

CADRE D'ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules (DEP 5346)

Équipe de production

Coordination

André Royer

Carl Grenier

Responsables de secteurs de formation

Direction de la formation professionnelle

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Conception et rédaction

Daniel Daviault

Enseignant

Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles

Stéphane Roy

Enseignant

Commission scolaire de la Rivière-du-Nord

Jean-François Pouliot

Consultant en formation

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Mise en pages et édition

Sous la responsabilité du Secteur de l'éducation préscolaire et de l'enseignement primaire et secondaire du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce à la participation de nombreux collaborateurs et collaboratrices du milieu de l'éducation. Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur remercie les personnes suivantes.

Manon Beaudoin
Conseillère pédagogique
Banque d'instruments de mesure BIM-FP

Marie-Hélène Boily
Conseillère pédagogique en évaluation
Banque d'instruments de mesure BIM

Dominique Bousquet
Directeur et agent de liaison
Commission scolaire de Montréal

Caroline Chouinard
Conseillère pédagogique
Commission scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup

Benoît Cléroux
Enseignant
Commission scolaire de Montréal

Claude Dionne
Enseignant
Commission scolaire du Chemin-du-Roy

Chantal Fontaine
Conseillère pédagogique
Commission scolaire de Saint-Hyacinthe

Ginette Fontaine
Conseillère pédagogique
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Suzanne Fortin
Directrice adjointe
Commission scolaire de la Rivière-du-Nord

Louis Gagnon
Conseiller pédagogique
Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

Gilles Girard
Enseignant
Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

Jean Godin
Enseignant
Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

Daniel Guillot
Directeur
Commission scolaire des Sommets

Manon Laurin
Conseillère pédagogique
Commission scolaire de Montréal

Robert Larivée
Enseignant
Commission scolaire de Saint-Hyacinthe

Sylvie Longpré
Conseillère pédagogique
Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles

Richard Mailloux
Directeur adjoint
Commission scolaire du Lac-Abitibi

Pierre Massé
Enseignant
Commission scolaire de Laval

Marc Ouellette
Enseignant
Commission scolaire du Chemin-du-Roy

Caroline Paquin
Conseillère pédagogique
Commission scolaire du Lac-Abitibi

Marie-Ève Pelletier
Enseignante
Commission scolaire des Navigateurs

Luc Portelance
Enseignant
Commission scolaire de Laval

Gilles Pouliot
Enseignant
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Bruno Thivierge
Enseignant
Commission scolaire des Sommets

Martin Tougas
Directeur
Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles

Julie Trudel-Lefebvre
Directrice adjointe
Commission scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup

Daniel-Étienne Vachon
Directeur et agent de liaison
Commission scolaire des Navigateurs

Table des matières

Présentation.....	1
Première partie	
Fondements et assises guidant l'évaluation.....	5
Qualités d'une épreuve.....	6
Éléments constitutifs de chaque compétence.....	7
Synthèse du programme d'études.....	9
Deuxième partie	
Métier et formation.....	13
Technologies de l'information et de la communication.....	15
Information sur les moteurs et les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.....	17
Information sur les systèmes électriques et électroniques.....	19
Information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.....	21
Information sur les systèmes de tenue de route.....	23
Information sur les systèmes de transmission de pouvoir.....	25
Information sur les châssis, les carrosseries et les habitacles.....	27
Calculs de coûts et de rendement.....	29
Relations professionnelles.....	31
Communication en langue seconde.....	33
Travail administratif lié au service à la clientèle.....	35
Planification et coordination du travail d'atelier.....	37
Conseils à la clientèle sur les services et les produits.....	39
Suivi après le service à la clientèle.....	41
Moyens de recherche d'emploi.....	43
Intégration au marché du travail.....	45

Présentation

Le Ministère met à la disposition du réseau un cadre d'évaluation des apprentissages pour chacun des nouveaux programmes d'études qu'il élabore. Ce cadre s'adresse aux personnes responsables de l'évaluation des compétences dans les commissions scolaires.

Le cadre d'évaluation des apprentissages comprend deux parties. La première :

- résume les fondements et les assises guidant l'évaluation des apprentissages;
- explique les éléments constitutifs de chaque compétence du cadre d'évaluation des apprentissages;
- présente la synthèse du programme d'études *Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules (DEP 5346)*.

