

10

ENTRETIEN
D'ÉQUIPEMENT
MOTORISÉ

VENTE DE PIÈCES
MÉCANIQUES ET
D'ACCESSOIRES

*RAPPORT D'ANALYSE
DE SITUATION
DE TRAVAIL*

Novembre 1995

ENTRETIEN
D'ÉQUIPEMENT
MOTORISÉ

VENTE DE PIÈCES
MÉCANIQUES ET
D'ACCESSOIRES

*RAPPORT D'ANALYSE
DE SITUATION
DE TRAVAIL*

Novembre 1995

ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordination

Denis Laroche

Responsable du secteur de formation
Entretien d'équipement motorisé
Direction générale de la formation
professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation du Québec

Soutien technique et rédaction

Julie Audet

Conseillère en élaboration de programmes

Soutien pédagogique

Gilbert Côté

Enseignant en Vente de pièces mécaniques
au comptoir
Commission scolaire de Beauport

Révision linguistique

Charlotte Gagné

Éditique

Odette Poitras

Direction générale de la formation
professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation du Québec

REMERCIEMENTS

La réalisation du présent ouvrage a été possible grâce à la participation de plusieurs personnes et organismes. La liste des participants et participante à l'atelier d'analyse de la situation de travail paraît à la page suivante.

La Direction générale de la formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation du Québec tient à souligner la pertinence des renseignements fournis par les personnes consultées et désire remercier, de façon particulière, les spécialistes de la profession et les observateurs qui ont si généreusement accepté de participer à cette analyse de la situation de travail en contribuant à préciser certains aspects de la profession.

LISTE DES PERSONNES PRÉSENTES À L'ATELIER

Les personnes suivantes ont assisté à l'atelier d'analyse de la situation de travail des commis-vendeuses et des commis-vendeurs de pièces mécaniques et d'accessoires, tenue à Beauport les 3, 4 et 5 octobre 1995.

L'atelier a réuni une commis-vendeuse, des commis-vendeurs et des superviseurs qui exercent leur profession chez des concessionnaires d'automobiles et de camions, dans des commerces de vente de pièces de remplacement, dans un magasin de vente et de réparation au détail, dans un commerce de véhicules légers ainsi que dans un commerce de vente et d'installation d'accessoires d'autos.

Spécialistes de la profession

Raymond Breton

Canadian Tire corp.
Québec

Normand Charest

UAP Beauport
Beauport

Alain Drolet

Garage Maurice Roy
Chevrolet Oldsmobile
Beauport

Gaétan Dussault

Du-So Pièces d'Auto
Québec

Observateurs

Yvon Bélanger

Commission scolaire Rivière-du-Loup

Marc-André Gariépy

Travailleurs canadiens de l'automobile

Gérald Gauthier

Association sectorielle Auto

Gilles Girard

Commission scolaire Chicoutimi

Pierre Fournier

Lalonde Chevrolet Oldsmobile
Montréal

Jacques Giguère

Camion Freightliner Québec inc.
Québec

Pierre Laferrière

Lebeau Vitre d'auto
Lévis

Jean-Guy Tremblay

Laval Chrysler
Laval

Pauline Williamson

Lachance et fils
Québec

Jacques Lecomte

Association des ateliers de réparations
d'automobiles de Québec

Maurice Levac

Comité paritaire automobile
Montréal

Robert Ouellet

Conseil provincial des comités paritaires
de l'industrie automobile

Avant-propos

Dans un souci d'amener les diplômées et les diplômés de la formation professionnelle à exercer leur profession de façon compétente, le ministère de l'Éducation a fait appel à des spécialistes de la profession pour décrire les tâches qu'elles et ils devront accomplir et dresser la liste des exigences qui s'y rapportent. Réunis autour d'une même table, ces spécialistes se sont entendus sur une définition de la profession; ils en ont précisé les tâches et les opérations en plus d'en établir les conditions d'exercice. Voilà, en somme, ce dont fait état le présent rapport.

La liste des documents ci-contre permet de situer l'analyse de situation de travail dans le processus d'élaboration de programmes.

Le ministère de l'Éducation a pris l'initiative de diffuser ces rapports afin d'informer ses partenaires des travaux en cours et de l'orientation que prendront les programmes à élaborer. Ils pourront également être utilisés par les commissions scolaires à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion des programmes, de préparation d'offres de service en formation sur mesure en entreprise, etc.

Documents liés à l'élaboration de programme d'études

A- Recherche et planification

- Orientation pour le développement du secteur
- Répertoire des profils de formation professionnelle
- Planification quinquennale
- Étude préliminaire

B- Production de programmes

- Rapport d'analyse de la situation de travail
- Précision des orientations et des objets de formation
- Programme d'études

C- Soutien des programmes

- Guide d'organisation pédagogique et matérielle
- Guide pédagogique
- Guide d'évaluation

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3	3 Conditions d'exécution des tâches	21
1 Description générale de la profession	5	3.1 Conditions de réalisation et critères de performance.....	21
1.1 Définition de la profession.....	5	3.2 Santé et sécurité au travail.....	29
1.2 Nature du travail.....	5	4 Habiletés et comportements	31
1.3 Conditions d'exercice et organisation du travail.....	7	4.1 Définition.....	31
1.4 Conditions d'entrée sur le marché du travail.....	9	4.2 Liste des habiletés cognitives..	32
1.5 Perspectives d'emploi et rémunération.....	9	4.3 Liste des habiletés psychomotrices.....	33
1.6 Possibilités d'avancement et de mutation.....	10	4.4 Liste des comportements socioaffectifs.....	34
1.7 Critères de sélection des candidats et des candidates.....	11	4.5 Liste des perceptions.....	36
1.8 Présence des femmes dans la profession.....	11	5 Suggestions concernant la formation	37
1.9 Perspectives.....	11	5.1 Orientations générales.....	37
1.10 Limites de l'analyse.....	12	5.2 Lien entre l'école et l'entreprise.....	37
2 Description du travail	13		
2.1 Tâches, opérations et sous-opérations.....	13		
2.2 Importance relative des tâches.....	17		
2.3 Processus de travail.....	20		

Introduction

Ce rapport a été rédigé dans le but d'organiser et de synthétiser l'information recueillie durant l'atelier d'analyse de la situation de travail des commis-vendeuses et commis-vendeurs de pièces mécaniques et d'accessoires. Il rapporte le plus fidèlement possible les propos des spécialistes du métier et le consensus du groupe concernant leur travail.

Comme le succès de l'élaboration des programmes dépend directement de la validité des renseignements obtenus au début de leur conception, toutes les données fournies durant l'atelier sont présentées dans le rapport. Par ailleurs, ces données font état des conditions réelles d'exercice de la profession au seuil d'entrée sur le marché du travail.

1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION

1.1 Définition de la profession

Les commis-vendeuses ou commis-vendeurs de pièces mécaniques et d'accessoires reçoivent, étiquettent, classent et fournissent des pièces à l'atelier attenant à l'établissement. Elles et ils vendent des pièces de rechange, de l'équipement, de l'outillage, des appareils et des accessoires pour véhicules automobiles au comptoir d'un établissement commercial, d'un atelier de réparation ou d'un magasin de pièces. Elles et ils en font la facturation, planifient la livraison et tiennent à jour l'inventaire au moyen d'un système conventionnel ou informatisé.

