité de la cliente ou du client. Transmission de renseignements à la cliente ou au client (expériences professionnelles et perceptions). Moyens d'amorcer une conversation et d'y mettre fin. Moments pour converser.		3 Prend contact avec la cliente ou le client. 3.1 Utilise une technique d'approche appropriée. 3.2 Donne des explications claires et concises. 3.3 Prodigue des conseils personnalisés d'après ses expériences professionnelles.		
3.2 Créer un climat de confiance et d'ouverture.		Échanges d'opinions (utilisation de techniques d'animation). Techniques d'écoute active à appliquer (méthodes pour déceler les principales attentes de la cliente ou du client).				
3.3 Éclaircir les propos de la cliente ou du client.		Niveau de langage à adopter. Ouverture à ce que la cliente ou le client exprime. Interprétation des échanges.				

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359233 – COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL – (module 11)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : Communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
3.4 Reconnaître les réactions de la cliente ou du client.		Indices de compréhension, d'acceptation, de refus, etc. Importance de tenir compte des réactions de la cliente ou du client.				
3.5 Mettre en application les attitudes et les comportements appropriés dans un contexte de service à la clientèle.		Attitudes et comportements : - attitude active et positive; - preuve d'empathie; - respect du temps de parole; etc. Types de clients pouvant provoquer des situations délicates : - déterminés, agressifs, impulsifs, exigeants, informés, inquiets, etc. Langage adapté à la clientèle : - termes techniques simples; - vocabulaire mécanique adéquat (en français et en anglais).		4 Tient une conversation. 4.1 Reconnaître les moments propices à la conversation. 4.2 Démontrer une habileté à converser sur différents sujets. 4.3 Respecter l'opinion de la cliente ou du client.		

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359233 – COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL – (module 11)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : Communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION	
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P ₁	P _C
PHASE 4 : SENSIBILISATION AUX TECHNIQUES ET AUX PRINCIPES DU TRAVAIL D'ÉQUIPE (Bloc 4)						
					Durée : 15 %	
4.1 S'informer sur les éléments fondamentaux de la dynamique d'un groupe.		Définition d'un groupe. Définition d'une dynamique de groupe. Éléments constitutifs d'une dynamique de groupe : - le pouvoir dans le groupe; - l'affection dans le groupe; - le travail dans le groupe.				
4.2 Prendre conscience des facteurs qui influencent la dynamique de groupe.		Prise en considération des facteurs suivants : - style de leadership; - mode de prise de décision; - comportements des membres; - cohésion du groupe; - rétroaction.				
4.3 Discuter des attitudes et des comportements susceptibles de créer un climat favorable au fonctionnement optimal du groupe.		Attitudes : - sentiment d'appartenance; - respect de chacun des membres; - soutien mutuel; - motivation; - collaboration. Comportements : - cohésion et cohérence; - pouvoir partagé; - communication ouverte; - participation et leadership assumés par chacun des membres.		5 Recueil des données sur les différentes attitudes et les différents comportements liés au fonctionnement optimal du groupe. 5.1 Recueil des données sur les attitudes favorables au fonctionnement du groupe. 5.2 Recueil des données sur les comportements favorables au bon fonctionnement du groupe.		

* P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359233 – COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL – (module 11)					Durée : 45 heures	
Énoncé de la compétence : Communiquer avec la clientèle et l'équipe de travail						
COMPÉTENCE	APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P ₁	P _C	
4.4 S'informer sur les facteurs qui influencent la collaboration au sein d'une équipe de travail.	Information sur : - les normes de la communication; - le rôle et le statut de chaque membre; - la perception d'une cible commune; - la motivation à atteindre le consensus.					
4.5 S'informer sur le rôle d'une équipe de travail en mécanique.	Information sur : - le rôle de chacun des participants; - le rôle d'une rencontre d'équipe; - les éléments pertinents à transmettre au moment du rapport à la fin du quart de travail.					
PHASE 5 : ÉVALUATION DE SA CAPACITÉ DE COMMUNIQUER ET DE TRAVAILLER EN ÉQUIPE (Bloc 5)						
Durée : 15 %						
5.1 S'interroger sur ses attitudes et comportements au sein d'une équipe de travail.	Analyse de ses attitudes et de ses comportements au sein d'une équipe de travail. Reconnaissance de ses forces et de ses points à améliorer relativement à la communication et au travail en équipe.					
5.2 Produire un rapport.	Résumé de ses points forts et de ses limites en matière de communication et de travail d'équipe. Indications données sur le mode de présentation.		6 Rédige avec soin un rapport faisant état de ses forces et de ses faiblesses en matière de communication et de travail d'équipe. 6.1 Rédige un rapport conforme aux règles de présentation. 6.2 Inscrit, dans son rapport, des données pertinentes.			

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359233 – COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL (module 11)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

L'évaluation de la participation des candidates et des candidats portera sur des données recueillies à certains moments du déroulement des activités de formation. Cependant, un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante.

Tout au long de l'épreuve, le jugement ne doit jamais porter sur la justesse de la perception ou de l'opinion des candidates ou des candidats, mais plutôt sur le fait qu'ils aient appuyé leur perception ou leur opinion sur des arguments ou des exemples.

PHASE 1 : INFORMATION SUR LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION

1 Recueil des informations sur les facteurs qui interviennent dans la communication.

On s'attend à ce que la candidate ou le candidat note des renseignements sur divers facteurs qui sont susceptibles d'influencer positivement ou négativement le processus de communication. Cette démarche de collecte de données sera soutenue et encadrée à l'aide de documents fournis par l'enseignante ou l'enseignant.

PHASE 2 : FAMILIARISATION AVEC LES DIFFÉRENTS ASPECTS DE LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE

2 Participe aux discussions.

La discussion permettra à la candidate ou au candidat de se familiariser avec les techniques de communication et lui permettra de découvrir les différents comportements découlant de ces techniques.

Des discussions entre deux personnes devront être préparées et gérées de manière que toutes les personnes présentes aient l'occasion de s'exprimer et d'observer les techniques de communication qui seront utilisées.

PHASE 3 : SENSIBILISATION AUX TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET À LA RELATION DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

3 Contact avec la cliente ou le client.

Durant une simulation, on s'attend à ce que la candidate ou le candidat utilise son jugement afin de bien choisir le moment et la méthode de prise de contact avec sa cliente ou son client. Cette démarche de communication sera suivie d'un bref entretien au cours duquel la candidate ou le candidat aura à livrer des renseignements techniques, soutenus par quelques conseils personnalisés. Cette démarche sera soutenue et encadrée par l'enseignante ou l'enseignant qui aura préalablement orienté la discussion en fonction de scénarios bien précis. Notons que pour cette partie de l'épreuve, on retiendra des problèmes, des pièces et des troubles de fonctionnement fréquemment rencontrés dans l'exercice de la profession.

4 Tenir une conversation.

On s'attend à ce que la candidate ou le candidat soit en mesure de tenir une conversation sur un ou plusieurs sujets improvisés. Elle ou il devra être en mesure de soutenir intelligemment la conversation, d'argumenter au besoin et de respecter l'opinion d'autrui.

PHASE 4 : SENSIBILISATION AUX TECHNIQUES ET AUX PRINCIPES DU TRAVAIL D'ÉQUIPE

5 Recueil des données sur les différentes attitudes et les différents comportements liés au fonctionnement optimal du groupe.

La candidate ou le candidat devra s'informer des attitudes et des comportements qui influencent directement la dynamique d'un groupe et les noter par écrit. On peut utiliser l'intérêt manifesté par la candidate ou le candidat concernant le groupe ou ses relations avec les autres élèves pour évaluer le sérieux de son apport sur la dynamique de son propre groupe en fonction des notions théoriques vues en classe. La discussion permettra de découvrir les attitudes et les aptitudes de chaque candidate ou candidat à fonctionner en groupe.

La rencontre de groupe devra être préparée et gérée de manière que toutes les personnes présentes aient l'occasion de s'exprimer.

PHASE 5 : ÉVALUATION DE SA CAPACITÉ DE COMMUNIQUER ET DE TRAVAILLER EN ÉQUIPE

6 Rédige avec soin un rapport faisant état de ses forces et de ses faiblesses en matière de communication et de travail d'équipe.

Il est important d'indiquer clairement, au cours de cette activité, le type de renseignements qui devront figurer dans le rapport. Bien qu'on s'attende à une certaine qualité de présentation du rapport, le jugement ne devra jamais porter comme tel sur la précision, la qualité ou la présentation des données recueillies. On devra plutôt s'assurer de la présence d'une quantité suffisante de données pertinentes aux éléments à traiter.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé 11 – Communication avec la clientèle et l'équipe de travail	Code du programme : 5258 Code du cours : 359233
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 1 : INFORMATION SUR LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION 1 Recueille des informations sur les facteurs qui interviennent dans la communication. 1.1 Recueille des données sur les facteurs qui influencent la communication.	☐ ☐
PHASE 2 : FAMILIARISATION AVEC LES DIFFÉRENTS ASPECTS DE LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE 2 Participe aux discussions. 2.1 Applique les techniques d'une communication verbale. 2.2 Utilise les moyens de communication verbale. 2.3 Communique efficacement son idée.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
PHASE 3 : SENSIBILISATION AUX TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET À LA RELATION DE SERVICE À LA CLIENTÈLE 3 Prend contact avec la cliente ou le client. 3.1 Utilise une technique d'approche appropriée. 3.2 Donne des explications claires et concises. 3.3 Prodigue des conseils personnalisés d'après ses expériences professionnelles.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
4 Tient une conversation. 4.1 Reconnaître les moments propices à la conversation. 4.2 Démontrer une habileté à converser sur différents sujets. 4.3 Respecter l'opinion de la cliente ou du client.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
PHASE 4: SENSIBILISATION AUX TECHNIQUES ET AUX PRINCIPES DU TRAVAIL D'ÉQUIPE	
5 Recueille des données sur les différentes attitudes et les différents comportements liés au fonctionnement optimal du groupe. 5.1 Recueille des données sur les attitudes favorables au fonctionnement du groupe. 5.2 Recueille des données sur les comportements favorables au bon fonctionnement du groupe.	☐ ☐ ☐ ☐
PHASE 5: ÉVALUATION DE SA CAPACITÉ DE COMMUNIQUER ET DE TRAVAILLER EN ÉQUIPE	
6 Rédige avec soin un rapport faisant état de ses forces et de ses faiblesses en matière de communication et de travail d'équipe. 6.1 Rédige un rapport conforme aux règles de présentation. 6.2 Inscrit, dans son rapport, des données pertinentes.	☐ ☐ ☐ ☐
Règle de verdict : réussite de 12 OUI sur 14, dont les éléments 2.1, 3.2, 6.1 et 6.2	

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359244 – INTERPRÉTATION ET TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS – (module 12)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer l’interprétation et la transmission d’informations techniques en anglais</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
EFFECTUER L’INTERPRÉTATION ET LA TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS (Bloc 1)							Durée : %
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de la langue seconde comme moteur de communication dans un contexte de service à la clientèle en équipement motorisé. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.					
2	Interpréter la terminologie propre au service à la clientèle dans un contexte d'équipement motorisé.	Terminologie en langue anglaise.					
2	Formuler des phrases en anglais.	Vocabulaire, grammaire, orthographe et prononciation. Vulgarisation de l'information.					
A. LIRE DES MANUELS, DES FORMULAIRES ET DES DIRECTIVES EN ANGLAIS (Bloc 2)							Durée : 30 %
2	A.1 Distinguer les caractéristiques des différentes sources d'information de langue anglaise utilisées dans le métier.	Compréhension du mode de classement de l'information en anglais contenue dans : - les manuels d'entretien; - les bulletins de service; - les sites WEB spécialisés; - les documents divers. Repérage d'information complémentaire dans des ouvrages tels que : - lexiques; - dictionnaires; et - Internet.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359244 – INTERPRÉTATION ET TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS – (module 12)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer l’interprétation et la transmission d’informations techniques en anglais</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
2	A.2 Interpréter des instructions et des abréviations de langue anglaise.	Interprétation des abréviations provenant : - de manuels d'entretien d'équipement et de véhicules divers; - de manuels ou de tout document traitant des pièces de ces équipements ou de ces véhicules. Interprétation des instructions de langue anglaise relativement à : - l'utilisation de produits; - l'installation et l'utilisation d'accessoires.					
2	A.3 Prendre connaissance d'un texte écrit en anglais.	Interprétation de phrases et de parties de textes. Perception de l'idée directrice d'un texte. Synthèse et résumé de parties de textes et de textes entiers.		Traduction de textes simples écrits dans une terminologie propre au métier.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359244 – INTERPRÉTATION ET TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS – (module 12)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer l’interprétation et la transmission d’informations techniques en anglais</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
3	A Lire des manuels, des formulaires et des directives en anglais	Lecture de documents sur support papier ou informatique. Documents anglais propres au monde de la mécanique.		1 Lecture de manuels, de formulaires et de directives en anglais. 1.1 A utilisé correctement un dictionnaire pour faire la traduction d'un terme. 1.2 A utilisé correctement un lexique pour interpréter une abréviation. 1.3 A traduit adéquatement les instructions d'installation ou d'utilisation d'un accessoire. 1.4 A été en mesure de traduire fidèlement le sens général d'une partie de texte.	30	5 <	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359244 – INTERPRÉTATION ET TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS – (module 12)					Durée : 60 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer l’interprétation et la transmission d’informations techniques en anglais</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
B. FOURNIR DE L’INFORMATION TECHNIQUE DANS UN CONTEXTE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (Bloc 3)								Durée : 30 %	
2	B.1 Communiquer des renseignements généraux en anglais.	Vocabulaire adapté à la mécanique. Syntaxe. Grammaire. Intégration des notions relatives à la communication. (voir module 11)			Formulation de phrases simples respectant les règles élémentaires de grammaire et de syntaxe.				
2	B.2 Interpréter des données techniques.	Compréhension des termes techniques. Interprétation de données techniques de langue anglaise : - tableaux de spécifications; - tableaux de mise au point; - tableaux de procédures de dépannage. Terminologie adaptée à un département de service. Vulgarisation des termes.							
2	B.3 Traiter de l'information sur les réparations et l'entretien.	Décodage des expressions anglaises propres : - à la réparation; - à l'entretien; - à l'estimation. Terminologie anglaise propre à la mécanique en général.			Identification, traduction et vulgarisation de données techniques en anglais.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359244 – INTERPRÉTATION ET TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS – (module 12)					Durée : 60 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer l’interprétation et la transmission d’informations techniques en anglais</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
3	B Fournir de l’information technique dans un contexte de service à la clientèle	Anglais lu et parlé de base. Vocabulaire adapté à la mécanique. Utilisation de termes techniques courants.		2	Transmission de l’information technique dans un contexte de service à la clientèle. 2.1 A utilisé un langage fonctionnel permettant à son interlocuteur de saisir le sens général de sa pensée. 2.2 A interprété correctement des données provenant de tableaux divers. 2.3 A été en mesure de vulgariser un terme technique ou une expression. 2.4 A traduit correctement une expression propre à l’estimation des travaux.	35		PS
							10	
							5	
							10	
							10	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359244 – INTERPRÉTATION ET TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS – (module 12)					Durée : 60 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer l’interprétation et la transmission d’informations techniques en anglais</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
C. RÉPONDRE À UNE DEMANDE SIMPLE DE SERVICE, EN ANGLAIS, EN PERSONNE OU AU TÉLÉPHONE (Bloc 4)								Durée : 25 %	
2	C.1 Appliquer le protocole d'accueil.	Formules de salutations. Questions d'introduction et d'accueil. Protocole téléphonique. Idiomes.							
2	C.2 Reconnaître l'objet d'une demande verbale.	Rendez-vous. Demandes urgentes. Confirmations : - de dates; - de prix. Écoute active : - reformulation; - questions de clarification et de précision.							
2	C.3 Prendre rendez-vous avec des clientes et des clients.	Nom du client. Numéro de téléphone. Dates. Objet. Renseignements complémentaires.			Conversation en anglais dans un contexte de service à la clientèle.				
2	C.4 Se soucier de l'importance de l'exactitude du contenu du message.	Liens entre les renseignements obtenus et l'action à poser : - messages verbaux; - messages écrits; - actions.							