La deuxième partie présente, pour chaque compétence du programme d'études :

- les spécifications recommandées par le Ministère, c'est-à-dire les éléments essentiels et les critères de performance retenus pour l'évaluation ainsi que leur pondération jusqu'à 70 points sur 100;
- une ou des règles de verdict, s'il y a lieu;
- la description de l'évaluation.

Les commissions scolaires ont, pour leur part, à bonifier de 30 points sur 100 ces spécifications. Elles ont aussi la responsabilité de procéder à l'élaboration des épreuves pour l'évaluation aux fins de la sanction. Toute épreuve élaborée par le Ministère est prescrite et doit être utilisée par l'établissement scolaire.



Première partie

Fondements et assises guidant
l'évaluation

Éléments constitutifs
de chaque compétence

Synthèse du programme d'études

Fondements et assises guidant l'évaluation

Le programme d'études est le référentiel pour la planification des activités d'apprentissage et d'évaluation. Lorsqu'il s'agit d'élaborer les outils d'évaluation, il faut également prendre en compte les caractéristiques, les valeurs et les qualités servant d'assises au processus. Voici, en résumé, celles qui ont guidé l'équipe de production dans l'élaboration de ce cadre d'évaluation des apprentissages.

En formation professionnelle, puisque le programme d'études est défini par compétences, l'évaluation aux fins de la sanction doit tenir compte de certaines caractéristiques :

- **L'évaluation est multidimensionnelle**, c'est-à-dire qu'elle repose sur un ensemble organisé de savoirs (ce qui implique certaines connaissances, habiletés dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc.). Toutefois, lors de l'évaluation aux fins de la sanction, seules les dimensions essentielles à la démonstration de la compétence sont retenues;
- **L'interprétation est critérielle**, c'est-à-dire qu'elle s'appuie sur des critères de performance qui sont en relation avec les exigences d'exercice de la compétence et qui sont présents dans le programme d'études;
- **La notation est dichotomique**, c'est-à-dire que seulement deux notations sont possibles : la totalité des points ou aucun point pour chaque critère; par exemple, si un critère vaut 15 points, un seul des deux résultats peut être attribué, soit 0 ou 15. Cette pondération est fixée en fonction de l'importance de chacun des critères dans le métier;
- **Le verdict est déterminé par un seuil de réussite**, c'est-à-dire qu'il comprend le nombre de points à atteindre, établi en fonction de la complexité et de l'ampleur de la tâche à effectuer.

Qualités d'une épreuve

L'évaluation en formation professionnelle repose sur des valeurs de justice, d'égalité, d'équité, de rigueur, de transparence et de cohérence¹. Qu'il s'agisse d'épreuves ministérielles ou d'établissement, elles doivent présenter certaines qualités² incontournables, décrites dans le tableau suivant.

Qualité	Description
Validité	L'épreuve est valide si elle sert à évaluer tout ce qu'elle doit évaluer et seulement ce qu'elle doit évaluer. Toutes ses composantes doivent donc être représentatives des éléments correspondants de la compétence, des critères de performance ou de participation et, ultimement, de l'énoncé de la compétence.
Fidélité	L'épreuve est fidèle si elle mesure avec la même exactitude ce qu'elle doit mesurer auprès de sujets équivalents, placés dans des conditions similaires. Les critères de performance sont univoques, c'est-à-dire qu'ils sont clairs et ont le même sens pour l'ensemble des évaluatrices et des évaluateurs.
Faisabilité	La faisabilité requiert que l'on puisse administrer l'épreuve envisagée en faisant appel à des ressources suffisantes et disponibles : durée réaliste, conditions reproductibles, ressources humaines et matérielles disponibles, etc.

¹ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Politique d'évaluation des apprentissages*, Québec, Les Publications du Québec, 2003, p. 9 à 11.

² Renald LEGENDRE, *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 3^e éd., Montréal, Guérin Éditeur, 2005. P. 604, 609 et 1404.

Éléments constitutifs de chaque compétence

Compétence et énoncé de la compétence

La compétence en formation professionnelle est traduite en comportement ou en situation. Elle présente des repères et des exigences précises en termes pratiques pour l'apprentissage. La compétence traduite en comportement décrit les actions et les résultats attendus de l'élève. La compétence traduite en situation décrit la situation éducative dans laquelle se trouve l'élève pour effectuer ses apprentissages.