Pour ce faire, ils ou elles doivent :

- définir les besoins de la cliente ou du client;
- conseiller la cliente ou le client selon ses besoins;
- trouver des numéros de pièces au moyen de catalogues, de micro-fiches et de systèmes informatisés;
- déterminer et repérer des numéros de pièces selon les spécifications et l'application du véhicule;
- fournir des pièces à la clientèle et aux mécaniciennes et mécaniciens de l'atelier attenant à l'établissement;
- facturer les pièces;
- planifier la livraison et parfois planifier l'installation de ces pièces ou de ces équipements.

Différentes appellations sont utilisées pour

cette fonction de travail :

- vendeuse ou vendeur de pièces mécaniques au comptoir;
- commis-vendeur de pièces mécaniques et d'accessoires;
- commis-vendeur de pièces de véhicules;
- commis aux pièces;
- commis-vendeuse ou commis-vendeur mécanique et d'équipements.

Après avoir délibéré sur les deux fonctions en cause, les spécialistes de la profession ont retenu le titre de **commis-vendeuse ou commis-vendeur de pièces mécaniques et d'accessoires**. Selon eux, cette dénomination renvoie aux tâches diverses effectuées par un ou une commis et à la vente proprement dite. De plus, elle englobe l'ensemble des secteurs présentés dans cette analyse de la situation de travail.

1.2 Nature du travail

Les commis-vendeuses et commis-vendeurs travaillent dans les secteurs suivants :

- service automobile (pièces et accessoires);
- véhicules légers;
- véhicules lourds;
- équipement agricole;
- véhicules de loisirs;
- équipement industriel, (compresseurs, pompes, roulements, vérins hydrauliques, etc.).

Les commis-vendeuses et commis-vendeurs doivent répondre aux besoins de la clientèle, aux mécaniciennes et aux mécaniciens spécialisés et aux compagnies de transport. De plus, elles et ils doivent servir les usagers de l'établissement, c'est-à-dire les mécaniciennes et mécaniciens de l'atelier de réparation, répondre à des assureurs et collaborer à des enquêtes policières.

Dans l'exercice de leur fonction, ces travailleuses et travailleurs doivent analyser, rassembler, calculer, copier et comparer des codes, des numéros et des prix à partir de catalogues, de lecteurs de micro-fiches et de catalogues électroniques.

Pour bien servir la clientèle, ces personnes doivent écouter attentivement, informer, expliquer, conseiller et persuader leur interlocuteur. Dans le cas où elles ne peuvent fournir une réponse, elles doivent l'orienter vers d'autres services. Elles auront à collaborer avec leurs consueurs et leurs confrères de travail, supérieures et supérieurs hiérarchiques en plus de recevoir des directives. Dans certains cas, les commis-vendeurs et commis-vendeuses devront superviser du personnel à la manutention et à l'expédition.

Ils ou elles manipulent et manutentionnent des objets, les étiquettent, conçoivent des étagères et remplissent des comptoirs ainsi que des entrepôts. Elles ou ils tiennent des inventaires à jour tout en gérant des commandes en souffrance. À la réception des marchandises, elles ou ils contrôlent la qualité et la conformité avec la commande. Elles ou ils utilisent un chariot-élévateur pour l'entrepôt et conduisent un camion pour les livraisons.

Globalement, ces personnes assurent la commande, la réception et l'entreposage de la marchandise, la vente, la facturation, l'expédition et la tenue à jour de l'inventaire. Dans certains cas, elles ou ils devront planifier l'installation d'accessoires. Dans la majorité des établissements, les commis-vendeuses et les commis-vendeurs assurent l'ensemble des fonctions de travail. D'autres, cependant, les sectorisent : la livraison, l'entrepôt, le service à l'atelier de réparation et le service à la clientèle.

De l'avis des spécialistes, une commis-vendeuse ou un commis-vendeur de pièces mécaniques et d'accessoires doit être très polyvalent et doit s'ajuster aux besoins exprimés. Elle ou il possède une solide compréhension de la mécanique, des connaissances dans la vente et un sens de l'organisation. Elles ou ils ne cessent jamais de se documenter sur les nouveautés, suggèrent des méthodes pour améliorer le service et développent un esprit d'appartenance ainsi qu'un désir de réussir dans leur profession. Elles ou ils appliquent les méthodes de travail adoptées, font preuve de curiosité et de patience et effectuent leur travail sans erreur et le plus rapidement possible. Les commis-vendeuses et commis-vendeurs doivent établir une communication de qualité avec la clientèle et avec l'équipe de travail.

1.3 Conditions d'exercice et organisation du travail

Les commis-vendeuses et commis-vendeurs de pièces mécaniques et d'accessoires travaillent la plupart du temps seuls. Elles et ils consultent à l'occasion leurs collègues de travail, la superviseuse, le superviseur ou le gérant de l'entreprise. Ils demanderont de l'aide pour déplacer des objets plus lourds. Leur interlocuteur sera presque toujours une acheteuse ou un acheteur au détail ou une ou un spécialiste du métier. Quoique leur travail se déroule à l'intérieur, elles et ils seront exposés, selon les milieux, à des changements de température brusques et à des odeurs désagréables dégagées par des produits vendus ou de l'équipement en réparation.

Un commis-vendeur ou une commis-vendeuse de pièces mécaniques et d'accessoires travaille habituellement 40 heures par semaine, et ses horaires fluctuent entre 5 et 7 jours par semaine. Certains commerces vont ouvrir durant des périodes plus longues afin de répondre à la demande. Le travail pourra donc être fait entre 8 heures et 21 heures. Le temps supplémentaire est rare mais peut survenir durant la période d'inventaire annuelle et à l'occasion de ventes saisonnières.

Selon les endroits et les commerces, le travail des commis-vendeurs et commis-vendeuses peut être stressant compte tenu du bruit, des émanations de gaz, de la température changeante, des poussières, des senteurs de peinture et de la recherche constante de numéros de pièces. Le travail debout dans des endroits parfois sombres et mal ventilés sont des éléments qui font partie de ce métier.

Cette profession exige une bonne forme physique, de l'endurance et une bonne coordination motrice. Les commis-vendeurs et commis-vendeuses de pièces mécaniques et d'accessoires doivent posséder un degré élevé

de concentration et d'attention, de la patience et de la souplesse. Une bonne vue, une représentation spatiale, la perception des couleurs, des formes, des textures, des symboles et des odeurs sont essentiels pour l'exercice de ce métier. Le respect d'autrui et l'effort pour comprendre son interlocutrice ou son interlocuteur sont essentiels de même que la capacité de s'exprimer clairement.

Les responsabilités immédiates de la commis-vendeuse et du commis-vendeur de pièces mécaniques et d'accessoires sont nombreuses et variées. En voici une liste non exhaustive :

- Informer et conseiller la clientèle au comptoir et par téléphone.
- Vendre des pièces.
- Assurer le suivi des commandes auprès de la clientèle.
- Recevoir et entreposer la marchandise.
- Effectuer l'étalage des produits et des spéciaux.
- Tenir l'inventaire à jour.
- Nettoyer les aires de travail.
- Effectuer des livraisons.
- Faire des estimés de réparation.
- Assurer le service à la clientèle pour des demandes particulières comme la recherche des pièces à l'extérieur.
- Percevoir l'argent des paiements.
- Tenir sa caisse.

- Balancer sa caisse.
- Percevoir des paiements par carte de crédit.