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359244 – INTERPRÉTATION ET TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS – (module 12)						Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer l’interprétation et la transmission d’informations techniques en anglais</i>								
COMPÉTENCE			APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
3	C	Répondre à une demande simple de service, en anglais, en personne ou au téléphone	Utilisation de termes couramment employés dans le monde du service après-vente d'un département de réparation mécanique ou de carrosserie. Jeux de rôles dans lesquels on pourrait traiter des demandes diverses en incluant celles plus urgentes.		3	Traitement d'une demande simple de service, en personne ou au téléphone. 3.1 A utilisé une question de clarification adéquate. 3.2 A clairement identifié le caractère urgent d'une demande. 3.3 A clairement reformulé le besoin ou la demande de la cliente ou du client. 3.4 A clairement pris en note tous les renseignements essentiels et pertinents relatifs à la demande.	35	PS
							5	
							10	
							10	
							10	
EFFECTUER L’INTERPRÉTATION ET LA TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS (Bloc 5)						Durée : 5 %		
2		Favoriser une relation de confiance dans un contexte de service à la clientèle. (I.P.)	Respect des techniques d'accueil. Création d'un climat favorable aux échanges : - choix du ton; - attitude non verbale. Pertinence des renseignements fournis.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359244 – INTERPRÉTATION ET TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS – (module 12)					Durée : 60 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer l’interprétation et la transmission d’informations techniques en anglais</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
3	EFFECTUER L’INTERPRÉTATION ET LA TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS	Vocabulaire et syntaxe de base. Langage adapté au monde du service à la clientèle en équipement motorisé.						
EFFECTUER L’INTERPRÉTATION ET LA TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS (Bloc 6)								Durée : 10 %
2	S’adapter à des situations particulières.	Traduction de textes anglais de niveau supérieur. Conversation anglaise de niveau avancé en personne et au téléphone.						
4	EFFECTUER L’INTERPRÉTATION ET LA TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS			Se référer à l’ensemble des critères qui précèdent pour l’évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l’évaluation de sanction.				
EFFECTUER L’INTERPRÉTATION ET LA TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS (Bloc 7)								Durée : %
5	EFFECTUER L’INTERPRÉTATION ET LA TRANSMISSION D’INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS	- Lecture de textes anglais de niveau supérieur traitant de sujets autres que techniques. - Intégration des expressions et des idiomes dans la syntaxe de la langue parlée.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359244 – INTERPRÉTATION ET TRANSMISSION D'INFORMATIONS TECHNIQUES EN ANGLAIS (module 12)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à interpréter et à transmettre de l'information technique en anglais.

Il s'agit d'une épreuve pratique où l'évaluation de la candidate ou du candidat sera faite dans un contexte de simulation de travail et où il sera possible de mesurer sa capacité à traduire, à interpréter et à transmettre, dans la langue seconde, une information de qualité tout en respectant les règles de base de la communication. On devra évaluer les candidats un seul à la fois.

La durée suggérée de l'épreuve est approximativement de deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

À l'aide de documents de référence en anglais, l'élève devra chercher et interpréter de l'information technique relevant de problèmes divers. Elle ou il devra, ensuite, transmettre cette information en français en prenant soin d'adapter son niveau de langage à celui de la cliente ou du client tout en respectant les règles de la communication verbale.

La candidate ou le candidat devra être capable de s'exécuter tant au téléphone qu'en personne, comme le veut la réalité du milieu du travail. Elle ou il devra faire appel à ses connaissances et à son jugement pour livrer des renseignements pertinents.

On prendra soin de préparer cette simulation en choisissant des problèmes ou des plaintes courants, non complexes.

3 MATÉRIEL

La candidate ou le candidat devra avoir à sa disposition divers outils de référence comme un dictionnaire anglais-français, un lexique de vocabulaire automobile en anglais, un lexique d'interprétation des abréviations anglaises, un manuel ou un feuillet d'installation ou d'utilisation d'un accessoire, un manuel (ou une partie de manuel) contenant des tableaux de spécifications ainsi qu'un système téléphonique fonctionnel.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Il est fortement conseillé de procéder par jeux de rôles et d'utiliser un langage courant afin de rendre réaliste le contenu de l'épreuve.

Pour formuler les questions, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des expressions, des idiomes, des pièces, des produits, des accessoires et des simulations de problèmes de fonctionnement susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

FICHE D'ÉVALUATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé	Code du programme : 5258
12 – Interprétation et transmission d'informations techniques en anglais	Code du cours : 359244
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATIONS	RÉSULTAT
OUI NON	
1 Lecture de manuels, de formulaires et de directives en anglais	
1.1 A utilisé correctement un dictionnaire pour faire la traduction d'un terme.	0 ou 5
1.2 A utilisé correctement un lexique pour interpréter une abréviation.	0 ou 5
1.3 A traduit adéquatement les instructions d'installation ou d'utilisation d'un accessoire :	0 ou 10
- traduction correcte des instructions d'installation d'un accessoire; ☐ ☐	
- traduction correcte d'utilisation d'un accessoire. ☐ ☐	
1.4 A été en mesure de traduire fidèlement le sens général d'une partie de texte :	0 ou 10
- compréhension de l'idée directrice du texte; ☐ ☐	
- compréhension d'une partie de texte. ☐ ☐	

OBSERVATIONS			RÉSULTAT
	OUI	NON	
2 Transmission de l'information technique dans un contexte de service à la clientèle			
2.1 A utilisé un langage fonctionnel permettant à son interlocuteur de saisir le sens général de sa pensée :			0 ou 10
- formulation correcte de phrases : sujet, verbe et complément;	☐	☐	
- réponse adéquate à une demande de renseignement.	☐	☐	
2.2 A interprété correctement des données provenant de tableaux divers.			0 ou 5
2.3 A été en mesure de vulgariser un terme technique ou une expression :			0 ou 10
- vulgarisation correcte d'un terme technique anglais;	☐	☐	
- vulgarisation correcte d'une expression ou d'un idiomme anglais.	☐	☐	
2.4 A traduit correctement une expression propre à l'estimation des travaux :			0 ou 10
- traduction correcte d'une expression propre aux travaux de carrosserie;	☐	☐	
- traduction correcte d'une expression propre aux travaux mécaniques.	☐	☐	
3 Traitement d'une demande simple de service, en personne ou au téléphone			
3.1 A utilisé une question de clarification adéquate.			0 ou 5
3.2 A clairement identifié le caractère urgent d'une demande :			0 ou 10
- réaction appropriée à une demande au caractère urgent;	☐	☐	
- proposition d'une solution réaliste en réponse au caractère urgent d'une demande.	☐	☐	