Spécifications recommandées par le Ministère

Les spécifications ont été déterminées en fonction de l'ampleur de la compétence, de l'exigence visée par les critères de performance, de la séquence et de l'intégration des apprentissages ainsi que de la faisabilité de l'évaluation. Pour les compétences traduites en comportement, elles présentent les éléments de la compétence, les critères de performance et la pondération recommandée :

- **Éléments de la compétence** : les éléments retenus représentent les aspects essentiels de la compétence. Ils peuvent évoquer les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence;
- **Critères de performance** : les critères retenus définissent les exigences à respecter et accompagnent soit les éléments de la compétence, soit l'ensemble de la compétence³;
- **Pondération recommandée** : la pondération est la valeur numérique donnée aux critères de performance. Cette valeur correspond à des multiples de 5 et totalise 70 points sur 100.

Pour les compétences traduites en situation, les spécifications présentent les phases de réalisation et les critères de participation qui leur sont associés :

- **Critères de participation** : les critères retenus représentent les exigences de participation que l'élève doit respecter en fonction des trois phases du plan de mise en situation : information, réalisation et synthèse. Ils portent sur la façon d'agir et non sur les résultats à obtenir.

³ Les critères de performance qui accompagnent l'ensemble de la compétence se repèrent par le symbole >>.

Règles de verdict

Les règles de verdict sont des critères de performance qui ont préséance sur tous les autres critères au moment de l'évaluation et qui doivent être respectés. Une règle de verdict est déterminée seulement pour des critères qui, en milieu de travail, sont déterminants quant à la protection des personnes, par exemple les règles relatives à la santé et à la sécurité au travail, à l'hygiène et à la salubrité alimentaires, à l'hygiène et à l'asepsie ou à la protection de l'environnement.

Description de l'évaluation

La description de l'évaluation précise certaines exigences ainsi que les conditions dans lesquelles l'élève devrait être placé au moment de l'évaluation. Elle est rédigée pour les compétences traduites en comportement et pour les compétences traduites en situation.

La description de l'évaluation comprend l'objet d'évaluation exprimé sous la forme d'un résultat attendu pour la compétence traduite en comportement; l'engagement de l'élève dans la démarche pour la compétence traduite en situation; des renseignements sur les conditions d'évaluation qui précisent ce qui devrait être permis ou remis à l'élève lors de l'évaluation; des consignes particulières; et des balises pour l'interprétation des critères de performance et des critères de participation du programme d'études.

Synthèse du programme d'études

Le programme d'études *Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules (DEP 5346)* mène à l'obtention du diplôme d'études professionnelles.

Le programme d'études est d'une durée de 930 heures et est divisé en 17 compétences dont la durée varie de 15 à 90 heures.

Les compétences du programme d'études sont les suivantes :

Rappel de la compétence	Code	Numéro	Durée	Unités
Métier et formation	359131	1	15	1
Technologies de l'information et de la communication	345303	2	45	3
Information sur les moteurs et les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation	345315	3	75	5
Information sur les systèmes électriques et électroniques	345322	4	30	2
Information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution	345335	5	75	5
Information sur les systèmes de tenue de route	345346	6	90	6
Information sur les systèmes de transmission de pouvoir	345354	7	60	4
Information sur les châssis, les carrosseries et les habitacles	345363	8	45	3
Calculs de coûts et de rendement	345375	9	75	5
Relations professionnelles	345383	10	45	3
Communication en langue seconde	345393	11	45	3
Travail administratif lié au service à la clientèle	359274	12	60	4
Planification et coordination du travail d'atelier	359254	13	60	4
Conseils à la clientèle sur les services et les produits	359264	14	60	4
Suivi après le service à la clientèle	359283	15	45	3
Moyens de recherche d'emploi	345401	16	15	1
Intégration au marché du travail	359306	17	90	6



Deuxième partie

Spécifications recommandées

Règles de verdict

Description de l'évaluation

Compétence 1

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.

Spécifications

Les critères de participation suivants devraient être atteints :

Phase d'information

- Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.

Phase de réalisation

- Exprime sa perception du programme de formation au cours d'une rencontre de groupe.