Des prises de décisions complexes concernent les aspects suivants du travail :

- la justesse des coûts d'évaluation;
- l'acceptation des crédits;
- l'acceptation des retours de pièces;
- la gestion des garanties;
- la gestion des priorités dans son travail;
- le rôle conseil à la clientèle;
- la gestion des pièces en commande.

La négociation de prix et la commande de pièces ne se font pas au seuil d'entrée sur le marché du travail. Au début, ces activités seront soumises à une supervision.

Au seuil d'entrée sur le marché du travail, la marge de manoeuvre est généralement de petite à moyenne. Elle augmente, de façon significative, avec l'assurance que les travailleuses ou les travailleurs acquièrent.

Les principaux facteurs de stress associés aux premières années de travail sont :

- la vitesse pour répondre à la clientèle;
- l'utilisation fréquente du téléphone;
- l'insatisfaction de la cliente ou du client;
- la peur de se tromper dans la recherche de pièces et dans le conseil à donner;

- la rédaction d'estimés le plus justes possible;
- les exigences en matière de productivité;
- l'explication de la garantie;
- la gestion des retours;
- l'achalandage momentané ou permanent;
- la prise de décision quant aux délais.

Les risques d'accidents sont moyens et peuvent être imputables à diverses causes telles que la manipulation de produits dangereux et d'objets lourds, l'encombrement, les mauvaises postures de travail, les bruits, le stress et les courants d'air. Conséquemment, les risques de blessures et de maladies professionnelles sont moyens. Il peut s'agir d'entorses, d'élongations musculaires, de maux de dos, de blessures aux mains telles des coupures, fractures, brûlures occasionnées par des produits dangereux. Citons également des blessures aux jambes et aux pieds dues aux longues stations debout sur un plancher très souvent de ciment; des blessures aux yeux et à la peau causées par des produits dangereux et à la tête par l'encombrement des entrepôts.

Les principaux risques de maladies industrielles liées à l'exercice de la profession sont :

- les problèmes cardiaques dus au stress;
- les problèmes nerveux;
- les allergies ou les intolérances aux poussières, aux produits chimiques, etc.;
- les maladies pulmonaires au monoxyde de carbone, aux solvants et à la peinture.

1.4 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Actuellement, l'exercice de la profession n'exige aucun diplôme ou relevé de compétence. Pour être embauchée, une personne doit cependant réussir une entrevue et, par la suite, travailler durant une période de probation dont la durée peut varier de trois à six mois.

Les conditions d'exercice de la profession peuvent être établies par les comités paritaires de l'automobile qui couvrent 75 p. 100 du territoire québécois. Une carte de compétence est alors exigée afin d'exercer la profession; une carte d'apprenti est émise pour quelques années et le temps d'apprentissage peut varier d'une région à l'autre. Par la suite, des cartes de commis-vendeur de pièces mécaniques et d'accessoires sont émises selon la compétence de la travailleuse ou du travailleur dans un ordre croissant de la classe C à la classe A. La réussite d'une épreuve théorique et d'une épreuve pratique est nécessaire pour le passage à un échelon supérieur. Les préalables pour passer à un échelon supérieur sont : 1750 heures de travail, 30 à 60 heures de cours et un examen théorique et pratique.

Les comités paritaires de l'automobile reconnaissent le diplôme d'études professionnelles (DEP) de commis-vendeuse et de commis-vendeur de pièces. Une troisième secondaire est requise par le comité paritaire dans le cas où une candidate ou un candidat ne possède pas de DEP. Aucun examen médical n'est exigé au seuil d'entrée sur le marché du travail.

1.5 Perspectives d'emploi et rémunération

Les principaux employeurs susceptibles d'embaucher des commis-vendeuses et commis-vendeurs de pièces mécaniques et d'accessoires sont :

- des concessionnaires d'automobiles et de camions;
- des ateliers de garage;
- des établissements commerciaux de type Canadian Tire, Sears, Wall Mart, etc;
- des magasins de pièces en vente de gros et au détail;
- des magasins spécialisés en vente de freins, de transmissions, etc.;
- des vendeurs de machinerie agricole;
- des vendeurs de véhicules légers;
- des agents autorisés;
- des vendeurs d'équipements et d'accessoires d'auto;
- des vendeurs d'équipements industriels;
- des vendeurs de pièces mécaniques recyclés.

Le Comité paritaire de l'automobile est actif, le salaire de la travailleuse et du travailleur est fixé par le décret en vigueur dans la région, selon sa classification professionnelle. Sinon, il varie selon les employeurs.

Au seuil d'entrée sur le marché du travail, le taux horaire consenti à une apprentie ou à un apprenti dans le métier se situe aux environs de 7,50 \$ avec généralement une légère augmentation après trois mois de travail. La deuxième augmentation est accordée en fonction des aptitudes des travailleuses et des travailleurs.

La syndicalisation est faible sauf chez les concessionnaires et dans les établissements commerciaux. Chez les concessionnaires, les salaires sont généralement plus élevés si les employés sont syndiqués. Le taux horaire peut varier entre 11,00 \$ et 17,00 \$ selon la classification. Après dix ans d'expérience, il se situe en moyenne à 15,00 \$. Dans certains cas, une prime ou une commission sur les ventes est ajoutée au salaire de base.

On estime à 90 p. 100 le taux de placement des étudiantes et des étudiants à l'heure actuelle. Ceci indique donc que les perspectives d'emploi sont très bonnes d'autant plus que la moyenne d'âge de cette main-d'oeuvre est relativement élevée.

1.6 Possibilités d'avancement et de mutation

Les commis-vendeuses et les commis-vendeurs de pièces mécaniques et d'accessoires qui travaillent chez des concessionnaires ont peu de chance d'être mutés dans un autre établissement car ils ne possèdent généralement qu'une concession d'une même marque. Les transferts sont fréquents dans les grandes chaînes de magasins au détail car elles ont tous les mêmes produits et le même fonctionnement. Pour les commerces de gros et au détail, la mutation est aussi possible pour les mêmes raisons. Les chaînes qui vendent des équipements et accessoires offrent aussi la possibilité de mutation d'une succursale à une autre.

Cette profession présente les possibilités d'avancement suivantes :

- responsable de la réception et de l'expédition;
- gérante ou gérant de succursale;
- représentante ou représentant sur la route;
- propriétaire de son propre commerce;
- spécialiste en préparation de peinture;
- représentant pour un fabricant;
- spécialiste en équipement.

1.7 Critères de sélection des candidates et des candidats

Selon les spécialistes de l'analyse de la situation de travail, certains critères et indices de tempérament constituent des atouts à l'embauche :

- avoir son permis de conduire;
- avoir une formation ou une solide connaissance de la mécanique;
- avoir un DES;
- avoir une 5^e secondaire;
- maîtriser le français et l'anglais écrit;
- avoir de l'intérêt pour ce travail et de l'initiative;
- posséder une expérience dans la vente;
- avoir de l'entregent, une belle présentation et être poli;
- savoir écrire lisiblement et correctement;
- savoir faire des calculs;
- connaître l'informatique de base;
- être débrouillard et autonome;
- être honnête;
- être capable de communiquer convenablement et de converser au téléphone;
- être ponctuel et assidu;

- ne pas être avare de son temps; être disponible;
- aimer travailler debout;
- aimer le travail d'équipe;
- contrôler ses émotions.

1.8 Présence des femmes dans la profession

La présence des femmes dans cette profession est plutôt faible, soit environ 5 p. 100.