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
3.3 A clairement reformulé le besoin ou la demande de la cliente ou du client :		0 ou 10
- utilisation d'une question de clarification appropriée;	☐ ☐	
- reformulation correcte du besoin ou de l'objet à l'origine de la demande.	☐ ☐	
3.4 A clairement pris en note tous les renseignements essentiels et pertinents relatifs à la demande :		0 ou 10
- saisie précise des renseignements essentiels relatifs à l'identification de la cliente ou du client;	☐ ☐	
- saisie pertinente de renseignements complémentaires appropriés.	☐ ☐	
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359254 – PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER – (module 13)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer la planification et la coordination du travail d’atelier</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
EFFECTUER LA PLANIFICATION ET LA COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER (Bloc 1) Durée : %							
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance d'une bonne gestion du travail d'atelier pour l'indice de satisfaction à la clientèle et le rendement de l'atelier. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.					
A. TENIR UN CALENDRIER DES TRAVAUX (Bloc 2) Durée : 30 %							
2	A.1 Choisir un format de calendrier des travaux.	Calendriers des travaux : - par baie de service; - par technicien; - par spécialité; - global pour l'ensemble de l'atelier. Avantages et inconvénients de chacun des types de calendriers. Calendriers des travaux sur tablettes papier et informatiques : - avantages et inconvénients.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359254 – PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER – (module 13)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer la planification et la coordination du travail d’atelier</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
2	A.2 Évaluer la disponibilité des ressources.	Planification à court terme : - nombre de techniciens disponibles; - nombre de baies de service disponibles; - mouvements de personnel : • vacances; • congés; • absences pour formation; • maladie. Vérification de la disponibilité des pièces. Planification de la sous-traitance.					
2	A.3 Prendre des rendez-vous.	Collecte de données relatives : - aux travaux à effectuer; - aux plaintes; - aux coordonnées téléphoniques de la cliente ou du client. Évaluation sommaire de la durée des travaux. Planification de la flotte de véhicules de courtoisie. Logistique du service de raccompagnement.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359254 – PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER – (module 13)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer la planification et la coordination du travail d’atelier</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
2	A.4 Répondre aux demandes imprévues.	Planification de l'installation des pièces spécialement commandées. Traitement de cas urgents : - campagnes de rappel; - véhicules immobilisés (remorquages); - vérifications mineures à des fins de rendez-vous; - clientèle de passage et visites sans rendez-vous.		Gestion serrée et rigoureuse de divers types de calendriers des travaux en fonction des facteurs variables fictifs propres à un département de service.			
3	A Tenir un calendrier des travaux	Calendriers de travaux sur supports papier et électronique semblables à ceux du milieu du travail. Simulations de prises de rendez-vous traitant de problèmes courants pour tous types de véhicules.		1 Tenue d'un calendrier des travaux. 1.1 A judicieusement sélectionné un type de calendrier des travaux adapté aux besoins. 1.2 A correctement rempli un calendrier des travaux représentant une semaine de planification. 1.3 A tenu compte des facteurs humains et matériels dans la planification de son calendrier des travaux. 1.4 A évalué correctement la durée des travaux lors de la prise d'un rendez-vous. 1.5 A tenu son calendrier des travaux adéquatement de façon à être capable de répondre à l'imprévu.	30	5 10 5 5 5	PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359254 – PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER – (module 13)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer la planification et la coordination du travail d’atelier</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
B. COORDONNER LES TRAVAUX D’ATELIER (Bloc 3)							
		Durée : 35 %					
2	B.1 Verbaliser les données recueillies.	Transmission d'information au personnel de l'atelier relativement : - aux détails spécifiques de la plainte ou de la demande; - à la nature des travaux à effectuer; - au type de réparation : • reprise de travail; • travail sous garantie; • vente au détail. - Consignes relatives : • au réglage des accessoires; • à la fumée de cigarette.		Interprétations précises de consignes ou détails exprimés en langage courant et en un langage technique compréhensible par les techniciens.			
2	B.2 Organiser le déroulement des travaux de l'atelier de réparation.	Planification des modes de transport à court, moyen et long terme : - service de raccompagnement. - véhicules de courtoisie : • inspection; • location; • prêts. Demandes d'autorisation : - locales (clients); - externes (garanties prolongées).					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359254 – PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER – (module 13)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer la planification et la coordination du travail d’atelier</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
2	B.3 Suivre la progression des travaux.	Répartition des travaux en fonction : - de la disponibilité des pièces; - de la qualification de la main-d’œuvre; - des opérations de sous-traitance; - des priorités; - de la rentabilité optimale du temps de l'atelier de service. Demandes d'autorisations additionnelles : - Loi de la protection du consommateur; - respect du protocole sur les réparations sous garantie. Interruptions des travaux dues : - aux clients de passage; - aux urgences; - à la complexité croissante d'un problème; - aux politiques d'autorisations. Véhicules en sous-traitance : - récupération; - contrôle de la qualité des travaux.		Description claire des facteurs pouvant influencer la répartition et la réalisation des travaux.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359254 – PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER – (module 13)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer la planification et la coordination du travail d’atelier</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
3	B Coordonner les travaux d’atelier	Troubles mécaniques courants. Plans de garanties de concessionnaires et indépendants. Loi sur la protection des consommateurs relative au service à la clientèle dans les ateliers de réparation.		2 Coordination des travaux d'atelier. 2.1 A transmis des consignes claires au personnel de l'atelier. 2.2 S'est assuré de répondre adéquatement aux besoins en transport de la cliente ou du client. 2.3 A rigoureusement respecté les procédures relatives aux demandes d'autorisations. 2.4 A judicieusement réparti le travail entre les différents intervenants. 2.5 A clairement identifié et traité une situation urgente.	40	10 10 10 5 5	PS
C. PROCÉDER À LA LIVRAISON D’UN VÉHICULE (Bloc 4)							
2	C.1 Déterminer des conditions de livraison.	Transport du client. Moment de la livraison : - date; - heure. Emplacement du véhicule. Garantie d'accès au véhicule (pour la livraison en dehors des heures d'ouverture).					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359254 – PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER – (module 13)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer la planification et la coordination du travail d’atelier</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
2	C.2 Vérifier l'état du véhicule avant livraison.	Vérification : - de l'état des travaux; - de la qualité du travail exécuté. Justification des travaux non terminés : - pièces en commande; - manque de temps; - imprévus divers; - planification de rendez-vous pour la fin des travaux. État du véhicule : - propreté : • marques ou traces de graisse sur la carrosserie; • taches sur les garnitures intérieures.					
2	C.3 Appliquer les règles et les procédures de l'entreprise relatives à la livraison d'un véhicule.	Protocole usuel d'accueil : - poignée de main; - formule appropriée de salutation (respect des notions relatives à la communication, voir module 11). Récupération du véhicule de courtoisie ou de location : - inspection des vitres; - recherche de dommages à la carrosserie. Respect des politiques internes relatives au paiement : - possibilités de paiement différé; - paiement immédiat. Remise des clefs. Formules de remerciement usuelles.		Description précise des facteurs pouvant intervenir positivement ou négativement à la livraison d'un véhicule.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359254 – PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER – (module 13)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer la planification et la coordination du travail d’atelier</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
3	C Procéder à la livraison d’un véhicule	Simulation de livraison du véhicule et de récupération de véhicules de courtoisie par des jeux de rôles.		3 Livraison d'un véhicule. 3.1 A clairement énoncé les conditions de livraison du véhicule. 3.2 A vérifié minutieusement la qualité des travaux effectués. 3.3 A correctement justifié le pourquoi des travaux non terminés. 3.4 S'est assuré de la propreté du véhicule avant la livraison. 3.5 A minutieusement inspecté le véhicule de courtoisie ou de location. 3.6 A utilisé une formule cordiale de remerciement et de salutation.	30	5 <	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359254 – PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER – (module 13)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer la planification et la coordination du travail d’atelier</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St
EFFECTUER LA PLANIFICATION ET LA COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER (Bloc 5) Durée : 5 %							
2	Se soucier d’une mise à jour constante des connaissances. (I.P.)	Nouvelles technologies. Nouveaux produits et accessoires. Bulletins de service.					
2	Favoriser une relation de confiance dans un contexte de service à la clientèle. (I.P.)	Respect des techniques d'accueil. Création d'un climat favorable aux échanges : - choix du ton; - attitude non verbale. Pertinence des renseignements fournis.					
3	EFFECTUER LA PLANIFICATION ET LA COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER						
EFFECTUER LA PLANIFICATION ET LA COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER (Bloc 6) Durée : 10 %							
2	S’adapter à des situations particulières.						
4	EFFECTUER LA PLANIFICATION ET LA COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER			Se référer à l’ensemble des critères qui précèdent pour l’évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l’évaluation de sanction.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359254 – PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER – (module 13)					Durée : 60 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer la planification et la coordination du travail d’atelier</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d’évaluation	P _I	P _C	St		
EFFECTUER LA PLANIFICATION ET LA COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER (Bloc 7)								Durée :	%
5	EFFECTUER LA PLANIFICATION ET LA COORDINATION DU TRAVAIL D’ATELIER	Modifications de calendriers de travaux fictifs en fonction de mouvements de personnel de dernière minute. Simulation de récupération de véhicules de courtoisie ou de location endommagés pour lesquels la cliente ou le client nie toute responsabilité. Simulation de livraison de véhicule à des clients très difficiles qui semblent insatisfaits des travaux ou des coûts inhérents à ces travaux.							

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359254 – PLANIFICATION ET COORDINATION DU TRAVAIL D'ATELIER (module 13)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à planifier et à coordonner le travail de l'atelier.

Il s'agit d'une épreuve pratique où l'évaluation de la candidate ou du candidat sera faite dans un contexte de simulation de travail et où il sera possible de mesurer sa capacité à organiser efficacement la planification du travail de l'atelier de réparation. Selon l'équipement disponible, on pourra évaluer plusieurs candidats à la fois pour la première partie de l'évaluation. Pour la seconde partie, on devra évaluer les candidats un seul à la fois.

Les centres de formation qui possèdent un atelier de réparation mécanique sont une plateforme idéale pour l'administration de cette épreuve.

La durée suggérée de l'épreuve est approximativement de trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'élève devra démontrer sa capacité à optimiser le temps de l'atelier de réparation avec une planification et une coordination optimales des travaux de réparation ou d'entretien. Elle ou il devra prendre, de façon systématique et individuelle, des décisions importantes relatives au calendrier des travaux, à la répartition du travail, à la gestion des autorisations de réparation et sur la façon d'aborder une cliente ou un client à la livraison du véhicule à la fin des travaux. Précisons que l'élève pourra utiliser, pour y arriver, un système informatique configuré adéquatement pour ces opérations.

L'épreuve se déroulera en deux parties.

Dans la première partie, la candidate ou le candidat devra, après avoir pris connaissance des données fictives qui lui seront fournies, sélectionner et remplir efficacement un calendrier des travaux couvrant une semaine entière de temps d'atelier.

On prendra soin de préparer cette simulation en choisissant des problèmes et des plaintes d'usage courant, non complexes.

Dans la seconde partie, la candidate ou le candidat devra, à partir d'une mise en situation décrite dans les directives de l'épreuve, démontrer sa capacité à organiser et coordonner efficacement le travail à l'intérieur d'un atelier de réparation, de l'accueil de la cliente ou du client jusqu'à la livraison du véhicule.

On prendra soin de préparer cette simulation en choisissant des problèmes de fonctionnement courants non complexes et de durée d'exécution très courte afin de varier le contenu de l'épreuve.

3 MATÉRIEL

La candidate ou le candidat devra avoir à sa disposition un choix de deux calendriers de planification des travaux, à savoir sur papier ou électronique. Au cas où la candidate ou le candidat choisirait le calendrier électronique, elle ou il devra avoir à sa disposition un poste informatique adéquatement configuré sur lequel elle ou il aura accès à un calendrier des travaux d'atelier de réparation.

Dans tous les cas, la candidate ou le candidat devra avoir à sa disposition un poste informatique adéquatement configuré sur lequel elle ou il aura accès à un logiciel d'estimation.

En plus du matériel susmentionné, la candidate ou le candidat devra avoir à sa disposition des formulaires de prêt ou de récupération de véhicules de courtoisie ou de location.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Il est fortement conseillé d'utiliser les terminologies anglaise et française en alternance ainsi que des expressions courantes afin de varier le contenu de l'épreuve.

Pour formuler les questions, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des pièces, des produits, des accessoires et des simulations de problèmes de fonctionnement susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

FICHE D'ÉVALUATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé 13 – Planification et coordination du travail d'atelier	Code du programme : 5258 Code du cours : 359254
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
1 Tenue d'un calendrier des travaux		
1.1 A judicieusement sélectionné un type de calendrier des travaux adapté aux besoins.		0 ou 5
1.2 A correctement rempli un calendrier des travaux représentant une semaine de planification :		0 ou 10
- planification acceptable du travail par spécialité;	☐ ☐	
- planification acceptable du travail par technicien ou baie de service.	☐ ☐	
1.3 A tenu compte des facteurs humains et matériels dans la planification de son calendrier des travaux.		0 ou 5
1.4 A évalué correctement la durée des travaux lors de la prise d'un rendez-vous.		0 ou 5
1.5 A tenu son calendrier des travaux adéquatement de façon à être capable de répondre à l'imprévu.		0 ou 5

OBSERVATIONS			RÉSULTAT
	OUI	NON	
2 Coordination des travaux d'atelier			
2.1 A transmis des consignes claires au personnel de l'atelier :			0 ou 10
- complément d'information sur la plainte ou le code de plainte.	☐	☐	
- directives claires sur le type de travail (reprise, évaluation, travail à l'interne, etc.).	☐	☐	
2.2 S'est assuré de répondre adéquatement aux besoins en transport de la cliente ou du client.			0 ou 10
- fiche de prêt ou de location de véhicule dûment remplie;	☐	☐	
- fiche de retour de véhicule dûment remplie.	☐	☐	
2.3 A rigoureusement respecté les procédures relatives aux demandes d'autorisations :			0 ou 10
- respect des procédures pour la demande d'autorisation d'un travail couvert par une garantie;	☐	☐	
- respect des procédures pour l'autorisation, par la cliente ou le client, d'un travail imprévu ne figurant pas dans l'estimation des travaux.	☐	☐	
2.4 A judicieusement réparti le travail entre les différents intervenants.			0 ou 5
2.5 A clairement identifié et traité une situation urgente.			0 ou 5
3 Livraison d'un véhicule			
3.1 A clairement énoncé les conditions de livraison du véhicule.			0 ou 5
3.2 A vérifié minutieusement la qualité des travaux effectués.			0 ou 5
3.3 A correctement justifié le pourquoi des travaux non terminés.			0 ou 5

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
3.4	S'est assuré de la propreté du véhicule avant la livraison.	0 ou 5
3.5	A minutieusement inspecté le véhicule de courtoisie ou de location.	0 ou 5
3.6	A utilisé une formule cordiale de remerciement et de salutation.	0 ou 5
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)						Durée : 60 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St		
CONSEILLER LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS (Bloc 1)									Durée : %
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de bien comprendre les notions de vente pour servir convenablement les intérêts de la clientèle. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.							
A. ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE (Bloc 2)									Durée : 10 %
2	A.1 Appliquer les règles de la prise de contact.	Création d'une impression favorable au moment de la prise de contact : - apparence soignée et adaptée à la profession; - écoute de la cliente ou du client; - règles de courtoisie; - préparation mentale.							
2	A.2 Interpréter les comportements de la cliente ou du client.	Analyse du comportement selon : - le style de personnalité; - le rang social; - l'attitude du moment.							