Phase de synthèse

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

Description de l'évaluation

L'évaluation de la participation se déroule tout au long de la compétence.

- Le travail de collecte des données peut être effectué à partir de références sur support traditionnel ou électronique.
- L'évaluation ne doit pas porter sur la justesse des explications, mais plutôt sur la pertinence des faits et des exemples fournis ou des arguments invoqués par les élèves pour justifier leurs prises de position.

Compétence 2

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Utiliser un environnement informatique.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
2 Saisir et échanger de l'information.	
• Saisie de l'information conforme à l'information initiale.	10
• Qualité du français écrit.	10
3 Se servir d'une base de données spécialisée.	
• Choix approprié des champs pour la saisie.	10
• Saisie correcte des données relatives à la clientèle et au véhicule.	20
• Utilisation appropriée des fonctions de base du système d'exploitation et des fonctions d'aide des logiciels.	10
4 Archiver des fichiers.	
• Respect des règles de dénomination des fichiers.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

- La saisie de l'information peut être réalisée avec un logiciel de traitement de texte ou un tableur.
- L'évaluation de la qualité du français écrit doit respecter les règles d'orthographe et les règles de grammaire. Les établissements d'enseignement devront définir des barèmes en ce qui a trait au niveau de maîtrise des règles d'orthographe et de grammaire à atteindre par les élèves. Les correcteurs grammaticaux sont permis.
- La dénomination des fichiers devrait être faite en vue d'un repérage efficace, selon la nature de l'information recherchée et la chronologie.

Compétence 3

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Donner de l'information sur les moteurs et les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
3 Différencier des composants de moteurs et de systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.	
<ul style="list-style-type: none"> Localisation précise des composants. 	15
<ul style="list-style-type: none"> Association correcte des composants aux types de moteurs et de systèmes. 	10
4 Vulgariser des renseignements sur les moteurs, les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.	
<ul style="list-style-type: none"> Explication claire du fonctionnement des moteurs, des systèmes et des composants. 	15
<ul style="list-style-type: none"> Explication claire des problèmes de fonctionnement les plus fréquents des moteurs, des systèmes et des composants. 	10
<ul style="list-style-type: none"> Interprétation juste de la terminologie française et anglaise. 	10
5 Présenter des produits connexes pour les moteurs et les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.	
<ul style="list-style-type: none"> Justesse de l'information en ce qui a trait à l'utilisation des produits. 	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

L'évaluation de la compétence devrait être réalisée pour des moteurs ainsi que des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation récents de véhicules automobiles et de principaux véhicules lourds et légers.

- La localisation des composants peut être réalisée à l'aide de pièces ou de schémas. Elle devrait s'effectuer avec un nombre significatif de composants de moteurs et de systèmes.

- La vulgarisation des renseignements sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents devrait être représentative des situations rencontrées sur les moteurs, les systèmes ainsi que sur les types et modèles de véhicules.
- L'interprétation de la terminologie française et anglaise devrait s'appuyer sur les lexiques reconnus de l'industrie.
- La présentation des produits connexes devrait être représentative des principaux produits d'entretien et de réparation utilisés.

Compétence 4

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Donner de l'information sur les systèmes électriques et électroniques.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
2 Différencier des composants de systèmes électriques et électroniques.	
• Localisation précise des composants.	20
• Association correcte des composants aux types de systèmes.	15
3 Vulgariser des renseignements sur les systèmes électriques et électroniques.	
• Explication claire du fonctionnement des systèmes et des composants.	15
• Explication claire des problèmes de fonctionnement les plus fréquents des systèmes et des composants.	10
• Interprétation juste de la terminologie française et anglaise.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

L'évaluation de la compétence devrait être réalisée pour des systèmes de charge, de démarrage, de stockage d'énergie, d'éclairage et des dispositifs électromagnétiques récents de véhicules automobiles et de principaux véhicules lourds et légers.

- La localisation des composants peut être réalisée à l'aide de pièces ou de schémas. Elle devrait s'effectuer avec un nombre significatif de composants des systèmes.
- La vulgarisation des renseignements sur le fonctionnement des systèmes et des composants devrait être adaptée aux systèmes, ainsi qu'aux types et aux modèles de véhicules.
- La vulgarisation des renseignements sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents devrait être représentative des situations rencontrées sur les systèmes ainsi que sur les types et modèles de véhicules.
- L'interprétation de la terminologie française et anglaise devrait s'appuyer sur les lexiques reconnus de l'industrie.