1.9 Perspectives

On observe une évolution dans ce domaine, une plus grande diversité des produits, une évolution rapide dans les techniques de travail, une plus grande disponibilité sur les marchés des accessoires et des équipements pour l'automobile et l'apparition de nouveaux outils servant à la réparation de systèmes particuliers.

Ceci demande aux commis-vendeuses et aux commis-vendeurs d'être attentifs aux nouveautés, tant du côté de la technologie que des produits afin de bien conseiller la clientèle.

Selon certains spécialistes de la profession, l'informatique permettra à la cliente ou au client d'avoir accès à l'inventaire pour commander des pièces ou des accessoires. On assiste actuellement à une réorganisation du travail qui entraîne, selon les spécialistes de l'atelier, une polyvalence accrue du personnel et la capacité de participer à une rotation des tâches.

1.10 Limites de l'analyse

Des fonctions additionnelles s'ajoutent à celles de la commis-vendeuse et du commis-vendeur de pièces mécaniques et d'accessoires quand la personne acquiert de l'expérience. Elle peut alors devenir acheteuse en gros, représentante sur la route, gérante, conseillère technique, ou se spécialiser pour un équipement particulier ou pour la peinture automobile. L'information compilée pour la présente analyse n'englobe pas ces fonctions de travail. Tout au long des travaux, les spécialistes de la profession ont été invités à se limiter aux fonctions de la commis-vendeuse ou du commis-vendeur au seuil d'entrée sur le marché du travail. Ils ont dû porter une attention particulière au rôle de la conseillère ou du conseiller technique, de la gérante ou du gérant puisque dans certains établissements la commis-vendeuse ou le commis-vendeur cumule ces fonctions.

2 DESCRIPTION DU TRAVAIL

2.1 Tâches, opérations et sous-opérations

La présente section fait état des principales tâches exécutées par des commis-vendeuses ou des commis-vendeurs de pièces mécaniques et d'accessoires. Les tâches sont accompagnées d'opérations et de sous-opérations. Les opérations correspondent aux étapes de réalisation des tâches. Les sous-opérations renvoient à des éléments de réalisation de l'opération. Nous présentons à l'annexe 1 un tableau synoptique des tâches et des opérations.

Il est à noter que certaines entreprises ne possèdent pas d'atelier de garage comme les vendeurs d'accessoires automobile. La tâche numéro 4 «fournir des pièces à l'atelier» ne les concerne donc pas.

Opérations et sous-opérations

Tâche 1 : Informer et conseiller la clientèle

1.1 Accueillir la cliente ou le client.

- Derrière un comptoir de service, à l'aide d'un téléphone, d'un télécopieur, de lecteurs de micro-fiches ou d'ordinateurs.
- Répondre à la clientèle.

1.2 Cerner le besoin.

- Engager un dialogue.

- Amener la cliente ou le client à fournir les renseignements essentiels pour la recherche des bonnes pièces.

- Relever les renseignements qui seront utiles pour donner des conseils.

- Identifier visuellement les pièces demandées.

1.3 Rechercher les numéros des pièces.

- Vérifier l'information: dans les catalogues, les micro-fiches, les catalogues électroniques et auprès du fournisseur.

- Trouver le bon numéro en se référant aux numéros de série ou renseignements recueillis précédemment.

- Tenir l'information à jour.

1.4 Conseiller la cliente ou le client.

- Explorer les différentes possibilités de réponse au besoin de la cliente ou du client.

- Informer la personne sur les différentes qualités et propriétés des produits disponibles et leur rapport qualité/prix.

- Discuter des garanties et des conditions de retour.

- Offrir des produits associés à la pièce et des produits en promotion.

- Vérifier la disponibilité des pièces.

- Conseiller la clientèle sur les précautions à prendre pour l'installation.

1.5 Préparer l'estimation.

- Pour différentes clientèles : assurance, garage, commerce, courtier en exportation.
- Pour des estimations verbales, écrites ou par télécopieur.
- Inscrire la liste des pièces nécessaires pour la réparation sur une facture d'évaluation.
- Inscrire les prix, les taxes, le coût de la main-d'oeuvre, s'il y a lieu.
- Informer la cliente ou le client de la qualité des pièces.
- Appliquer des techniques de fermeture de vente pour favoriser la fidélité de la clientèle.

1.6 Assurer le suivi des estimations.

- Effectuer une relance auprès de la cliente ou du client après un certain temps.
- Inviter la personne à une rencontre dans le but de transiger la vente.

Tâche 2 : Clore une transaction

2.1 Vérifier la disponibilité des pièces.

- Vérifier l'inventaire ou contacter un autre fournisseur.
- Trouver leur place de rangement dans l'entrepôt.
- Aller chercher la pièce.

- Préparer les mélanges de peinture, si nécessaire.
- Commander à l'extérieur, si nécessaire.
- Assurer le suivi auprès de la clientèle.
- Planifier l'installation ou la livraison.

2.2 Établir la facture.

- Donner des renseignements pertinents sur les produits vendus (garantie, livraison, prix, entretien, fonctionnement de certains accessoires, etc.).
- Établir la facture et calculer des taxes.
- Vérifier le mode de paiement.
- Vérifier le crédit de la cliente ou du client ou la validité des cartes de crédit et des chèques.
- Percevoir le paiement au comptant par chèque, carte de débit ou carte de crédit.
- Ouvrir et fermer le bon de réparation.

2.3 Gérer les pièces en commande.

- Remplir les formulaires pour les commandes de pièces.
- Informer la clientèle des dates possibles de livraison.
- À la réception, vérifier l'exactitude de la commande et transférer le bordereau de «pièces à venir» pour «pièces reçues».
- Établir la facture.

- Informer la cliente ou le client ou faire la livraison selon le cas.

- Ajuster l'inventaire.

2.4 Enregistrer les ventes perdues.

- Inscrire, sur les formulaires prévus à cette fin, les ventes perdues par manque de disponibilité des pièces en inventaire ou pour toute autre raison.

2.5 Gérer le retour de marchandises.

- Déterminer les raisons du retour.
- Vérifier l'exactitude du contenu.
- Remplir les formulaires appropriés à la situation (garantie, remboursement, échange, etc.).
- Accorder le crédit, selon le mode de paiement.
- Obtenir l'autorisation de crédit, s'il y a lieu.
- Faire signer la personne.
- Ajuster l'inventaire.

2.6 Balancer les caisses en fin de journée.

- Balancer sa caisse en tenant compte des transactions de la journée.
- Compter les paiements reçus en espèces ou sous toute autre forme.
- Remplir le rapport journalier.

2.7 Classer les documents de la journée.

Tâche 3 : Manutentionner la marchandise

3.1 Recevoir la marchandise.

- Déballer la commande avec attention.
- Vérifier les pièces et leur numéro en confrontant le bon d'expédition et le bon de commande.
- Aviser les fournisseurs des anomalies (erreurs d'expédition, bris, etc.).
- Mettre de côté les pièces en commande spéciale et les pièces en attente (back order).
- Aviser les consocuteurs, les confrères de travail, la cliente ou le client de l'arrivée de la marchandise.
- Faire sortir un rapport «pro-format» de la commande.
- Ajuster l'inventaire.

3.2 Placer la marchandise.

- Étiqueter les pièces et trouver leur place de rangement.
- Répartir les pièces dans les étagères de l'entrepôt ou dans le comptoir de façon à maximiser les espaces de rangement.
- Faire l'étalage des produits en promotion.
- Assurer la rotation de la marchandise, s'il y a lieu.