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.3 Sélectionner une technique d'accueil appropriée.	Techniques d'accueil diverses : - offrir ses services; - parler du produit ou du service; - établir le lien entre la cliente ou le client et le produit ou service. Comportements et attitudes à adopter selon le type de cliente ou de client : - calme; - patience; - cordialité; - compréhension; - empathie. Avantages et inconvénients respectifs du comptoir de service et du bureau fermé.					
2	A.4 Déterminer le moment favorable à la prise de contact.	Choix du moment opportun en fonction de l'attitude de la cliente ou du client. Ex. : attitude d'une cliente ou d'un client qui montre des signes d'impatience. Identification des signes (verbaux ou non verbaux) indiquant à une cliente ou à un client que son arrivée a été remarquée.		Application des techniques de prise de contact avec différents types de clientes ou de clients.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.5 Procéder à un examen visuel et auditif sommaire du véhicule de la cliente ou du client.	Recherche de bruits significatifs pouvant servir de raison pour offrir des produits ou des services : Ex. : - bruits de système d'échappement; - cognements du moteur; - grincements de frein. Recherche visuelle de dommages mineurs évidents pouvant mener à l'offre de produits ou services : Ex. : bris de vitres, pneus usés, etc.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	A Accueillir la clientèle	Règles usuelles de courtoisie et de politesse. Position de travail assise et debout. Utilisation de véhicules ayant des problèmes mineurs visuellement évidents.		1 Accueil de la clientèle. 1.1 A utilisé un signe non verbal pertinent pour signifier à la cliente ou au client que son arrivée a été remarquée. 1.2 A utilisé une technique d'accueil appropriée. 1.3 A habilement transformé en offre de service un problème évident identifié sur le véhicule.	15	5 5 5	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
B. DÉTERMINER LES BESOINS ET LES ATTENTES DE LA CLIENTÈLE (Bloc 3)							
<i>Durée : 20 %</i>							
2	B.1 Associer une approche à divers types de clientèle ou de situation.	Approche produit ou service. Approche client.					
2	B.2 Formuler différents types de questions visant à déterminer les besoins d'une cliente ou d'un client.	Avantages des différents types de questions liées à l'étude des besoins : - questions ouvertes : • incite la cliente ou le client à exprimer ses idées : O quoi, comment et pourquoi? - questions fermées : • met l'accent sur les renseignements utiles à l'agent de télémarketing; O oui et non; - questions orientées : • incite la cliente ou le client à préciser les renseignements voulus : O ne croyez-vous pas qu'il serait préférable de...? Poser les questions les mieux adaptées à la cliente ou au client.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	B.3 Appliquer des techniques de reformulation en vue de déterminer les besoins d'une cliente ou d'un client.	Techniques de reformulation des réponses d'une cliente ou d'un client de façon à : - l'inciter à développer ses idées; - obtenir plus de précisions; - vérifier sa compréhension de la situation; - recentrer l'entretien; - faciliter l'estimation de l'ampleur et des coûts anticipés; - inscrire le bon code de plainte sur le bon de réparation.		Sélection judicieuse de questions types visant à déterminer les besoins de la cliente ou du client.			
3	B Déterminer les besoins et les attentes de la clientèle	Simulations et jeux de rôles dans lesquels on traitera de problèmes, de services et de produits courants.		2 Identification des besoins et des attentes de la clientèle. 2.1 A correctement formulé une question. 2.2 A utilisé une technique de reformulation appropriée.	15	10 5	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
C. PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES (Bloc 4)							
Durée : 20 %							
2	C.1 Distinguer les principales catégories de biens et de services offerts au consommateur sur le marché.	Principales catégories de biens : - biens durables; - biens non durables; - biens de consommation. Principales catégories de services : - services spécialisés; - services de base; - services complémentaires. Description du caractère abstrait et impalpable d'un service. Description de l'ampleur et des coûts relatifs aux produits et services offerts.					
2	C.2 Établir une distinction entre caractéristique, avantage et bénéfice d'un produit ou service.	Caractéristique : - élément qui permet de distinguer un produit ou un service d'un autre produit ou service. Avantage : - satisfaction procurée par le produit ou service. Bénéfice : - gain que procure le produit ou le service pour une cliente ou un client en particulier.		Énumération de caractéristiques, d'avantages ou de bénéfices liés à un produit et à un service.			
2	C.3 Transformer les caractéristiques d'un produit ou service en avantage et bénéfices.	Présentation du produit ou service en mettant en relation des : - caractéristiques; - avantages; - bénéfices.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	C.4 Décrire les principaux éléments de la démarche d'élaboration des arguments.	Préalables : - connaître son produit ou son service; - connaître sa cliente ou son client. Éléments de la démarche d'élaboration des arguments : - recherche d'information; - analyse de l'information; - élaboration de l'argumentation à présenter.		Argumentation juste sur les caractéristiques ou les avantages d'un produit et d'un service.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)						Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
3	C Proposer des produits et des services	Contenu adapté à un département de service après-vente d'un atelier mécanique ou de carrosserie. Jeux de rôles pendant lesquels on traitera de produits ou de services courants.		3 Proposition de produits et de services. 3.1 A clairement décrit les caractéristiques d'un produit. 3.2 A habilement transformé une caractéristique d'un produit en avantage. 3.3 A clairement exposé les avantages d'un service complémentaire. 3.4 A fourni une argumentation juste sur les bénéfices à retirer d'un produit ou d'un service.	20	5 5 5 5	PS	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
D. CONCLURE UNE ENTENTE AVEC LA CLIENTÈLE (Bloc 5)							
2	D.1 Reconnaître les signes verbaux et non verbaux révélant une volonté d'acheter.	Signes verbaux : - cliente ou client qui pose des questions : • « Pouvez-vous livrer? » • cliente ou client qui parle du produit ou du service avec intérêt. Signes non verbaux de la cliente ou du client : - manipulation du produit avec intérêt; - sourire; - vérification des conditions de paiement et de la possession de liquidité ou de cartes pour acquitter la facture.					
2	D.2 Sélectionner une des différentes méthodes de conclusion.	Méthodes de conclusion : - directe; - avec choix; - de supposition; etc.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.3 Adopter un comportement approprié en cas de non-conclusion de vente.	Comportement de la vendeuse ou du vendeur en cas de non-conclusion : - éviter d'ironiser sur la situation; - respecter le point de vue de la cliente ou du client; - faire preuve d'empathie; - faire un rapide bilan du pour et du contre de la rencontre; - faire un dernier essai pour transformer un « non » en « oui »; - éviter de mettre trop de pression; - tenter d'obtenir un autre rendez-vous; - remercier verbalement; etc.		Sélection judicieuse d'un mode de conclusion de vente adapté à une situation précise.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.4 Identifier le débiteur des frais d'entretien ou de réparation.	Vérifier l'existence d'un plan de protection pouvant couvrir les travaux prévus : - plan de protection de base du fabricant; - garantie prolongée du fabricant; - garantie prolongée d'un vendeur indépendant. Recherche d'information : - étendue de la couverture; - durée de la couverture. Distinction claire entre réparation sous garantie et vente sous garantie. Estimation des coûts : - Loi de la protection du consommateur relativement aux évaluations écrites. - Refus du droit à l'évaluation écrite. - Estimations et autorisations additionnelles pendant les travaux.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	D Conclure une entente avec la clientèle	Respect de la Loi de la protection du consommateur. Se limiter à l'identification et à la couverture des plans de protection.		4 Conclusion d'une entente avec la clientèle. 4.1 A sélectionné une méthode de conclusion appropriée. 4.2 A habilement tenté de clore une vente après que la cliente ou le client a refusé l'offre. 4.3 A obtenu les autorisations légales nécessaires pour la poursuite des travaux.	15	5 5 5	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
E. PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES OU EN PROMOTION (Bloc 6)							
Durée : 10 %							
2	E.1 Distinguer les produits et services complémentaires des produits et services supplémentaires.	Produits complémentaires : Ex. : additif d'huile à l'occasion d'un changement d'huile. Services complémentaires : Ex. : alignement des roues au moment de la vente de pneus. Produits supplémentaires : Ex. : déflecteur de capot et doublure de caisse. Services supplémentaires : Ex. : inspection en divers points à l'occasion d'un service de vidange d'huile.					
2	E.2 Appliquer des techniques de vente par suggestion.	Techniques de vente par suggestion : - suggérer, par exemple, qu'un...; - offrir à l'acheteuse ou à l'acheteur...; - suggérer un article connexe (produits ou services complémentaires); - utiliser les panneaux ou menus promotionnels comme outil de suggestion visuelle.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	E.3 Appliquer des techniques de vente croisées.	Techniques de vente croisées : - offrir à l'acheteuse ou à l'acheteur un autre produit non lié au premier : Ex. : - signaler un produit ou un accessoire en promotion; - signaler une nouvelle gamme de produits ou de services; etc.		Identification pertinente de produits ou de services pouvant faire l'objet d'une vente croisée.			
3	E Proposer des produits et des services complémentaires ou en promotion	Produits et services courants semblables à ceux offerts dans les départements de service après-vente d'un atelier mécanique ou de carrosserie. Jeux de rôles pendant lesquels on traitera de produits ou de services courants.		5 Proposition de produits et de services complémentaires ou en promotion. 5.1 A offert un service supplémentaire pertinent. 5.2 A correctement mis en application une technique de vente par suggestion. 5.3 A judicieusement utilisé une technique de vente croisée.	15	5 5 5	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
F. CONCLURE UNE VENTE DE SERVICES ET DE PRODUITS PAR TÉLÉPHONE (Bloc 7)							
Durée : 10 %							
2	F.1 Appliquer les règles de communication par téléphone avec la clientèle.	Identification des comportements à éviter : - mâcher; - appuyer le téléphone sous le menton; - perdre patience; - familiarité abusive (ex. : tutoyer la cliente ou le client); - raccrocher avant la cliente ou le client; - répéter le nom de la cliente ou du client plusieurs fois de suite; - des mises en attente de plus de 30 secondes. Identification des règles d'éthique à appliquer : - langage clair; - qualité de la diction; - choix du ton : • incitatif, • poli, • courtois.		Application rigoureuse des règles d'éthique dans un contexte de vente par téléphone.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
		Caractéristiques de la voix : - volume; - rythme; - timbre; - assurance.					
2	F.2 Présenter un produit ou un service.	Techniques de présentation : - avantages du produit ou du service; - bénéfices du produit ou du service. Présentation des arguments de vente.					
2	F.3 Utiliser les étapes de réponses aux objections.	Écoute de l'objection. Reformulation de l'objection. Clarification de l'objection. Réfutation de l'objection. Recherche de l'accord.					
2	F.4 Sélectionner une méthode de conclusion de vente.	Méthodes de conclusion : - conclusion directe; - conclusion avec choix; - conclusion de supposition.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)						Durée : 60 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>										
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION						
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St			
3	F Conclure une vente de services et de produits par téléphone	Respect des règles de la communication. (voir module 11) Simulations et jeux de rôles dans lesquels on traitera de problèmes, de services et de produits courants. Utilisation d'un téléphone standard et d'un casque mains libres.		6 Conclusion d'une vente de services et de produits par téléphone. 6.1 A respecté les règles d'éthique professionnelle liées aux ventes par téléphone. 6.2 A clairement reformulé l'objection. 6.3 A habilement réfuté une objection. 6.4 A utilisé une méthode de conclusion adaptée à la situation.	20	5 5 5 5	PS			
CONSEILLER LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS (Bloc 8)									Durée : 5 %	
2	Favoriser une relation de confiance dans un contexte de service à la clientèle. (I.P.)	Création d'un climat favorable aux échanges. Qualité de l'information fournie à la clientèle. Exactitude des renseignements fournis.								
3	CONSEILLER LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS	Processus de vente de base. Produits et services courants. ABC du processus de vente par téléphone.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS – (module 14)						Durée : 60 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Conseiller la clientèle sur les services et les produits</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St		
CONSEILLER LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS (Bloc 9)									Durée : 10 %
2	S'adapter à des situations particulières.	Complexité des liens entre : - les pièces; - les systèmes. Complexité des relevés d'estimation relativement aux opérations connexes. Recherche d'information diversifiée relative aux nouveaux produits et accessoires.							
4	CONSEILLER LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.					
CONSEILLER LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS (Bloc 10)									Durée : %
5	CONSEILLER LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS	Techniques de vente adaptées à une clientèle particulièrement capricieuse. Réponses à des objections de niveau supérieur. Jeux de rôles de niveau supérieur pouvant, par exemple, amener à traiter à la fois une vente en personne et une autre au téléphone.							

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P₁ : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359264 – CONSEILS À LA CLIENTÈLE SUR LES SERVICES ET LES PRODUITS (module 14)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à offrir et à vendre des produits et services à la clientèle.

Il s'agit d'une épreuve pratique où l'évaluation de la candidate ou du candidat sera faite dans un contexte de simulation de travail et où il sera possible de mesurer sa capacité à prendre contact avec différents types de clientèle, d'en déterminer les besoins, de lui offrir les produits et les services pouvant les combler et, finalement, de clore des ventes en personne et au téléphone. On devra évaluer un seul candidat à la fois. Pour certaines parties de l'épreuve, la présence de figurants serait souhaitable afin de rendre encore plus réel le cadre de l'évaluation.

Les centres de formation qui possèdent un atelier de réparation mécanique sont, une fois de plus, une plateforme idéale pour l'administration de cette épreuve.

La durée suggérée de l'épreuve est approximativement de deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'élève devra démontrer ses capacités de vendeur après avoir rapidement mis la cliente ou le client en confiance dans un contexte de service à la clientèle. Pour y arriver, l'élève devra maîtriser et mettre en application tous les aspects du processus de vente, de l'accueil à la conclusion. Il devra identifier ou faire naître un besoin et donner l'argumentation nécessaire pour conclure la vente de produits ou services de tous types pour satisfaire ce même besoin.

L'élève devra adopter des comportements et une attitude professionnels appropriés à tous les types de clientèle, en toutes circonstances. Précisons que l'élève pourra utiliser, au besoin, du matériel promotionnel comme des affiches, des dépliants ou des maquettes.

L'épreuve se déroulera en deux parties.

Dans la première partie, la candidate ou le candidat devra accueillir la cliente ou le client exactement comme cela se fait en milieu de travail. Pour varier le contenu de l'épreuve, il serait souhaitable que des clients se présentent pendant que l'élève est occupé avec un autre client de façon à vérifier sa capacité de gestion de cas simultanés. Dans un contexte idéal, la candidate ou le candidat devra être en mesure soit de voir le véhicule de la cliente ou du client ou, à défaut, de l'entendre arriver. On prendra soin de préparer cette simulation selon un scénario précis, en choisissant un véhicule sur lequel un problème courant, non complexe pourra être rapidement identifiable et transformable en offre de service. Il serait souhaitable que l'élève puisse être évalué dans un environnement physique semblable à celui du milieu du travail : comptoir de service ou bureau privé à l'intérieur d'une salle d'accueil où se trouve le véhicule de la cliente ou du client.

Dans la seconde partie, la candidate ou le candidat devra, à partir d'une mise en situation décrite dans les directives de l'épreuve, démontrer sa capacité à mettre en application tout le processus de vente dans un contexte de contact téléphonique, de la prise de contact à la conclusion de la vente.

On prendra soin de préparer cette simulation en choisissant des produits et des services courants, non complexes et réalistes afin de rendre plus réel le contenu de l'épreuve.

3 MATÉRIEL

Pour l'administration de cette épreuve, il sera nécessaire d'aménager un comptoir de service de hauteur standard et un bureau fermé en prenant soin de prévoir au moins deux chaises pour l'espace client dans le bureau. Dans les deux cas, la candidate ou le candidat devra avoir à sa disposition un casque téléphonique fonctionnel branché à une ligne téléphonique. On prendra soin de décorer les lieux avec du matériel promotionnel et on placera des outils de promotion à proximité. Au choix de l'examinatrice ou de l'examineur, la candidate ou le candidat pourra s'exécuter au comptoir ou dans un bureau fermé. Dans les deux cas, la candidate ou le candidat devra avoir à sa portée de quoi écrire (crayon et papier).

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Il est fortement conseillé d'utiliser les terminologies anglaise et française en alternance ainsi que des expressions courantes afin de varier le contenu de l'épreuve.