Compétence 5

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
2 Différencier des composants de systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.	
<ul style="list-style-type: none"> Localisation précise des composants. 	15
<ul style="list-style-type: none"> Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des composants. 	10
<ul style="list-style-type: none"> Association correcte des composants aux types de systèmes. 	15
3 Vulgariser des renseignements sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.	
<ul style="list-style-type: none"> Explication claire du fonctionnement des systèmes et des composants. 	10
<ul style="list-style-type: none"> Explication claire des problèmes de fonctionnement les plus fréquents des systèmes et des composants. 	10
<ul style="list-style-type: none"> Interprétation juste des abréviations. 	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

L'évaluation de la compétence devrait être réalisée pour des systèmes d'alimentation anciens et récents de véhicules automobiles et de principaux véhicules lourds et légers.

L'évaluation des systèmes d'allumage, d'échappement et antipollution devrait porter sur des systèmes récents de véhicules automobiles et de principaux véhicules lourds et légers.

- La localisation des composants peut être réalisée à l'aide de pièces ou de schémas. Elle devrait s'effectuer avec un nombre significatif de composants pour chacun des systèmes.
- La vulgarisation des renseignements sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents devrait être représentative des situations rencontrées sur les systèmes ainsi que sur les types et modèles de véhicules.
- L'interprétation des abréviations devrait porter sur celles qui sont utilisées couramment.

Compétence 6

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Donner de l'information sur les systèmes de tenue de route.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
2 Différencier des composants de systèmes de tenue de route.	
• Localisation précise des composants.	15
• Association correcte des composants aux types de systèmes.	15
3 Vulgariser des renseignements sur les systèmes de tenue de route.	
• Explication claire du fonctionnement des systèmes et des composants.	10
• Explication claire des problèmes de fonctionnement les plus fréquents des systèmes et des composants.	10
• Description juste et complète des points d'entretien.	10
• Interprétation juste de la terminologie française et anglaise.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

L'évaluation de la compétence devrait être réalisée pour des systèmes anciens et récents de freinage, de suspension et de direction de véhicules automobiles et de principaux véhicules lourds et légers.

L'évaluation des systèmes à roues sur pneumatiques devrait porter sur des systèmes récents de véhicules automobiles et de principaux véhicules lourds et légers.

- La localisation des composants peut être réalisée à l'aide de pièces ou de schémas. Elle devrait s'effectuer avec un nombre significatif de composants pour chacun des systèmes.
- La vulgarisation des renseignements sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents devrait être représentative des situations rencontrées sur les systèmes ainsi que sur les types et modèles de véhicules.
- L'interprétation de la terminologie française et anglaise devrait s'appuyer sur les lexiques reconnus de l'industrie.

Compétence 7

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Donner de l'information sur les systèmes de transmission de pouvoir.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
2 Différencier des composants de systèmes de transmission de pouvoir.	
• Localisation précise des composants.	15
• Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des composants.	10
• Association correcte des composants aux types de systèmes.	10
3 Vulgariser des renseignements sur les systèmes de transmission de pouvoir.	
• Explication claire du fonctionnement des systèmes et des composants.	15
• Explication claire des problèmes de fonctionnement les plus fréquents des systèmes et des composants.	10
• Interprétation juste de la terminologie française et anglaise.	10

Règles de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

L'évaluation de la compétence devrait être réalisée pour des systèmes d'embrayage, des boîtes de vitesses manuelles et automatiques, des boîtiers de transfert, des systèmes d'entraînement et des différentiels récents de véhicules automobiles et de principaux véhicules lourds et légers.

- La localisation des composants peut être réalisée à l'aide de pièces ou de schémas. Elle devrait s'effectuer avec un nombre significatif de composants de systèmes de transmission de pouvoir.
- La vulgarisation des renseignements sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents devrait être représentative des situations rencontrées sur les systèmes de transmission de pouvoir ainsi que sur les types et modèles de véhicules.
- L'interprétation de la terminologie française et anglaise devrait s'appuyer sur les lexiques reconnus de l'industrie.