- Empiler les produits de façon sécuritaire et selon les consignes.
- Faire la correction de l'inventaire.
- Classer les documents.

3.3 Expédier la marchandise.

- À partir d'une commande, identifier la pièce et la localisation de la pièce.
- Prendre les pièces sur les tablettes.
- Vérifier le contenu des marchandises.
- Facturer les pièces.
- Emballer les pièces de façon à éviter les bris de transport.
- Préparer les bordereaux de livraison.
- Planifier la livraison.
- Aviser le transporteur.

3.4 Livrer la marchandise.

- Répartir les commandes selon le trajet.
- Balancer la charge dans le camion.
- Fixer les objets qui pourraient se déplacer.
- Classer les factures selon le trajet.
- Respecter les consignes de livraison et la carte de la route.
- Percevoir les paiements si nécessaire et faire signer la cliente ou le client pour la marchandise reçue.

3.5 Faire des retours de pièces.

- Remplir les bordereaux de retour.
- Vérifier si les pièces satisfont aux conditions de retour.
- Placer dans les boîtes les pièces à retourner.
- Aviser la compagnie de transport et remplir le formulaire pour le retour.

3.6 Participer à la prise annuelle d'inventaire.

- Faire l'inventaire selon le plan établi par la maison.

3.7 Classer les documents.

3.8 Entretien de l'équipement de l'entrepôt et les aires de travail.

Tâche 4 : Fournir des pièces à l'atelier

4.1 Répondre aux mécaniciennes et aux mécaniciens.

- Cerner le besoin.
- Au comptoir prévu à cette fin, fournir des pièces à différentes personnes.

4.2 Rechercher le numéro des pièces.

- Consulter les micro-fiches, les catalogues et les catalogues électroniques. À l'occasion, rechercher l'information dans le manuel de service du mécanicien pour identifier la bonne pièce et ses caractéristiques.

4.3 Repérer l'emplacement et vérifier la disponibilité des pièces.

4.4 Sortir les pièces pour une réparation ou pour une évaluation.

- Cueillir les pièces et les produits connexes nécessaires pour la réparation.
- Sortir une liste des pièces avec leur prix pour une évaluation écrite.

4.5 Corriger les erreurs.

- Corriger des erreurs de quantités, de numéros de pièces, d'informatique, etc.

4.6 Rechercher des pièces chez d'autres fournisseurs.

- Faire fonctionner un système localisateur.
- Appeler d'autres fournisseurs.
- Commander les pièces.
- Remplir un bon de commande.
- Tenir à jour les catalogues, les micro-fiches et les catalogues électroniques.

4.7 Assurer le suivi des pièces.

- Appeler le service de livraison pour :
 - aviser l'atelier de l'arrivée des pièces en commande (back order);
 - assurer la cueillette.

4.8 Faire la facturation.

- Inscrire le prix coûtant.
- Écrire les références sur la facture externe adressée au client.
- Facturer sur le bon de réparation (work order).
- Inscrire les crédits de retour de pièces sur le bon de réparation.

4.9 Appliquer les directives de l'entreprise.

- Respecter les conditions de retour, de réclamation, de garantie établies par la maison et le fabricant.

2.2 Importance relative des tâches

Après avoir déterminé les tâches et les opérations de la profession, les spécialistes se sont penchés sur l'importance qui leur est accordée dans le travail de la commis-vendeuse ou du commis-vendeur de pièces mécaniques et d'accessoires. Chacune et chacun a donc évalué les quatre tâches en fonction de leur fréquence d'exécution, de leur complexité et de leur impact sur le résultat final.

La fréquence d'exécution présente le pourcentage de temps consacré à chaque tâche par rapport à l'ensemble des activités de la travailleuse ou du travailleur.

Le degré de complexité de la tâche est défini par la somme des connaissances requises, le stress, la multiplicité des étapes à franchir, la nécessité d'établir des relations avec d'autres personnes et de négocier. La somme de ces facteurs en augmente la complexité.

L'impact sur les résultats indique l'importance de chaque tâche par rapport à la raison d'être de la commis-vendeuse ou du commis-vendeur, c'est-à-dire la vente.

Après une première compilation, les participantes et les participants ont été appelés à se prononcer sur les résultats. La majorité des moyennes concordait avec leur perception du métier à l'exception de la complexité des tâches numéro un (Informé et conseiller la clientèle) et numéro deux (Compléter une transaction de vente). Elles indiquaient respectivement une moyenne de 3.5 et de 3.4, ce qui ne représentait pas, selon certains, un écart assez important compte tenu de la complexité de la tâche numéro un. Le groupe s'est alors penché sur les critères de complexité d'une tâche pour déterminer laquelle exigeait la plus grande somme de connaissances, d'habiletés et d'attitudes pertinentes.

Au terme de cet exercice, un consensus a été établi pour augmenter à 5 le degré de complexité de la tâche numéro 1 : Informé et conseiller la clientèle.

Le tableau de la page suivante présente la deuxième compilation établie après le consensus du groupe. Il donne un portrait global de l'importance relative des tâches sans tenir compte des distinctions par secteur d'activités.

- Fréquence d'exécution : % du temps consacré à chaque tâche
- Degré de complexité : 1 = très facile 5 = très difficile
- Impact sur les résultats : 1 = peu important 5 = très important

N°	Tâches	Fréquence d'exécution	Degré de complexité	Impact sur les résultats
1	Informé et conseiller la clientèle	37	5	4,6
2	Compléter une transaction	23	2,4	4,6
3	Manutentionner la marchandise	20	2,3	4,0
4	Fournir des pièces à l'atelier	20	3	3,6

Note :

Ce tableau présente les moyennes du groupe. En interprétant les questionnaires individuellement, on peut observer que dans les établissements ne possédant pas d'atelier de garage de même que dans les magasins d'accessoires, les commis-vendeuses et les commis-vendeurs consacrent beaucoup plus de temps à informer et à conseiller la clientèle. D'autre part, chez les concessionnaires d'automobiles ou de camions, on consacre un pourcentage de temps plus élevé que la moyenne à fournir des pièces à l'atelier de garage.

2.3 Processus de travail

L'énoncé des tâches et des opérations d'une commis-vendeuse ou d'un commis-vendeur a permis de dégager le processus de travail suivant :

- 1- Accueillir la clientèle et le personnel de l'atelier de mécanique de l'établissement.
- 2- Cerner le besoin.
- 3- Rechercher de l'information.
- 4- Transmettre l'information à la clientèle.
- 5- Manipuler les pièces.
- 6- Tenir l'inventaire à jour.
- 7- Facturer et percevoir les paiements.
- 8- Planifier la livraison et l'installation.
- 9- Assurer le suivi.

3 CONDITIONS D'EXÉCUTION DES TÂCHES

3.1 Conditions de réalisation et critères de performance

La description des principales tâches des commis-vendeuses et des commis-vendeurs de pièces mécaniques et d'accessoires a permis d'établir les conditions de réalisation de ces tâches ainsi que les exigences ou les critères de performance qui s'y rattachent. Nous retrouvons cette information pour chacune des tâches dans les tableaux qui suivent.