Pour formuler les questions, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des pièces, des produits et des services susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

FICHE D'ÉVALUATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé 14 – Conseils à la clientèle sur les services et les produits	Code du programme : 5258 Code du cours : 359264
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
1 Accueil de la clientèle		
1.1 A utilisé un signe non verbal pertinent pour signifier à la cliente ou au client que son arrivée a été remarquée.		0 ou 5
1.2 A utilisé une technique d'accueil appropriée.		0 ou 5
1.3 A habilement transformé en offre de service un problème évident identifié sur le véhicule.		0 ou 5
2 Identification des besoins et des attentes de la clientèle		
2.1 A correctement formulé une question.		0 ou 10
- formulation appropriée d'une question fermée;	☐ ☐	
- formulation appropriée d'une question ouverte.	☐ ☐	
2.2 A utilisé une technique de reformulation appropriée.		0 ou 5
3 Proposition de produits et de services		
3.1 A clairement décrit les caractéristiques d'un produit.		0 ou 5
3.2 A habilement transformé une caractéristique d'un produit en avantage.		0 ou 5
3.3 A clairement exposé les avantages d'un service complémentaire.		0 ou 5

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
3.4	A fourni une argumentation juste sur les bénéfices à retirer d'un produit ou d'un service.	0 ou 5
4	Conclusion d'une entente avec la clientèle	
4.1	A sélectionné une méthode de conclusion appropriée.	0 ou 5
4.2	A habilement tenté de clore une vente après que la cliente ou le client a refusé l'offre.	0 ou 5
4.3	A obtenu les autorisations légales nécessaires pour la poursuite des travaux.	0 ou 5
5	Proposition de produits et de services complémentaires ou en promotion	
5.1	A offert un service supplémentaire pertinent.	0 ou 5
5.2	A correctement mis en application une technique de vente par suggestion.	0 ou 5
5.3	A judicieusement utilisé une technique de vente croisée.	0 ou 5
6	Conclusion d'une vente de services et de produits par téléphone	
6.1	A respecté les règles d'éthique professionnelle liées aux ventes par téléphone.	0 ou 5
6.2	A clairement reformulé l'objection.	0 ou 5
6.3	A habilement réfuté une objection.	0 ou 5
6.4	A utilisé une méthode de conclusion adaptée à la situation.	0 ou 5
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
EFFECTUER LE TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE (Bloc 1)							
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de bien coordonner le travail administratif avec les autres tâches liées au rendement de l'atelier. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.					
A. PLANIFIER LE TRAVAIL ADMINISTRATIF À EFFECTUER (Bloc 2)							
2	A.1 Distinguer les principaux concepts liés à la gestion du temps.	Choix de l'activité. Détermination des priorités. Estimation des durées. Détermination des moyens de contrôle. Classification selon le degré de rendement. Délégation.					
2	A.2 Adopter un processus de planification des activités.	Concepts de : - gestion du temps : • chronophages; • procrastination. - priorités; - échéanciers.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration - 2 : apprentissage de base - 3 : entraînement - 4 : transfert de la compétence - 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.3 Utiliser des outils de gestion du temps.	Outils d'analyse : - journal du temps; - feuilles de priorité; - formulaire d'évaluation des tâches. Outils de planification et d'organisation : - calendrier d'organisation interne; - agenda; - agenda électronique; - plan de journée; - fiche de délégation.		Utilisation judicieuse des divers outils de gestion du temps.			
2	A.4 Composer avec les chronophages.	Distinction entre : - chronophage; - dérangement; - activité obligatoire. Principaux chronophages : - téléphone; - visites inopinées; etc. Moyens de contrer les chronophages : - délégation; - abandon; - report.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)						Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
3	A Planifier le travail administratif à effectuer	Outils de travail électronique et papier. Données et contraintes réalistes issues d'un atelier de réparation. Fonctions de base seulement de l'agenda électronique.		1 Planification du travail administratif à effectuer. 1.1 A inscrit avec précision, en ordre prioritaire et sur un document prévu à cette fin, les tâches à effectuer pour une journée entière de travail. 1.2 A clairement expliqué une conséquence négative de la procrastination. 1.3 A judicieusement utilisé son agenda. 1.4 A proposé une solution valable en réponse à un chronophage.	20		PS	
						5		
						5		
						5		
						5		

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
B. EFFECTUER LA MISE À JOUR ET LE CLASSEMENT DE DOCUMENTS ET DE DOSSIERS (Bloc 3)							
Durée : 10 %							
2	B.1 Choisir un mode de tri approprié.	Triage de documents par : - catégories : - fournisseurs, - clients, - priorités, - domaines; - types de documents : - estimations, - documents relatifs aux campagnes de rappel, - rapports divers; etc.					
2	B.2 Appliquer des méthodes de classement pour l'ensemble des documents.	Respect des méthodes de classement pour l'ensemble des documents : - alphabétique : - subdivision en unité simple, - unités de base; - numérique; - alphanumérique; - par sujet; - par titre; - par secteur d'activité; - par numéro de série.		Respect des marches à suivre pour : - le tri de documents; - le classement des documents.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	B.3 Appliquer les politiques internes en matière de mise à jour des documents.	Mise à jour de documents : - manuscrits : • bons de réparation, • bulletins de service, • cartes de pièces spécialement commandées, • listes de clients; - électroniques : • fichiers clients, • fichiers véhicules, • bulletins de service, • ventes perdues, • listes d'envoi, • carnet d'adresses. Mise à jour de dossiers divers.		Précisions et pertinence des données traitées.			
3	B Effectuer la mise à jour et le classement de documents et de dossiers	Documents types propres à un département de service ou de carrosserie.		2 Mise à jour et classement de documents et de dossiers. 2.1 A correctement trié les documents selon les catégories demandées. 2.2 A rigoureusement respecté une méthode de classement. 2.3 A adéquatement mis à jour le dossier d'un véhicule.	15	5 5 5	PT

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
C. CONCLURE DES ENTENTES AVEC DES COMPAGNIES D'ASSURANCES, DES COMPAGNIES DE GARANTIES, DES SOUS-TRAITANTS (Bloc 4)							
Durée : 20 %							
2	C.1 S'assurer de l'estimation des coûts.	Estimation exacte : - des pièces à remplacer; - de la main-d'œuvre concernée; - des frais de sous-traitance. Disponibilité de pièces usagées. Différenciation de pièces d'imitation et leur effet sur la garantie.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	C.2 Procéder à une demande d'autorisation.	Respect des règles régissant l'obtention des autorisations nécessaires à la réalisation des travaux : - pour la vente au détail : • autorisations verbales, • autorisations écrites, • autorisations par téléphone; - pour les réparations couvertes par un plan de protection : • numéros d'opération, • numéros d'autorisation, • identification des intervenants concernés dans le processus d'autorisation.		Application rigoureuse des règles relatives aux réparations couvertes par un plan de protection.			

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
		Raisons justifiant les demandes d'autorisation additionnelle : - notions de cause à effet; - dommages non apparents avant le démontage; - pièce usagée défectueuse; - oublis durant l'évaluation primaire. Justification précise des coûts de dépassement.					
2	C.3 Appliquer les règles internes régissant l'attribution des travaux en sous-traitance.	Règles et politiques relatives aux soumissions de sous-traitance : - délai de livraison; - détails relatifs au transport du véhicule; - dates d'expiration des prix soumissionnés; - détail précis du prix total; - garantie relative aux travaux effectués. Politiques d'autorisations. Respect de la politique d'alternance des fournisseurs. Contrôle de la qualité. Moyens de contrôle de la satisfaction de la clientèle.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	C Conclure des ententes avec des compagnies d'assurances, des compagnies de garanties, des sous-traitants	Demandes d'autorisation avec numéros d'opérations pour la réparation de problèmes mécaniques non complexes couverts par un plan de protection. Simulation d'entente avec une compagnie d'assurance dans le cas d'un dommage à la carrosserie.		3 Conclusion d'ententes avec des compagnies d'assurances, des compagnies de garanties, des sous-traitants. 3.1 A clairement énoncé l'effet de l'utilisation d'une pièce d'imitation sur la garantie originale. 3.2 A efficacement obtenu une autorisation verbale par téléphone. 3.3 A repéré avec exactitude un numéro d'opération lié aux travaux prévus. 3.4 A clairement obtenu un numéro d'autorisation. 3.5 A clairement expliqué les détails relatifs à la garantie des travaux effectués en sous-traitance.	25		PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
D. APPLIQUER LES RÈGLES RELATIVES AU REMPLACEMENT DE PIÈCES SOUS GARANTIE (Bloc 5)								Durée : 20 %
2	D.1 Distinguer les différents plans de protection.	Caractéristiques des plans de protection offerts par les fabricants : - plan de protection de base; - plan de protection prolongée. - assistance routière : • de base, • par positionnement géostationnaire (GPS). Caractéristiques des plans de protection offerts par les compagnies indépendantes : - plan de protection de base; - plan de couverture étendue. Distinction entre une couverture de base et une prolongation de garantie (garantie secrète).						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	D.2 Connaître l'étendue de la couverture de l'ensemble des plans de protection.	Distinction entre réparation sur garantie et remise à neuf. Définition de vente sous garantie. Classification des champs de couverture : - groupe motopropulseur; - groupe électronique; - groupe électrique; - suspension; - freins; etc. Description de la couverture des champs principaux. Définition de limitation de garantie et de clauses d'exclusion.		Comparaisons qualitatives des différents plans de protection offerts par les différents manufacturiers.			
2	D.3 Respecter les directives relatives au traitement des vieilles pièces.	Récupération des pièces. Classement des pièces : - par catégorie; - par numéro de bon de réparation. Retour des pièces : - repérage des échantillons demandés; - préparation : • emballage, • expédition. Définition d'une concession profitant d'une autorisation libre de gestion de garantie et implication sur le retour des pièces défectueuses.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	D Appliquer les règles relatives au remplacement de pièces sous garantie	Plans de garantie couvrant les véhicules neufs et usagés.		4 Application des règles relatives au remplacement de pièces sous garantie. 4.1 A déterminé avec précision le type de plan de protection en vigueur sur le véhicule. 4.2 A fourni avec exactitude un complément d'information pertinent sur l'assistance routière. 4.3 A fourni une réponse précise sur la possible couverture d'une pièce par un plan de protection. 4.4 A décrit avec précision une condition d'exclusion de garantie. 4.5 A correctement classé les vieilles pièces selon la méthode demandée.	25	5 5	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
E. PRODUIRE DES RAPPORTS À PARTIR D'UN LOGICIEL DE GESTION DE SERVICES (Bloc 6)							
2	E.1 Reconnaître les différentes catégories de rapports.	Rapports principaux : - ventes perdues; - véhicules en fin de garantie; - productivité des employés productifs; - pièces vendues; - de réclamations sur garantie : • fréquence des visites, • coût moyen par visite; - ventes au détail; - ventes à l'interne; - reprise des travaux; - de caisse; - contrôle des conseillers au service après-vente; - campagnes de rappel. Historique : - de véhicules; - de fichiers clients.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	E.2 Rechercher de l'information à l'aide d'un logiciel de gestion de services.	Gestion des menus : - menu principal; - sous-menus; - sélection des données. (voir module 2) Recherche d'information par : - nom de client; - numéro d'identification du véhicule; - numéro de bon de réparation ou d'estimation; - numéro de conseiller du service après-vente; - numéro de technicien.					
2	E.3 Imprimer des rapports.	Configuration des paramètres d'impression du logiciel. Sélection adéquate des onglets relatifs à l'impression. Préparation de l'imprimante : - émulation; - fonction d'impression rapide; - chargement approprié du papier; - sélection adéquate des fonctions d'impression.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)						Durée : 60 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
2	E.4 Lire des documents dans le but d'en évaluer les résultats.	Questions pertinentes relatives à l'étude des rapports : - Est-ce que les ventes atteignent les objectifs fixés?; - Est-ce que les objectifs sont atteints?; L'atelier est-il rentable?; etc.		Analyse de rapports de productivité : - d'atelier; - de mécanicien; - de département.				
3	E Produire des rapports à partir d'un logiciel de gestion de services	Rapports produits à l'aide d'un logiciel de gestion de services uniquement. Fonctions d'utilisation courante d'une imprimante seulement. Analyse de base des données des différents rapports.		5 Production de rapports à partir d'un logiciel de gestion de services. 5.1 A correctement effectué une recherche d'information. 5.2 A été en mesure de déterminer avec précision le pourcentage d'atteinte des objectifs à la suite de la lecture du rapport.	15	10 5	PS	
EFFECTUER LE TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE (Bloc 7)								Durée : 5 %
2	Développer le sens de l'autonomie en milieu de travail de façon à faire face à des situations imprévues. (I.P.) Se soucier de la mise à jour de ses connaissances. (I.P.)	Nouvelles technologies. Nouveautés relatives aux plans de protection. Mise à jour des logiciels de gestion de services.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
3	EFFECTUER LE TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE	Tâches administratives semblables à celles effectuées dans des commerces de réparation de véhicules. Rudiments de base des techniques et des modes de classement. Analyse très sommaire des données figurant dans les rapports produits.						
EFFECTUER LE TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE (Bloc 8)								Durée : 10 %
2	S'adapter à des situations particulières.	Complexité des liens entre : - les pièces; - les systèmes. Complexité des relevés d'estimation relativement aux opérations connexes. Recherche d'information diversifiée relative aux nouveaux produits et accessoires.						
4	EFFECTUER LE TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE			Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.				

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 15)					Durée : 60 heures				
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION					
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St		
EFFECTUER LE TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE (Bloc 9)								Durée :	%
5	EFFECTUER LE TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE	Impression de lettres de relance de la clientèle. Destruction de fichiers informatiques périmés. Analyse détaillée des différents rapports produits. Connaissance approfondie des différents plans de protection.							