Compétence 8

Évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Donner de l'information sur les châssis, les carrosseries et les habitacles.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
2 Différencier des composants de châssis, de carrosseries et d'habitacles.	
• Localisation précise des composants.	20
• Distinction juste des caractéristiques des éléments d'assemblage et de fixation.	10
3 Vulgariser des renseignements sur les châssis, les carrosseries et les habitacles.	
• Explication claire des problèmes les plus fréquents de châssis, de carrosseries et d'habitacles.	10
• Description juste et complète des points d'entretien.	10
• Interprétation juste de la terminologie française et anglaise.	10
4 Présenter des produits connexes pour les châssis, les carrosseries et les habitacles.	
• Justesse de l'information en ce qui a trait à l'utilisation des produits.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

L'évaluation de la compétence devrait être réalisée pour des châssis, des carrosseries et des habitacles récents de véhicules automobiles et de principaux véhicules lourds et légers.

- La localisation des composants peut être réalisée à l'aide de pièces ou de schémas. Elle devrait s'effectuer avec un nombre significatif de composants.
- La vulgarisation des renseignements sur les problèmes de fonctionnement les plus fréquents devrait être représentative des situations rencontrées sur les types de châssis, de carrosseries et d'habitacles, ainsi que sur les types et modèles de véhicules.
- L'interprétation de la terminologie française et anglaise devrait s'appuyer sur les lexiques reconnus de l'industrie.
- La présentation des produits connexes devrait être représentative des principales opérations de nettoyage et d'entretien des carrosseries et des garnitures.

Compétence 9

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Effectuer des calculs de coûts et de rendement.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
1 Estimer le coût des travaux d'entretien et de réparation.	
<ul style="list-style-type: none"> Pertinence des liens effectués entre les pièces, les systèmes et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents. 	10
<ul style="list-style-type: none"> Analyse juste des travaux d'entretien et de réparation en chevauchement. 	15
<ul style="list-style-type: none"> Choix et utilisation appropriés des formules mathématiques. 	10
2 Établir des factures et percevoir des paiements.	
<ul style="list-style-type: none"> Calcul exact des rabais, des taxes et du prix total. 	15
<ul style="list-style-type: none"> Qualité du français écrit. 	10
<ul style="list-style-type: none"> Respect de techniques liées à l'ouverture et la fermeture des bons de réparation. 	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Du fait de son caractère intégrateur, l'évaluation des liens effectués entre les pièces, les systèmes et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents devrait viser des situations complexes et ne devrait pas porter sur des pièces, des systèmes et des problèmes de fonctionnement qui ont déjà fait l'objet d'évaluation dans les compétences précédentes.

L'analyse des chevauchements devrait être faite pour un nombre significatif de travaux d'entretien et de réparation sur différents systèmes.

Les factures devront inclure les renseignements exigés par la loi. De plus, elles devraient comprendre certaines exigences d'entreprises en matière de plainte, de causes, de solutions et de confirmation des travaux, par exemple. Un nombre significatif de factures différentes (avec rabais ou sans rabais, avec prix forfaitaire ou à taux horaire, par exemple) devrait être établi.

L'évaluation de la qualité du français écrit doit respecter les règles d'orthographe et les règles de grammaire. Les établissements d'enseignement devront définir des barèmes en ce qui a trait au niveau de maîtrise des règles d'orthographe et de grammaire à atteindre par les élèves. Les correcteurs grammaticaux sont permis.

Compétence 10

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Établir des relations professionnelles.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
1 Interagir avec la clientèle et des fournisseurs.	
• Présentation de soi appropriée.	15
• Choix du vocabulaire approprié.	10
• Niveau de langage adapté à la situation.	10
• Manifestation d'attitudes et de comportements adaptés aux caractéristiques socioculturelles des diverses clientèles et aux types de personnalités.	10
• Respect de l'approche client et des règles de courtoisie.	10
2 Travailler en équipe.	
• Manifestation d'attitudes et de comportements de collaboration.	15

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

L'évaluation de la compétence devrait porter essentiellement sur les savoirs-être manifestés par l'élève, ainsi :

- La présentation de soi devrait être évaluée en fonction d'attitudes et de comportements professionnels observables tels la présentation vestimentaire, le sourire, la courtoisie, le vouvoiement, le respect des personnes, etc.
- Le vocabulaire et le niveau de langage utilisés devraient éviter les expressions vulgaires et le jargon. Ils devraient correspondre au registre courant ou standard de la langue française.
- Le travail en équipe devrait être évalué en fonction d'attitudes et de comportements professionnels observables tels l'acceptation des commentaires et des critiques, le respect des décisions prises en équipe, le respect des rôles, l'entraide, le partage des tâches, la participation active, etc.