Tâche 1 : Informer et conseiller la clientèle

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> - La personne travaille seule. - Avec supervision, au début. - En collaboration avec les autres commis-vendeuses et commis-vendeurs. - À l'intérieur, au comptoir de vente ou au téléphone. <p>Exécute le travail à l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Micro-fiches. - Lecteurs de micro-fiches. - Catalogues. - Ordinateurs. - Listes de prix. - Téléphone. - Télécopieur. - Localisateur (one touch locator). - Documents techniques. - Dépliants promotionnels. <p>Cette tâche nécessite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De respecter les directives de l'établissement en ce qui concerne, entre autres, le service à la clientèle, au téléphone et au comptoir. 	<p>Quant aux résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traduction du conseil par des ventes immédiates ou futures. - Taux de retour peu élevé. - Précision de la recherche des numéros de pièces. - Confiance établie entre la commis-vendeuse ou le commis-vendeur et la clientèle. <p>Quant au processus de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect du processus de vente : contact, climat de confiance, approche du client, besoins, information et fermeture de la vente. - Respect des méthodes de travail. <p>Quant aux attitudes et aux habitudes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Écoute attentive. - Politesse. - Lien personnalisé avec la clientèle. - Rapidité à répondre au téléphone. - Respect du besoin et du choix de la clientèle. - Capacité de garder son calme en situation de stress. - Bonne humeur. - Confiance en soi. - Tenue vestimentaire et présentation personnelle soignée. - Ordre et propreté. - Acceptation des personnes : respect de leurs propos, respect des différences. - Patience. - Capacité d'adaptation aux changements. - Curiosité et goût de se tenir à jour et même d'être à l'avant-garde (évolution des marchés, des prix, etc.). - Sens de l'initiative. - Intuition pour percevoir la cliente ou le client.

Quant aux connaissances :

- Connaissance des produits.
- Connaissance du système informatique.
- Terminologie anglaise et française et abréviations.
- Vocabulaire de la mécanique.
- Mécanique de base.
- Connaissance des catalogues.
- Techniques de vente.
- Application des garanties des différentes maisons avec qui on fait affaire.
- Psychologie de la cliente ou du client.
- Techniques de communication au téléphone.
- Recherche d'information.

Quant aux habiletés et aux perceptions :

- Capacité de bien s'exprimer, de reformuler, de communiquer de façon appropriée dans des situations difficiles.
- Clarté et précision du langage.
- Capacité de prendre des notes.
- Capacité de travailler en équipe.
- Capacité de se renseigner.
- Capacité de représentation spatiale.

Tâche 2 : Clore une transaction de vente

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> - La personne travaille en équipe. - Avec supervision, au début. - À l'intérieur, au comptoir de vente, au téléphone ou par télécopieur. <p>Exécute le travail à l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Micro-fiches. - Lecteurs de micro-fiches. - Catalogues. - Ordinateur et modem. - Téléphone. - Télécopieur. - Calculatrices. - Appareils pour cartes de crédit, de débit et pour les chèques. - Reçus, factures, formulaires de réquisition, bons de commande. - Feuilles d'instruction de la marchandise. - Pochettes de publicité du commerce. - Fiches d'évaluation remises aux clientes et aux clients. <p>Cette tâche nécessite parfois :</p> <p>Une collaboration avec les policières et les policiers pour retracer du matériel volé ou l'achat de pièces qui pourraient avoir un lien avec un délit de fuite.</p>	<p>Quant aux résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapidité d'exécution. - Clientèle satisfaite et qui revient. - Ordre dans l'aire de travail (classification des factures). - Précision de l'inventaire. - Précision des factures. - Prise en considération des spéciaux pour la facturation qui n'est pas informatisée. <p>Quant au processus de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cohérence du processus de travail. - Capacité de planifier l'installation ou la livraison et de prendre des rendez-vous. <p>Quant aux attitudes et aux habitudes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles d'étiquette relatives à la vente. - Capacité de rendre des services aux clientes et aux clients pour favoriser les ventes. - Réalisme. - Honnêteté. - Capacité d'analyse. - Ordre. - Esprit de planification. - Confiance en soi. <p>Quant aux connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenue de livres. - Crédit à la clientèle. - Classement. - Connaissance des produits. - Techniques de communication. - Connaissance des outils de travail. - Facturation et calcul des taxes.

Quant aux habiletés et aux perceptions

:

- Capacité de manoeuvrer des chariots-élevateurs.
- Capacité de donner des renseignements exacts et de fournir des explications.
- Utilisation appropriée du système informatique.

Tâche 3 : Manutentionner la marchandise

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> - La personne travaille toujours en équipe. - Parfois avec supervision. - À l'intérieur, dans l'entrepôt, au comptoir ou sur la route pour la livraison. <p>Exécute le travail à l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diable. - Chaussures et vêtements protecteurs. - Outils pour ouvrir la marchandise. - Ordinateur. - Chargeur de batteries. - Étiqueteuse, dérouleur de ruban adhésif, matériel d'emballage, crayons de cire et autres crayons. - Formulaires. - Chariot-élévateur. <p>Cette tâche nécessite :</p> <p>Un permis de conduire et avoir 25 ans compte tenu des exigences des assurances pour la conduite de camion commercial.</p>	<p>Quant aux résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propreté de l'entrepôt. - Précision de l'inventaire. - Absence d'accident de travail. - Précision des rapports écrits, des formulaires et des bons de commande. - Faible taux de bris. - Classement approprié de la marchandise selon le type de classement en vigueur. - Livraison appropriée de la marchandise et perception des paiements. - Utilisation optimale de l'aire disponible. - Chargement de la marchandise en fonction de la feuille de route. <p>Quant au processus de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect du processus pour la réception des commandes. - Entretien du véhicule, des outils et de l'aire de travail. <p>Quant aux attitudes et habitudes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sens de l'observation. - Précision. - Travail consciencieux. - Esprit critique. - Capacité de mémorisation pour la localisation et l'identification des codes concernant les pièces. - Sens de l'initiative pour l'organisation de l'entrepôt. - Respect du matériel appartenant à toute l'équipe. - Sens de l'organisation. - Efficacité et rapidité d'exécution.

Quant aux connaissances :

- Connaissance de l'entrepôt et des systèmes de classement.
- Informatique.
- Mesures d'urgence.
- Connaissance des dangers liés aux produits dangereux, du SIMDUT, des lois liées à l'environnement et au transport de matières dangereuses.
- Connaissance des mesures d'urgence.
- Connaissance des directives de l'établissement rattachées aux réclamations.
- Connaissance du territoire.
- Connaissance des différents transporteurs.
- Connaissance des peintures d'automobile.

Quant aux habiletés et aux perceptions :

- Capacité de conduire un véhicule manuel ou un chariot-élévateur.
- Aptitude visuelle et olfactive.
- Dextérité.
- Forme physique.
- Sobriété.
- Rapidité d'exécution.

Tâche 4 : Fournir des pièces à l'atelier

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> - La personne travaille seule. - À l'intérieur, au comptoir des mécaniciennes et des mécaniciens. - Avec le personnel de l'établissement et les fournisseurs. <p>Exécute le travail à l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Micro-fiches. - Lecteurs de micro-fiches. - Catalogues. - Ordinateurs. - Listes de prix. - Documents techniques sur les pièces. - Télécopieur. - Téléphone. - Localisateur. <p>Cette tâche nécessite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une bonne dose de résistance au stress compte tenu de l'atmosphère de travail dans certains établissements. 	<p>Quant aux résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapidité à fournir les pièces. - Faible taux d'erreurs par rapport aux pièces fournies. - Productivité, rapidité et précision. - Capacité de discerner les priorités dans les demandes. - Vérification de la disponibilité de la marchandise en stock. <p>Quant au processus de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect du processus de recherche de pièces. - Organisation personnelle de l'aire de travail pour augmenter l'efficacité. <p>Quant aux attitudes et aux habitudes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité de s'affirmer. - Confiance en soi. - Spontanéité. - Leadership. - Capacité de développer des relations d'équipe. <p>Quant aux connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mémorisation des pièces dont le roulement est élevé. - Inscription des pièces. - Santé et sécurité. <p>Quant aux habiletés et aux perceptions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité d'identification rapide des objets.