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359274 – TRAVAIL ADMINISTRATIF LIÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE (module 15)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à effectuer le travail administratif connexe à la tâche de conseiller au service à la clientèle.

Il s'agit d'une épreuve pratique où l'évaluation de la candidate ou du candidat sera faite dans un contexte de simulation de travail et où il sera possible de mesurer sa capacité de gestion et de réalisation des tâches administratives au service à la clientèle.

Une fois de plus, les centres de formation qui possèdent un atelier mécanique sont une plateforme idéale pour l'administration de cette épreuve.

On devra évaluer les candidats un seul à la fois.

La durée suggérée de l'épreuve est approximativement de deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'épreuve se déroulera en plusieurs étapes.

Dans un premier temps, la candidate ou le candidat devra, après avoir pris connaissance des données qui lui seront fournies, planifier la gestion des activités administratives qui devront être accomplies en remplissant une fiche de priorité du travail à effectuer pour une journée entière de travail. Elle ou il devra ensuite exécuter différentes tâches administratives précises comme le classement et la mise à jour de documents.

Dans un deuxième temps, la candidate ou le candidat devra, en présence de l'examinatrice ou de l'examineur, recevoir une cliente ou un client et, après avoir déterminé le numéro d'opération du travail à exécuter, effectuer une demande d'autorisation auprès d'une compagnie de garantie reconnue. La candidate ou le candidat devra également répondre à une série de questions qui porteront sur les différents plans de protection. Elle ou il devra faire appel à ses connaissances et à son jugement pour livrer des renseignements pertinents vérifiables sur les différents plans de protection. On prendra soin, pour cette partie de l'épreuve, de sélectionner des questions faisant référence à des problèmes de fonctionnement courants non complexes.

L'élève devra utiliser son poste informatique pour :

- mettre à jour des fichiers ou des documents;
- produire et imprimer un rapport de rendement qu'elle ou il devra commenter de vive voix, selon les objectifs fixés.

3 MATÉRIEL

Pour l'administration de cette épreuve, il sera nécessaire d'aménager une aire de travail semblable à ce qu'on trouve sur le marché du travail, ce qui inclut un poste informatique sur lequel sera installé un logiciel de gestion de services adéquatement configuré. Au choix de l'examinatrice ou de l'examineur, la candidate ou le candidat pourra utiliser un comptoir de services de hauteur standard ou un bureau fermé. Dans les deux cas, la candidate ou le candidat devra avoir à sa disposition un agenda (électronique ou non), des fiches de priorité du travail, un classeur ainsi que tous les documents jugés pertinents pour le classement. Un téléphone branché à une ligne téléphonique fonctionnelle devra être accessible pour le traitement des demandes d'autorisation. La candidate ou le candidat devra avoir à sa portée de quoi écrire (crayon et papier).

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Il est fortement conseillé d'utiliser les terminologies anglaise et française en alternance ainsi que des expressions courantes afin de varier le contenu de l'épreuve.

Pour formuler les questions, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des pièces, des produits et des services susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

FICHE D'ÉVALUATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé 15 – Travail administratif lié au service à la clientèle	Code du programme : 5258 Code du cours : 359274
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
1 Planification du travail administratif à effectuer		
1.1 A inscrit avec précision, en ordre prioritaire et sur un document prévu à cette fin, les tâches à effectuer pour une journée entière de travail.		0 ou 5
1.2 A clairement expliqué une conséquence négative de la procrastination.		0 ou 5
1.3 A judicieusement utilisé son agenda.		0 ou 5
1.4 A proposé une solution valable en réponse à un chronophage.		0 ou 5
2 Mise à jour et classement de documents et de dossiers		
2.1 A correctement trié les documents selon les catégories demandées.		0 ou 5
2.2 A rigoureusement respecté une méthode de classement.		0 ou 5
2.3 A adéquatement mis à jour le dossier d'un véhicule.		0 ou 5

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
3 Conclusion d'ententes avec des compagnies d'assurances, des compagnies de garanties, des sous-traitants		
3.1 A clairement énoncé l'effet de l'utilisation d'une pièce d'imitation sur la garantie originale.		0 ou 5
3.2 A efficacement obtenu une autorisation verbale par téléphone.		0 ou 5
3.3 A repéré avec exactitude un numéro d'opération lié aux travaux prévus.		0 ou 5
3.4 A clairement obtenu un numéro d'autorisation.		0 ou 5
3.5 A clairement expliqué les détails relatifs à la garantie des travaux effectués en sous-traitance.		0 ou 5
4. Application des règles relatives au remplacement de pièces sous garantie		
4.1 A déterminé avec précision le type de plan de protection en vigueur sur le véhicule.		0 ou 5
4.2 A fourni avec exactitude un complément d'information pertinent sur l'assistance routière.		0 ou 5
4.3 A fourni une réponse précise sur la possible couverture d'une pièce par un plan de protection.		0 ou 5
4.4 A décrit avec précision une condition d'exclusion de garantie.		0 ou 5
4.5 A correctement classé les vieilles pièces selon la méthode demandée.		0 ou 5

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
5 Production de rapports à partir d'un logiciel de gestion de services		
5.1 A correctement effectué une recherche d'information :		0 ou 10
- recherche d'information par le nom de famille;	☐ ☐	
- recherche d'information par le numéro d'identification du véhicule.	☐ ☐	
5.2 A été en mesure de déterminer avec précision le pourcentage d'atteinte des objectifs à la suite de la lecture du rapport.		0 ou 5
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359283 – SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 16)						Durée : 45 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer un suivi après le service à la clientèle</i>									
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE			ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St		
EFFECTUER UN SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (Bloc 1)									Durée : %
1	Situer la présente compétence au regard du métier et du programme de formation.	Importance de bien comprendre l'importance du suivi après-vente d'un atelier de réparation. Plan de cours. Liens avec les autres compétences.							
A. ASSURER LA RELANCE DE LA CLIENTÈLE (Bloc 2)									Durée : 30 %
2	A.1 Comprendre l'importance du processus de relance de la clientèle.	Objectifs principaux de la relance : - vérifier la satisfaction de la clientèle; - prévoir les problèmes; - résoudre les problèmes; - fidéliser la clientèle. Moments opportuns de la relance : - comme suite à une réparation ou un entretien; - pour un entretien périodique recommandé; - en fin de bail; - à la fin de la garantie.							

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359283 – SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 16)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer un suivi après le service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
		Distinction des différents outils de relance : - visites; - lettres; - téléphone : • suivi après une réparation ou un entretien : O pièces spécialement commandées; O sondage de satisfaction.					
2	A.2 Appliquer les techniques de fidélisation.	Identification des renseignements pouvant soutenir une approche de fidélisation : - degré de satisfaction; - profil de la cliente ou du client; - fréquence des visites; - besoins formulés; - références. Mise en application des techniques de fidélisation : Ex. : - offrir des produits ou des services de durée de vie limitée; - proposer de louer plutôt que d'acheter; - proposer des produits garantis à vie; - offrir gratuitement des produits ou des services.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359283 – SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 16)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer un suivi après le service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	A.3 Rédiger des fiches clients.	Saisie informatique ou mise à jour de l'information relative à la cliente ou au client : - nom; - adresse complète; - numéro(s) de téléphone; - adresse de courrier électronique. Saisie informatique ou mise à jour de l'information relative au véhicule : - marque; - modèle; - année; - numéro d'identification du véhicule; - location ou achat; - date de mise en service; - date de fin de garantie; - existence d'un plan de protection en vigueur.					
3	A Assurer la relance de la clientèle	Techniques de fidélisation adaptées à un département de réparation mécanique ou de carrosserie. Pièces, produits et service courants. Traitement des fiches clients à l'aide d'un logiciel de gestion de services.		1 Relance de la clientèle. 1.1 A choisi avec discernement un prétexte adéquat pour la relance. 1.2 A correctement utilisé un outil de relance. 1.3 A appliqué avec tact une technique de fidélisation. 1.4 A rédigé avec précision une fiche client.	35	10 5 10 10	PS

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359283 – SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 16)					Durée : 45 heures					
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer un suivi après le service à la clientèle</i>										
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION						
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St			
B. ASSURER LE SUIVI DES PIÈCES COMMANDÉES (Bloc 3)								Durée : 20 %		
2	B.1 Classer les fiches de pièces.	Choix d'une méthode de tri selon le type de commande : - vente au détail; - pièce garantie; - pièce nécessaire à l'achèvement d'une réparation : • pour un véhicule immobilisé; • pour un véhicule qui a quitté l'atelier. Choix d'un mode de classement approprié à chacun des types de pièces : - par ordre prioritaire : • véhicules immobilisés; • réparations temporaires; • réparations inachevées; • par numéro de bon de réparation; • par date d'arrivée; • par ordre alphabétique; • par nom de client.								

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359283 – SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 16)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer un suivi après le service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	B.2 Communiquer avec la cliente ou le client.	Application des règles de communication par téléphone avec la clientèle. (voir module 14) Étapes à suivre à l’occasion de la prise de contact avec la cliente ou le client : - confirmation que des pièces destinées à son véhicule sont arrivées; - proposition d'un rendez-vous immédiat pour faire installer les pièces; - confirmation d'un rendez-vous et inscription au calendrier des travaux. Traitement des cas où la cliente ou le client refuse de prendre rendez-vous : - écoute des objections; - argumentation incitative; - aspect sécuritaire (réparations temporaires); - pose sans frais (garantie); - réfutation de l'objection; - prise d'un rendez-vous.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359283 – SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 16)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer un suivi après le service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
3	B Assurer le suivi des pièces commandées	Pièces courantes de différents systèmes. Véhicules de tous types.		2 Suivi des pièces commandées. 2.1 A sélectionné une méthode de tri adéquate. 2.2 A rigoureusement respecté un mode de classement pour ses fiches de pièces. 2.3 A intégralement respecté les étapes à suivre pour la prise de contact avec la cliente ou le client. 2.4 A habilement persuadé une cliente ou un client difficile de prendre rendez-vous.	30	5 5 10 10	

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359283 – SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 16)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer un suivi après le service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
C. TRAITER DES PLAINTES (Bloc 4)							
Durée : 35 %							
2	C.1 Prendre conscience de l'importance de traiter les plaintes.	Évaluation des conséquences de l'insatisfaction d'une cliente ou d'un client : - perte de la cliente ou du client; - diminution de la clientèle en raison du bouche à oreille; - effets sur l'achalandage; - diminution des ventes; - effets négatifs sur la réputation de l'entreprise.					
2	C.2 Distinguer les différentes sources de problèmes à l'origine des plaintes.	Sources potentielles d'origine des plaintes : - problèmes mécaniques récurrents; - problèmes de facturation; - problèmes de nature humaine : • accueil; • conflits. - niveau de qualité : • du service à la clientèle; • des services offerts; • des produits vendus.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359283 – SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 16)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer un suivi après le service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
2	C.3 Appliquer les étapes de traitement des plaintes.	Processus de résolution des plaintes : - établir le lien avec la cliente ou le client; - écouter et comprendre; - reformuler le problème; - manifester de l'empathie. Questionner la cliente ou le client pour connaître les détails du problème. Demander à la cliente ou au client ce qu'elle ou il attend de vous : - proposer une solution. Obtenir l'accord de la cliente ou du client. Vérifier la satisfaction de la plaignante ou du plaignant.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359283 – SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 16)					Durée : 45 heures			
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer un suivi après le service à la clientèle</i>								
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION				
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St	
3	C Traiter des plaintes	Respect de règles de la communication. (voir module 11) Simulations et jeux de rôles dans lesquels on traitera des plaintes liées à des services et à des produits courants. Utilisation d'un téléphone standard et d'un casque mains libres pour les simulations téléphoniques.		3 Traitement des plaintes. 3.1 A clairement évalué les conséquences d'une plainte non traitée. 3.2 A rapidement identifié la source du problème à l'origine de la plainte. 3.3 A rigoureusement respecté le processus de résolution de plaintes. 3.4 A suggéré une solution convenable à la cliente ou au client en réponse à une plainte. 3.5 A vérifié avec courtoisie le degré de satisfaction de la cliente ou du client.	35	5 10 10 5 5	PS	
EFFECTUER UN SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (Bloc 5)								Durée : 5 %
2	Développer une relation basée sur la confiance dans un contexte de service à la clientèle. (I.P.)							
	EFFECTUER UN SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	Processus de relance adapté à un département de réparation mécanique ou de carrosserie. Traitement de plaintes non complexes mettant en relief des problèmes courants.						

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359283 – SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE – (module 16)					Durée : 45 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Effectuer un suivi après le service à la clientèle</i>							
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION			
Ph*	Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères d'évaluation	P _I	P _C	St
EFFECTUER UN SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (Bloc 6) Durée : 10 %							
2	S'adapter à des situations particulières.						
4	EFFECTUER UN SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	Complexité du lien entre la relance de la clientèle et l'indice de satisfaction. Complexité du lien entre le traitement des plaintes et les techniques de résolution de problèmes. (voir module 11)	Complexité des liens entre : - les pièces; - les systèmes. Complexité des relevés d'estimation relativement aux opérations connexes. Recherche d'information diversifiée relative aux nouveaux produits et accessoires.	Se référer à l'ensemble des critères qui précèdent pour l'évaluation formative. Se référer aux critères pondérés qui précèdent pour l'évaluation de sanction.			
EFFECTUER UN SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (Bloc 7) Durée : %							
5	EFFECTUER UN SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	Analyse poussée de l'indice de la satisfaction à la clientèle. Simulations de prise de rendez-vous pour la pose de pièces spécialement commandées avec des clients particulièrement difficiles. Simulations de traitement de plaintes complexes.					