Compétence 11

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Communiquer en langue seconde avec la clientèle et des fournisseurs.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
1 Interpréter la correspondance de la clientèle et de fournisseurs. <ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance du sens général et des idées principales du texte. 	20
2 Échanger de l'information, sur des sujets courants, avec la clientèle et avec des fournisseurs au comptoir et par téléphone. <ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance du sens général et des idées principales d'une conversation comportant un vocabulaire d'usage courant. Formulation acceptable de questions et de réponses en situation d'interaction. Respect de l'approche client et des règles de courtoisie. 	20 20 10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

- L'interprétation de la correspondance peut s'effectuer à l'aide de courriels, de bulletins de service ou de la documentation technique. Les outils de traduction sont permis.
- L'échange de l'information, sur des sujets courants, avec la clientèle et avec des fournisseurs peut s'effectuer au comptoir ou par téléphone. Le niveau de maîtrise en langue seconde à évaluer devrait correspondre à une situation de communication fonctionnelle, dans des situations prévisibles, sur des thèmes familiers et utilisant des phrases simples (au présent, au passé ou au futur).

Compétence 12

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
3 Conclure des ententes avec des compagnies d'assurance, des compagnies de garantie et des sous-traitants.	
<ul style="list-style-type: none"> • Application rigoureuse de la marche à suivre : <ul style="list-style-type: none"> – pour une demande d'autorisation de réparation sous garantie; – pour une réclamation d'assurance; – pour l'attribution de travaux en sous-traitance. 	20
<ul style="list-style-type: none"> • Détermination précise du coût des travaux à effectuer. 	15
4 Appliquer les règles relatives au remplacement de pièces sous garantie.	
<ul style="list-style-type: none"> • Différenciation juste des types de garanties. 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Vérification appropriée de la couverture. 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Explications claires et complètes à la clientèle à propos des couvertures. 	15

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

L'évaluation de la conclusion des ententes avec les compagnies d'assurance, les compagnies de garantie et les sous-traitants devrait être en lien avec des travaux de réparations tels : débosselage sans peinture, remplacement ou réparation de pare-brise, retouches de peinture, avec ou sans autorisation et travaux additionnels.

Du fait de son caractère intégrateur, l'évaluation de l'application des règles relatives au remplacement de pièces sous garantie devrait viser des situations complexes de garantie : prorata, avec ou sans franchise, avec travaux multiples, garantie du fabricant d'équipement d'origine [*Original Equipment Manufacturer (OEM)*] et autres garanties prolongées.

Compétence 13

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Effectuer la planification et la coordination du travail d'atelier.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
1 Tenir un calendrier des travaux.	
• Préviation d'une marge de manœuvre réaliste pour composer avec les imprévus.	10
• Précision des renseignements inscrits sur le calendrier des travaux.	15
2 Coordonner les travaux d'atelier.	
• Répartition judicieuse des travaux en fonction des ressources disponibles et des priorités.	20
• Vérification rigoureuse des travaux effectués en fonction de ceux inscrits sur le bon de réparation.	10
3 Procéder à la livraison d'un véhicule.	
• Établissement efficace des conditions de livraison du véhicule.	15

Règle de verdict

Respect des règles de santé et de sécurité au travail.

Description de l'évaluation

L'évaluation de la compétence devrait être représentative d'une journée de travail en conseil technique et devrait inclure des situations telles : avec et sans rendez-vous ; avec achalandage important ; avec service de navette et avec personnes en attente; avec l'absence de personnel technique; et avec travaux d'entretien et de réparation variés.