3.2 Santé et sécurité au travail

Les spécialistes de la profession se sont penchés sur les sources de danger, leurs effets sur la santé et les moyens de prévention au regard de chacune des tâches relevées précédemment.

Tâche 1 : Informer et conseiller la clientèle

Cette tâche se déroule à l'intérieur d'un établissement rempli de produits à vendre et peut comporter des risques de blessures :

- Des coupures causées par des objets tranchants, par des objets longs dont les bouts pourraient dépasser dans les allées; des brûlures causées par des acides et des solvants; des maux de dos causés par le transport d'objets lourds et par le travail fait constamment debout; des blessures à la tête causées par des objets mal entreposés.
- Des blessures causées par des équipements défectueux, de mauvaises techniques de travail, des machines dont la capacité est inférieure à la charge à lever ou à transporter.
- Des blessures causées par de mauvaises techniques de travail, par un manque de formation, par de mauvaises postures, par un manque d'espace, par un mauvais éclairage, par la présence d'objets encombrants, par la chute de matières, par des courants d'air, par le bruit, par le stress, par les horaires variés, par le niveau de responsabilité et parfois par le contrôle.

Bien sûr, des directives précises pourraient diminuer les risques d'accidents. Ces mesures sont : un meilleur entreposage, une bonne posture, une bonne répartition des appareils de façon à en faciliter l'accès, des allées libres de tout objet, le port de gants, le port de lunettes

protectrices, le port de chaussures de sécurité, l'entreposage des produits dangereux dans des endroits sécuritaires, des étagères fonctionnelles, l'utilisation d'escabeau, d'écrans cathodiques pour la vue, de tapis caoutchouté, d'un téléphone main-libre.

Tâche 2 : Clore une transaction de vente

Cette tâche, comme la précédente, peut occasionner des maladies nerveuses et même un épuisement professionnel (burnout). La peur de se tromper, la peur de mal conseiller, la peur de mal facturer, la peur de donner la mauvaise pièce, la peur de se tromper en remettant la monnaie à la clientèle, le stress de répondre à plus d'une personne en même temps sont autant de facteurs qui favorisent les maladies. Une bonne communication avec sa supérieure ou son supérieur peut favoriser le rétablissement de la situation.

Tâche 3 : Manutentionner la marchandise

Les risques de blessures restent les mêmes que pour les autres tâches mais certaines blessures peuvent être particulières à cette tâche. Notons les fractures fréquentes dues au transport et au classement de pièces, à l'utilisation d'outils de transport et de rangement. Les dangers de chutes sont plus fréquents car la ou le commis doit se déplacer avec des objets dans ses mains ou avec des appareils. Le rythme de déchargement peut aussi être un facteur de risques de blessures. Il faudrait toujours travailler en équipe.

Tâche 4 : Fournir des pièces à l'atelier

Aux dangers décrits dans les tâches précédentes s'ajoute celui de la méconnaissance des risques dus aux produits dangereux.

Comme moyens de prévention, on recommande de faire des emballages plus petits pour en réduire le poids, d'utiliser des contenants solides, de porter un chapeau de sécurité, de faire de l'entretien préventif, de garder l'aire de travail à l'ordre et propre et de manipuler les produits dangereux avec soin.

4 HABILITÉS ET COMPORTEMENTS

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont énuméré les habiletés cognitives, les habiletés psychomotrices, les comportements socio-affectifs et les perceptions nécessaires pour faire le travail de la commis-vendeuse ou du commis-vendeur de pièces mécaniques et d'accessoires.

Ces exigences sont énumérées dans les pages suivantes, selon l'ordre de priorité établi par les spécialistes présents. Chacune des personnes devrait retenir dix énoncés dans la liste d'habiletés et de comportements retenus par le groupe et leur accorder une pondération de 1 à 10. La compilation des résultats a ensuite été entérinée par le groupe.

4.1 Définition

Une habileté ou un comportement transférable est une performance applicable à une variété de situations connexes mais non identiques. C'est une habileté qui n'est pas limitée, par exemple, à un seul poste de travail, à une seule tâche ou à un seul métier.

4.2 Liste des habiletés cognitives

HABILETÉS COGNITIVES	Pondération
1- Mécanique : connaître la mécanique et le langage de la mécanique en français et en anglais.	66
2- Techniques de vente : connaître les bonnes techniques de vente, connaître rapidement la clientèle et ses besoins. Susciter l'intérêt, connaître les techniques de marketing pour les produits et de télémarketing pour le suivi auprès de la clientèle.	62
3- Connaissance des produits : avoir une bonne connaissance des produits, de leur qualité, des prix compétitifs, etc.	59
4- Catalogues : connaître le fonctionnement des catalogues.	58
5- Informatique : avoir une bonne connaissance de base de l'informatique.	48
6- Communication : connaître les techniques de communication pour comprendre la clientèle, transmettre l'information, négocier, résoudre des situations difficiles de communication.	41
7- Inventaire : connaître l'inventaire et savoir ce qu'on possède en magasin en utilisant les techniques de tenue d'inventaire.	28
8- Ressources : connaître les fournisseurs, les transporteurs et leurs spécialités.	21
9- Directives de l'établissement : avoir en tête ces directives et les appliquer.	17
10- Classement : en connaître les techniques pour classer les produits, les documents dans le but de les atteindre rapidement.	16
11- Tenue de livre : calculer les taxes, les factures, percevoir les paiements selon le mode de paiements.	13
12- CSST : connaître les règles de santé et de sécurité au travail.	5
13- Anglais : lire l'anglais, le parler serait un atout.	5

4.3 Liste des habiletés psychomotrices

HABILETÉS PSYCHOMOTRICES		Pondération
1-	Communiquer avec la clientèle : savoir entrer en contact avec quelqu'un, écouter et obtenir les bons renseignements pour effectuer une vente.	61
2-	Vendre : trouver les bons arguments pour effectuer une vente.	57
3-	Travailler en équipe : respecter ses consœurs et confrères de travail et collaborer.	55
4-	Manipuler des pièces et des marchandises : manipuler des marchandises et des pièces en respectant leur fragilité.	37
5-	Vérifier les marchandises reçues : vérifier les marchandises (contenu, nombre, etc.).	34
6-	Travailler avec des instruments et du matériel : utiliser des instruments dans le respect des consignes d'utilisation, catalogues, microfiches, ordinateur, chariot-élévateur, etc.	33
7-	Tenir l'inventaire à jour : garder l'oeil sur l'inventaire, quantité qui ne répond pas à la réalité, articles manquants, etc.	32
8-	Se concentrer malgré le bruit et le stress : développer des techniques de concentration et éliminer les éléments dérangeants.	29
9-	Classer : du matériel, des outils, des papiers, etc.	28
10-	Compléter des documents : remplir selon les consignes des documents de toutes sortes, formulaires de retour de pièces, des factures, des bons de commandes, etc.	25
11-	Être en bonne condition physique.	24
12-	Conduire un véhicule sécuritairement.	12
13-	Rentabiliser l'espace d'entreposage.	12