* Ph : phases d'acquisition (1 : exploration – 2 : apprentissage de base – 3 : entraînement – 4 : transfert de la compétence – 5 : enrichissement)

A,B,C... : éléments de la compétence (précisions de l'objectif de premier niveau)

P_I : poids relatif des indicateurs – P_C : poids relatif des critères – St : stratégies d'évaluation (C : connaissances pratiques, PT : produit, PS : processus)

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359283 – SUIVI APRÈS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (module 16)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Cette épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de la candidate ou du candidat à effectuer un suivi de qualité après la visite de la cliente ou du client au département de service pour une réparation ou un entretien.

Il s'agit d'une épreuve pratique où l'évaluation de la candidate ou du candidat sera faite dans un contexte de simulation de travail et où il sera possible de mesurer sa capacité d'effectuer un suivi méthodique de la clientèle, à partir du moment idéal où effectuer la relance jusqu'à l'application des méthodes prescrites.

Pour les centres de formation qui possèdent un atelier mécanique, il serait idéal de relancer les clients qui ont fait exécuter des travaux au cours des dernières semaines.

On devra évaluer les candidats un seul à la fois.

La durée suggérée de l'épreuve est approximativement de deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'épreuve se déroulera en plusieurs étapes.

Dans un premier temps, la candidate ou le candidat devra, après avoir pris connaissance des données qui lui seront fournies, choisir à la fois un prétexte et le moment idéal pour effectuer la relance. Elle ou il devra communiquer par téléphone avec la cliente ou le client, justifier son appel, effectuer sa relance et utiliser une technique de fidélisation. Par la suite, elle ou il devra préparer (ou imprimer) une lettre de sondage à l'aide de son logiciel de gestion de services et, finalement, rédiger avec précision une fiche client dans son système informatique et y consigner tous les renseignements importants.

Dans un deuxième temps, la candidate ou le candidat devra, toujours à partir des données qui lui seront fournies, procéder au traitement des fiches de pièces spécialement commandées. Après avoir effectué le tri et le classement, elle ou il devra communiquer avec la cliente ou le client pour l'inciter à prendre immédiatement rendez-vous afin de faire l'installation de ces pièces.

Finalement, la candidate ou le candidat devra, en présence de l'examinatrice ou de l'examineur, recevoir une cliente ou un client mécontent et, après avoir rapidement déterminé l'origine du problème, procéder au traitement de la plainte de façon à lui donner satisfaction. La candidate ou le candidat devra également répondre à une série de questions qui porteront sur les différentes conséquences d'une plainte mal traitée. On prendra soin, pour cette partie de l'épreuve, de sélectionner des plaintes faisant référence à des problèmes courants non complexes.

3 MATÉRIEL

Pour l'administration de cette épreuve, il sera nécessaire d'aménager une aire de travail semblable à ce qu'on trouve sur le marché du travail, ce qui inclut un poste informatique sur lequel sera installé un logiciel de gestion de services adéquatement configuré. Au choix de l'examinatrice ou de l'examineur, la candidate ou le candidat pourra utiliser un comptoir de services de hauteur standard ou un bureau fermé. Il serait souhaitable que la partie de l'épreuve traitant d'une plainte se déroule dans un bureau fermé. La candidate ou le candidat devra avoir à sa disposition des fiches de pièces, un classeur ainsi que tous les documents jugés pertinents pour le classement. Un téléphone branché à une ligne téléphonique fonctionnelle devra être accessible pour effectuer la relance à la clientèle. La candidate ou le candidat devra avoir à sa portée de quoi écrire (crayon et papier).

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Pour formuler les questions de cette épreuve, l'examinatrice ou l'examineur retiendra des sujets, des problèmes et des pièces susceptibles d'être fréquemment mentionnés dans l'exercice de la profession.

FICHE D'ÉVALUATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé 16 – Suivi après le service à la clientèle	Code du programme : 5258 Code du cours : 359283
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	SUCCÈS ÉCHEC ☐ ☐
Date de la passation de l'épreuve : _____	
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
1 Relance de la clientèle		
1.1 A choisi avec discernement un prétexte adéquat pour la relance :		0 ou 10
- vérification de la satisfaction à la suite d'une réparation;	☐ ☐	
- véhicule en fin de garantie.	☐ ☐	
1.2 A correctement utilisé un outil de relance.		0 ou 5
1.3 A appliqué avec tact une technique de fidélisation :		0 ou 10
- offre d'un service ou d'un produit gratuit;	☐ ☐	
- offre d'un produit de durée de vie limitée ou garanti à vie.	☐ ☐	
1.4 A rédigé avec précision une fiche client :		0 ou 10
- inscription précise du nom et de l'adresse;	☐ ☐	
- inscription précise des coordonnées téléphoniques.	☐ ☐	

OBSERVATIONS			RÉSULTAT
	OUI	NON	
2 Suivi des pièces commandées			
2.1 A sélectionné une méthode de tri adéquate.			0 ou 5
2.2 A rigoureusement respecté un mode de classement pour ses fiches de pièces.			0 ou 5
2.3 A intégralement respecté les étapes à suivre pour la prise de contact avec la cliente ou le client :			0 ou 10
- clarté de l'objet de l'appel;	☐	☐	
- proposition d'un rendez-vous.	☐	☐	
2.4 A habilement persuadé une cliente ou un client difficile de prendre rendez-vous :			0 ou 10
- qualité de l'argumentation;	☐	☐	
- confirmation de la prise d'un rendez-vous.	☐	☐	
3 Traitement des plaintes			
3.1 A clairement évalué les conséquences d'une plainte non traitée.			0 ou 5
3.2 A rapidement identifié la source du problème à l'origine de la plainte :			0 ou 10
- questions adéquates dans le but de cerner l'origine de la plainte;	☐	☐	
- reformulation précise de l'origine du problème.	☐	☐	
3.3 A rigoureusement respecté le processus de résolution de plaintes :			0 ou 10
- proposition d'une solution valable;	☐	☐	
- vérification du degré de satisfaction.	☐	☐	

OBSERVATIONS		RÉSULTAT
	OUI NON	
3.4	A suggéré une solution convenable à la cliente ou au client en réponse à une plainte.	0 ou 5
3.5	A vérifié avec courtoisie le degré de satisfaction de la cliente ou du client.	0 ou 5
Total :		/ 100
Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359291 – TECHNIQUES DE RECHERCHE D’EMPLOI (module 17)				Durée : 15 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Utiliser des techniques de recherche d’emploi</i>					
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION	
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I P _C
PHASE 1 : PLANIFICATION D’UNE RECHERCHE D’EMPLOI (Bloc 1) Durée : 20 %					
1.1	Se renseigner sur le processus de recherche d'emploi.	Élaboration d'un plan d'action. Reconnaissance de ses : - champs d'intérêt; - qualités et aptitudes; - attitudes; - objectifs d'emploi. Étude du marché du travail. Curriculum vitæ. Prise de contact avec l'employeur : - appel téléphonique; - lettre de présentation; etc. Entrevue.			
1.2	Reconnaître les ressources.	Liste des employeurs par région. Offres d'emploi : - journaux et revues professionnelles; - radio et télévision; - Internet. Services spécialisés : - centres locaux d'emploi; - guichets info-emploi. Ressources professionnelles : - Centre de formation professionnelle. Ressources personnelles.		1 Rédige une liste d'employeurs. 1.1 Dresse une liste d'employeurs du secteur de l'équipement motorisé susceptibles de répondre à ses besoins.	

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359291 – TECHNIQUES DE RECHERCHE D’EMPLOI (module 17)					Durée : 15 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Utiliser des techniques de recherche d’emploi</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P ₁	P _C
1.3	Se renseigner sur la particularité des emplois dans le secteur du service après-vente en équipement motorisé.	Moyen : - de reconnaître les spécificités de l'atelier de réparation; - de reconnaître le type d'emploi offert; - d’interpréter une description de tâche; - de reconnaître les particularités de la conseillère ou du conseiller recherché.				
1.4	S'informer sur les tendances en matière de recherche d'emploi.	Changements du marché du travail. Critères des employeurs; - capacité d'adaptation; - travail d'équipe; - autonomie; etc.		2 Rédige une liste de critères d'embauche. 2.1 Rédige avec soin une liste complète de tous les critères d'embauche identifiés pour ce type d'emploi.		

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359291 – TECHNIQUES DE RECHERCHE D’EMPLOI (module 17)				Durée : 15 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Utiliser des techniques de recherche d’emploi</i>					
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION	
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P ₁ P _C
PHASE 2 : DÉMARCHE D’EMPLOI (Bloc 2)					
				Durée : 55 %	
2.1	Définir le rôle d'un curriculum vitæ et d'une lettre de présentation.	Rôle : - d'un curriculum vitæ; - d'une lettre de présentation. Situations variées dans lesquelles on utilise un curriculum vitæ ou une lettre de présentation.			
2.2	Comparer des modèles de curriculum vitæ et de lettres de présentation.	Modèles divers de curriculum vitæ. Lettres associées à différents contextes : - réponse à une annonce; - offre de service; - remerciements; - rappel; etc.		3 Rédige une lettre de présentation. 3.1 Rédige une lettre de présentation conforme aux règles de présentation. 3.2 Indique, dans sa lettre de présentation, des éléments des informations nécessaires et des arguments pertinents.	
2.3	Rédiger un curriculum vitæ.	Contenu : - identification; - formation; - expérience de travail; - activités; - références. Normes de rédaction : - structure; - clarté et précision. Attention particulière à l'orthographe.		4 Rédige des documents pour la recherche d'emploi. 4.1 Rédige un curriculum vitæ conforme aux règles de présentation. 4.2 Inscrit, dans le curriculum vitæ, des données pertinentes.	

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359291 – TECHNIQUES DE RECHERCHE D’EMPLOI (module 17)				Durée : 15 heures	
Énoncé de la compétence : <i>Utiliser des techniques de recherche d’emploi</i>					
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION	
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P ₁ P _C
2.4	Prendre connaissance du déroulement d'une entrevue.	Objectif d'une entrevue : - individuelle; - collective. Préparation : - présentation personnelle; - éléments positifs à mettre en évidence; - échange d'information; - attitudes et comportements à adopter. Particularités de l'entrevue de groupe : - étapes du déroulement; - critères d'évaluation de l'employeur. Type de participation à l'entrevue de groupe. Suivi de l'entrevue.		Justifie l'importance des attitudes et des comportements envers un employeur éventuel. Participe activement aux discussions.	
2.5	Assurer un suivi à ses démarches.	Création d'un journal de bord faisant état des étapes du plan de recherche et des démarches effectuées. Inscription dans le journal de bord des renseignements tels que : - personnes jointes; - ressources consultées; - renseignements recueillis; - moyens utilisés; etc.			

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359291 – TECHNIQUES DE RECHERCHE D’EMPLOI (module 17)				Durée : 15 heures		
Énoncé de la compétence : <i>Utiliser des techniques de recherche d’emploi</i>						
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P ₁	P _C
PHASE 3 : ÉVALUATION DE SON POTENTIEL (Bloc 3)						Durée : 25 %
3.1 Faire un bilan personnel.		Évaluation introspective de : - ses capacités personnelles; - ses goûts; - ses champs d'intérêt. Analyse de ses forces et de ses faiblesses selon les possibilités offertes par le marché du travail.				
3.2 Reconnaître ses points forts et ses aspects à améliorer au cours d'une entrevue de sélection.		Prise en considération : - des divers éléments vus dans les phases 1 et 2; - de l'évaluation de ses pairs.		5 Participe à une entrevue de sélection. 5.1 Participe activement et avec sérieux à la simulation d'une entrevue de sélection. 5.2 Propose des moyens pour améliorer sa performance en entrevue.		

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359291 – TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI (module 17)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

L'évaluation de la participation des candidates et des candidats portera sur des données recueillies à certains moments du déroulement des activités de formation. Cependant, un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante.

Tout au long de l'épreuve, le jugement ne doit jamais porter sur la justesse de la perception ou de l'opinion des candidates ou des candidats, mais plutôt sur le fait qu'ils aient appuyé leur perception ou leur opinion sur des arguments ou des exemples.

PHASE 1 : PLANIFICATION D'UNE RECHERCHE D'EMPLOI

1 Rédige une liste d'employeurs.

On demande à la candidate ou au candidat de présenter une sélection d'entreprises qui correspondent à ses champs d'intérêt.

2 Rédige une liste de critères d'embauche.

On demande à la candidate ou au candidat de rédiger une liste complète des critères d'embauche des employeurs qui répondent à ses champs d'intérêt.

PHASE 2 : DÉMARCHE D'EMPLOI

3 Rédige une lettre de présentation.

On présente à la candidate ou au candidat une situation dans laquelle une entreprise offre un emploi de conseiller technique en équipement motorisé. On décrit le type d'entreprise, les exigences de l'emploi et la qualification des personnes recherchées. Elle ou il doit ensuite rédiger une lettre de présentation dans laquelle elle ou il postulera pour le poste offert en réponse à cette offre.

4 Rédige des documents pour la recherche d'emploi.

Il est important d'indiquer clairement, au cours de cette activité, le type de curriculum vitae qui doit être préparé. Bien qu'on s'attende à une certaine qualité de présentation du curriculum vitae, le jugement ne devra jamais porter comme tel sur la précision, la qualité ou la présentation des données recueillies. Il devra plutôt s'assurer de la présence d'une quantité suffisante de données pertinentes aux éléments à traiter.

PHASE 3 : ÉVALUATION DE SON POTENTIEL

5 Participe à une entrevue de sélection.

On s'attend à ce que les candidates et les candidats participent avec sérieux à la simulation d'une entrevue de sélection en adoptant un comportement approprié et en répondant adéquatement aux questions qui leur seront posées.

Le rôle de l'employeur doit être tenu par une tierce personne. Celle-ci doit suivre un scénario établi à l'avance. L'entrevue pourrait être enregistrée à l'aide d'une caméra vidéo.

Au moment de la mise en commun, les candidates et les candidats proposent des moyens pour améliorer leur rendement.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé	Code du programme :	5258
17 – Techniques de recherche d’emploi	Code du cours :	359291
Nom de la candidate ou du candidat : _____		
École : _____	RÉSULTAT :	
Code permanent : _____	SUCCÈS	ÉCHEC
Date de la passation de l’épreuve : _____	☐	☐
Signature de l’examinatrice ou de l’examineur : _____		

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION		JUGEMENT OUI NON	
PHASE 1 : PLANIFICATION D'UNE RECHERCHE D'EMPLOI			
1	Rédige une liste d'employeurs.		
1.1	Dresse une liste d'employeurs du secteur de l'équipement motorisé susceptibles de répondre à ses besoins : - nom ou raison sociale; - adresse; - téléphone; - raison du choix; - règles du recrutement; - personnes-ressources.	☐	☐
2	Rédige une liste de critères d'embauche.		
2.1	Rédige avec soin une liste complète de tous les critères d'embauche identifiés pour ce type d'emploi : - scolarité; - expérience; - disponibilité; - connaissances particulières (logiciels spécialisés).	☐	☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON	
PHASE 2 : DÉMARCHE D'EMPLOI 3 Rédige une lettre de présentation. 3.1 Rédige une lettre de présentation conforme aux règles de présentation : - personnalisation de l'adresse; - objet de la lettre; - pièces jointes; - syntaxe. 3.2 Indique, dans sa lettre de présentation, des éléments d'information nécessaires et des arguments pertinents. 4 Rédige des documents pour la recherche d'emploi. 4.1 Rédige un curriculum vitae conforme aux règles de présentation : - renseignements personnels; - compétences particulières; - études; - expérience de travail; - activités; - intérêts particuliers. 4.2 Inscrit, dans le curriculum vitae, des données pertinentes. PHASE 3 : ÉVALUATION DE SON POTENTIEL 5 Participe à une entrevue de sélection. 5.1 Participe activement et avec sérieux à la simulation d'une entrevue de sélection : - répond de son mieux à toutes les questions; - met ses qualités en évidence; - évite les pièges. 5.2 Propose des moyens pour améliorer sa performance en entrevue : - reconnaît ses forces; - reconnaît ses faiblesses; - trace un bilan de son entrevue.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
Règle de verdict : réussite de 6 OUI sur 8, dont les éléments 2.1, 3.1, 4.1, 5.1 et 5.2		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359306 – INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL (module 18)				Durée : 90 heures	
Énoncé de la compétence : <i>S'intégrer au milieu de travail</i>					
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION	
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I P _C
PHASE 1 : PRÉPARATION AU STAGE (Bloc 1) Durée : 15 %					
1.1	Situer la compétence dans l'ensemble du programme.	Plan de cours. Liens avec l'ensemble des compétences.			
1.2	Situer la présente compétence au regard de l'exercice du métier.	Liens entre la compétence et le milieu du travail. Information sur les activités d'intégration possibles auxquelles l'établissement peut contribuer.			
1.3	Décrire son intérêt et ses appréhensions au regard du stage.	Description des goûts, des attentes, des champs d'intérêt et des appréhensions au regard du stage.			
1.4	Recenser des lieux de stage correspondant à ses champs d'intérêt professionnel et personnel.	Préparation d'un plan d'action : - champs d'intérêt; - qualités et aptitudes; - objectifs d'emploi. Techniques de recherche de lieux de stage. Recherche d'un milieu de travail favorisant l'intégration des apprentissages.		1 Dresse une liste des entreprises qui correspondent à ses champs d'intérêt. 1.1 Dresse une liste de dix lieux de stage potentiels.	
1.5	Effectuer des démarches pour obtenir une place de stagiaire et en assurer le suivi.	Utilisation d'un agenda. Prise de rendez-vous. Règles de tact et de politesse. Attitudes nécessaires à la recherche d'un lieu de stage. Techniques de suivi. Fiches de relance. Comparaison entre une recherche d'emploi et une recherche de stage.			

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359306 – INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL (module 18)				Durée : 90 heures	
Énoncé de la compétence : <i>S'intégrer au milieu de travail</i>					
COMPÉTENCE		APPRENTISSAGE		ÉVALUATION	
Objets de formation		Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P ₁ P _C
1.6	Prendre connaissance des modalités et des renseignements relatifs au stage.	Objectif du stage. Durée. Conditions d'encadrement. Tenue d'un journal de bord. Rapport de stage.		2 Recueil des données relatives au stage. 2.1 Note des renseignements sur les aspects suivants : - objectifs du stage; - durée; - conditions d'encadrement; - journal de bord; - rapport de stage.	
PHASE 2 : EXÉCUTION D'ACTIVITÉS EN MILIEU DE TRAVAIL (Bloc 2)					
2.1	Prendre connaissance des renseignements et des modalités relatives au stage.	Objectifs et modalités du stage. Comportement à adopter durant un stage. Outils et instruments personnels à apporter sur le lieu du stage.		3 Recueil des données relatives au stage et à la structure de l'entreprise. 3.1 Présente des renseignements pertinents, relativement au stage et à la structure de l'entreprise.	
2.2	Rencontrer la personne responsable du stage et s'informer sur l'organisation de l'entreprise.	Type d'entreprise. Nombre d'employés. Conditions de travail : horaire, échelle salariale et lieu de travail. Prise de contact avec la personne responsable de la supervision de la ou du stagiaire.			

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359306 – INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL (module 18)				Durée : 90 heures	
Énoncé de la compétence : <i>S'intégrer au milieu de travail</i>					
COMPÉTENCE	APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
2.3 Observer le contexte de travail.	Description des tâches. Nature des équipes de travail. Contacts avec la clientèle. Relations interpersonnelles. Politiques de l'entreprise. Mobilité des employés. Instruments utilisés. Règles de santé et de sécurité.				
2.4 Observer divers aspects du métier et participer à l'exécution de tâches professionnelles.	Tâches propres au métier. Tâches connexes.				
2.5 Vérifier la satisfaction de la personne responsable relativement aux activités effectuées.	Techniques de communication. Liste des activités. Repérage des points forts et des points faibles à discuter avec la personne supervisant le stage.				
2.6 Produire un bref rapport faisant état d'observations sur le contexte de travail et sur les principales tâches effectuées dans l'entreprise.	Critères de rédaction d'un rapport. Éléments de contenu du rapport.		4 Participe aux activités de l'entreprise. 4.1 Démonstre une attitude professionnelle en acceptant de se conformer aux règles de l'entreprise. 4.2 Manifeste de l'intérêt pour le travail et participe de façon soutenue à la réalisation des tâches qu'on lui a assignées. 4.3 Décrit les tâches quotidiennes qu'on lui a assignées. 4.4 Note les apprentissages nouveaux.		

TABLEAU D'ANALYSE ET DE PLANIFICATION
SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359306 – INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL (module 18)				Durée : 90 heures	
Énoncé de la compétence : <i>S'intégrer au milieu de travail</i>					
COMPÉTENCE	APPRENTISSAGE		ÉVALUATION		
Objets de formation	Balises	Activités (Référence)	Indicateurs et critères de participation	P _I	P _C
PHASE 3 : COMPARAISON DES PERCEPTIONS DE DÉPART AVEC LA RÉALITÉ DU MILIEU DE TRAVAIL (Bloc 3) Durée : 10 %					
3.1 Relever les aspects du métier qui ressemblent à ceux de la formation reçue ainsi que ceux qui en diffèrent.	Aspects du métier. Aspects de la formation.		5 Compare les aspects du métier à ceux de la formation. 5.1 Note au moins un aspect du métier qui diffère de la formation reçue et un autre qui est semblable à celle-ci.		
3.2 Discuter des attitudes et des comportements nécessaires en milieu de travail.	Rencontre de groupe. Distinction entre attitude et comportement.		6 Exprime sa vision des attitudes et comportements en milieu de travail au cours d'une rencontre de groupe. 6.1 Donne son opinion sur certaines attitudes et sur certains comportements nécessaires au travail.		
3.3 Discuter de la justesse de sa perception de divers aspects du métier.	Rencontre de groupe. Écoute des intervenants. Comparaison entre les perceptions.		7 Exprime sa perception de divers aspects du métier au cours d'une rencontre de groupe. 7.1 Se prononce sur divers aspects du travail.		

SERVICE-CONSEIL À LA CLIENTÈLE EN ÉQUIPEMENT MOTORISÉ (5258)

359306 – INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL (module 18)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

L'évaluation de la participation des candidates et des candidats portera sur des données recueillies à certains moments du déroulement des activités de formation. Cependant, un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante.

Tout au long de l'épreuve, le jugement ne doit jamais porter sur la justesse de la perception ou de l'opinion des candidates ou des candidats, mais plutôt sur le fait qu'ils aient appuyé leur perception ou leur opinion sur des arguments ou des exemples.

PHASE 1 : PRÉPARATION AU STAGE

1 Dresse une liste des entreprises qui correspondent à ses champs d'intérêt.

La candidate ou le candidat devra rédiger une liste exhaustive d'au moins dix entreprises qui pourraient répondre à ses attentes en tant que stagiaire.

2 Recueille des données relatives au stage.

On s'attend à ce que la candidate ou le candidat note des renseignements sur divers aspects relatifs au stage à effectuer. Cette démarche de collecte de données sera soutenue et encadrée à l'aide de documents fournis par l'enseignante ou l'enseignant.

PHASE 2 : EXÉCUTION D'ACTIVITÉS EN MILIEU DE TRAVAIL

3 Recueille des données relatives au stage et à la structure de l'entreprise.

Profitant de sa visite à l'entreprise, où devrait avoir lieu son stage, et de l'entrevue avec la personne responsable du stage, la candidate ou le candidat pourra s'informer de la structure de l'entreprise et de certains détails pertinents sur son stage.

4 Participe aux activités de l'entreprise.

On peut utiliser l'intérêt manifesté par la candidate ou le candidat concernant le travail, ses relations avec l'employeur et les autres membres du personnel pour évaluer le sérieux de son rapport sur les tâches accomplies et les nouveaux apprentissages.

PHASE 3 : COMPARAISON DES PERCEPTIONS DE DÉPART AVEC LA RÉALITÉ DU MILIEU DE TRAVAIL

5 Compare les aspects du métier à ceux de la formation.

On s'attend à ce que chaque candidate ou candidat indique au moins une ressemblance et une différence entre la pratique du métier et son apprentissage durant la formation en milieu scolaire.

6 Exprime sa vision des attitudes et comportements en milieu de travail au cours d'une rencontre de groupe.

La discussion permettra de découvrir les attitudes de chaque candidate ou candidat envers le milieu de travail.

La rencontre de groupe, à la fin du stage, devra être préparée et gérée de manière que toutes les personnes présentes aient l'occasion de s'exprimer.

7 Exprime sa perception de divers aspects du métier au cours d'une rencontre de groupe.

La discussion, où chaque personne devra avoir l'occasion de s'exprimer, devra permettre aux participants d'échanger sur les aspects du métier qui leur sont apparus durant le stage.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé	Code du programme :	5258
18 – Intégration au milieu de travail	Code du cours :	359306
Nom de la candidate ou du candidat : _____		
École : _____	RÉSULTAT :	
Code permanent : _____	SUCCÈS	ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐	☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____		

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION		JUGEMENT OUI NON	
PHASE 1 : PRÉPARATION AU STAGE			
1	Dresse une liste des entreprises qui correspondent à ses champs d'intérêt.	☐	☐
1.1	Dresse une liste de dix lieux de stage potentiels.	☐	☐
2	Recueil des données relatives au stage.	☐	☐
2.1	Note des renseignements sur les aspects suivants : - objectifs du stage; - durée; - conditions d'encadrement; - journal de bord; - rapport de stage.	☐	☐
PHASE 2 : EXÉCUTION D'ACTIVITÉS EN MILIEU DE TRAVAIL			
3	Recueil des données relatives au stage et à la structure de l'entreprise.	☐	☐
3.1	Présente des renseignements pertinents, relativement au stage et à la structure de l'entreprise sur au moins six des sujets suivants : - raison sociale; - coordonnées de l'entreprise; - activités de l'entreprise; - nom de la personne responsable du stage; - nom de la personne devant superviser la ou le stagiaire; - nombre de personnes travaillant dans chacun des domaines; - âge de l'entreprise; - salaire moyen d'une personne travaillant en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé.	☐	☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION		JUGEMENT OUI NON	
4	Participe aux activités de l'entreprise.		
4.1	Démontre une attitude professionnelle en acceptant de se conformer aux règles de l'entreprise.	☐	☐
4.2	Manifeste de l'intérêt pour le travail et participe de façon soutenue à la réalisation des tâches qu'on lui a assignées.	☐	☐
4.3	Décrit les tâches quotidiennes qu'on lui a assignées.	☐	☐
4.4	Note les apprentissages nouveaux.	☐	☐
PHASE 3 : COMPARAISON DES PERCEPTIONS DE DÉPART AVEC LA RÉALITÉ DU MILIEU DE TRAVAIL			
5	Compare les aspects du métier à ceux de la formation.		
5.1	Note un moins un aspect du métier qui diffère de la formation reçue et un autre qui est semblable à celle-ci.	☐	☐
6	Exprime sa vision des attitudes et comportements en milieu de travail au cours d'une rencontre de groupe.		
6.1	Donne son opinion sur certaines attitudes et sur certains comportements nécessaires au travail.	☐	☐
7	Exprime sa perception de divers aspects du métier au cours d'une rencontre de groupe.		
7.1	Se prononce sur divers aspects du travail.	☐	☐
Règle de verdict : réussite de 7 OUI sur 10, dont les éléments 2.1, 3.1 et 4.3.			

Remarques : _____