4.4 Liste des comportements socioaffectifs

COMPORTEMENTS SOCIOAFFECTIFS		Pondération
1-	Diligence : répondre rapidement au téléphone et à la clientèle, savoir respecter les heures de travail et les pauses.	47
2-	Souci de l'étiquette, personnalité : savoir se présenter, respecter les règles relatives au service à la clientèle (politesse, etc.).	47
3-	Entregent, jovialité : sourire, faire sentir qu'on aime son travail.	41
4-	Honnêteté et loyauté : être fidèle envers son employeur, travailler pour lui mais non contre lui, prendre son intérêt, respecter le bien des autres.	36
5-	Sens des responsabilités : assumer les conséquences de ses actions et de ses gestes.	35
6-	Esprit positif : être très positif envers son entreprise, dans son travail et envers la clientèle.	31
7-	Curiosité : questionner, s'informer pour tout connaître des produits, des nouveautés, du remplacement de pièces, des techniques de travail.	30
8-	Professionalisme : poser des gestes professionnels, avoir un langage professionnel.	28
9-	Assiduité : être présent au travail, ne pas s'absenter pour rien, application constante et présence continue.	28
10-	Gestion du stress : développer des techniques pour gérer son stress.	22
11-	Acceptation des directives : se conformer aux directives sans critiquer.	19
12-	Ouverture d'esprit : démontrer de l'ouverture aux changements, recevoir positivement toute nouvelle suggestion, nouvelle consigne, remarque dans son travail.	18
13-	Respectueux : développer de la tolérance au regard des manies des clientes et des clients, respecter les personnes, les outils, les pièces, etc.	17
14-	Initiative et créativité : prendre des initiatives pour l'amélioration continue, être créatif, suggérer de nouvelles façons de présenter ses produits, etc.	13
15-	Précision : être très précis dans son travail pour éviter les erreurs.	12
16-	Attitude gagnante : développer une attitude de gagnante ou de gagnant.	7

17- Sobriété : s'abstenir de toute boisson ou drogue au travail.	5
18- Dextérité : être habile manuellement.	0
19- Accepter les différences : sexe, races, croyances, etc.	0

4.5 Liste des perceptions

PERCEPTIONS
Visuelle : avoir une bonne vue et une bonne vue d'ensemble de ce que l'on possède, reconnaître les pièces.
Auditive : savoir écouter, vouloir entendre ce que l'on se fait dire, bien entendre au téléphone pour éviter de faire répéter.
Spatiale : visualiser des objets en mouvement, des lieux d'entreposage de pièces, etc.
Élocution : utiliser un langage clair et accessible.
Intuition : sentir les besoins de son acheteur, comprendre les messages non verbaux.

5 SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION

De nombreuses suggestions concernant divers aspects ont été émises durant l'atelier, en voici un résumé.

5.1 Orientations générales

- Prévoir au programme un survol des particularités des différents secteurs (camion, accessoires d'automobile, petits moteurs, etc.) puis assurer le perfectionnement par des ASP (Attestation de spécialisation professionnelle). Celles-ci pourraient être réparties par région, selon les spécialités du milieu.
- Approfondir le langage mécanique anglais.
- Développer le bilinguisme puisque certains commerces traitent directement avec des compagnies américaines et des clients anglophones.
- Vérifier régulièrement les apprentissages des candidates et des candidats en entreprise.
- Suivre l'évolution de la mécanique.
- Développer des approches personnalisées.
- Présenter l'ensemble des produits.
- Accentuer les stages, bien préparer les jeunes à ces stages et en assurer le suivi.
- Offrir des stages chez les vendeurs d'équipement.
- Favoriser l'alternance travail-étude.
- Donner des techniques de présentation de produits.
- Repérer de bonnes candidates et de bons

candidats ayant un intérêt pour l'emploi par une démarche d'orientation préalable à la formation.

- Varier les approches pédagogiques : mise en situation, études de cas, manipulation de pièces, visite d'entreprises en dehors des heures de travail, etc.
- Reproduire, dans l'établissement d'enseignement, l'atelier de garage avec le comptoir de pièces.

5.2 Lien entre l'école et l'entreprise

À la lumière des discussions menées au cours de cette analyse de la situation de travail, on peut dire que l'industrie est fin prête pour un partenariat avec le monde scolaire. Les besoins que les employeurs ont en main-d'oeuvre qualifiée, les difficultés de recrutement qu'ils éprouvent, les nouvelles technologies et les nouveaux produits de plus en plus nombreux sur le marché les amènent à dire que la formation d'un comité industrie-école serait souhaitable et même indispensable. La formation d'un tel comité aurait pour effet de garder le monde scolaire à la fine pointe de l'évolution dans le domaine. Ainsi la formation des candidats et candidates répondrait aux besoins du marché du travail. De plus, ce comité ouvrirait les portes du monde de l'éducation à l'industrie, ce qui est très souhaitable. Visites, rencontres, recrutement de candidats et de candidates, fourniture de matériel essentiel à la formation, mise à jour de ce matériel, expositions, stages pour le personnel enseignant, possibilités de maintenir à jour les besoins de l'industrie ne sont que quelques exemples du bienfait de ce partenariat. Les participants nous ont fait part aussi de leurs besoins en perfectionnement auxquels les centres de formation scolaire pourraient répondre.

LA TÂCHE

LES OPÉRATIONS

1. INFORMER ET
CONSEILLER
LA
CLIENTÈLE

1.1. Accueillir la cliente ou
le client

1.2. Cerner le besoin

1.3. Rechercher les
numéros des pièces

1.4. Conseiller la cliente ou
le client

1.5. Préparer
l'estimation

1.6. Assurer le suivi des
estimations

LA TÂCHE

LES OPÉRATIONS

2. CLORE UNE TRANSACTION

2.1. Vérifier la disponibilité des pièces

2.2. Établir la facture

2.3. Gérer les pièces en commande

2.4. Enregistrer les ventes perdues

2.5. Gérer le retour de marchandises

2.6. Balancer les caisses en fin de journée

2.7. Classer les documents de la journée

LA TÂCHE

LES OPÉRATIONS

3. RECEVOIR LA MARCHANDISE

3.1. Recevoir la marchandise

3.2. Placer la marchandise

3.3. Expédier la marchandise

3.4. Livrer la marchandise

3.5. Faire des retours de pièces

3.6. Participer à la prise annuelle d'inventaire

3.7. Classer les documents

3.8. Entretenir l'équipement de l'entrepôt et les aires de travail

LA TÂCHE

4. FOURNIR DES
PIÈCES À
L'ATELIER

LES OPÉRATIONS

4.1. Répondre aux
mécaniciennes et aux
mécaniciens

4.2. Rechercher le
numéro des pièces

4.3. Repérer
l'emplacement et
vérifier la
disponibilité des
pièces

4.4. Sortir les pièces pour
une réparation ou pour
une évaluation

4.5. Corriger les
erreurs

4.6. Rechercher des
pièces chez d'autres
fournisseurs

4.7. Assurer le suivi des
pièces

4.8. Faire la
facturation

4.9. Appliquer les
directives de
l'entreprise

Éducation

Québec 

17-1012-06