Compétence 14

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Conseiller la clientèle sur les services et les produits.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
1 Accueillir la clientèle. <ul style="list-style-type: none">Examen visuel approprié de l'état du véhicule.	10
2 Déterminer les besoins et les attentes de la clientèle. <ul style="list-style-type: none">Reformulation juste des besoins et des attentes.Estimation réaliste de l'ampleur et du coût des travaux à effectuer.Exactitude des renseignements inscrits sur le bon de réparation.	15 20 10
3 Proposer des produits et des services <ul style="list-style-type: none">Information complète et exacte sur l'ampleur et le coût des travaux.	15

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

L'évaluation de la compétence sur les conseils à la clientèle devrait porter sur l'entretien recommandé, les réparations et les services d'esthétique.

L'estimation doit inclure les renseignements exigés par la loi.

Compétence 15

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Effectuer un suivi après le service à la clientèle.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
2 Assurer le suivi de pièces commandées.	
<ul style="list-style-type: none"> Proposition appropriée d'un rendez-vous à la cliente ou au client. 	10
3 Traiter des plaintes.	
<ul style="list-style-type: none"> Choix judicieux d'une approche client en fonction : <ul style="list-style-type: none"> du comportement de la plaignante ou du plaignant; de la situation. 	10
<ul style="list-style-type: none"> Collecte de renseignements pertinents et complets sur la plainte. 	20
<ul style="list-style-type: none"> Proposition rapide de solutions réalistes. 	20
<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles de l'éthique professionnelle. 	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

- Le suivi des pièces commandées devrait être réalisé pour un nombre significatif de pièces manquantes et de pièces en rupture de stocks et être en lien avec des travaux d'entretien et de réparation représentatifs.
- L'évaluation du traitement des plaintes devrait être réalisée pour un nombre significatif de situations : problèmes mécaniques récurrents, facture incorrecte ou difficile à comprendre et services non satisfaisants.
- La proposition de solutions réalistes devra être conforme à la loi et devrait être évaluée en se basant sur des politiques d'entreprise et la formulation d'un accord selon l'approche gagnant-gagnant.
- Le respect de l'éthique professionnelle, dans un contexte de traitement de plaintes, devrait être évalué en se basant sur le respect de la clientèle et de ses droits, l'empathie, l'écoute, l'imputabilité, etc.

Compétence 16

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Utiliser des moyens de recherche d'emploi.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
1 Rédiger un curriculum vitæ.	
• Données complètes et exactes.	10
• Qualité de la communication écrite.	10
2 Rédiger une lettre de demande d'emploi.	
• Pertinence du texte au regard de l'emploi postulé.	10
• Qualité de la communication écrite.	10
3 Passer une entrevue de sélection.	
• Préparation adéquate à l'entrevue.	10
• Clarté et pertinence des propos.	10
• Qualité de la communication orale.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

L'évaluation de la compétence peut être réalisée à partir de renseignements concernant différentes entreprises du secteur ou d'offres d'emploi réelles.

L'élève pourrait choisir une entreprise à qui adresser son curriculum vitae et sa lettre de demande d'emploi.

- Le curriculum vitae devrait comprendre, entre autres, les renseignements personnels, les études, les antécédents professionnels et les réalisations antérieures.
- La lettre de demande d'emploi devrait comprendre, entre autres, la mise en lumière des compétences liées à l'emploi postulé, une demande d'entrevue, les remerciements et la signature.
- L'entrevue peut être simulée et devrait être de même nature que celle que l'on fait habituellement passer dans les entreprises du secteur.

- L'évaluation de la qualité de la communication écrite doit respecter les règles d'orthographe et les règles de grammaire. Les établissements d'enseignement devront définir des barèmes en ce qui a trait au niveau de maîtrise des règles d'orthographe et de grammaire à atteindre par les élèves. Les correcteurs grammaticaux sont permis.
- L'évaluation de la qualité de la communication orale devrait être effectuée en se basant sur les règles du registre courant ou standard de la langue française. Le vocabulaire et le niveau de langage utilisés devraient éviter les expressions vulgaires et le jargon. Les établissements d'enseignement devront définir des barèmes en ce qui a trait au niveau de maîtrise de la communication orale à atteindre par les élèves.

Compétence 17

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

S'intégrer au marché du travail.

Spécifications

Les critères de participation suivants devraient être atteints :

Phase d'information

- Recherche un lieu de stage en respectant les consignes.

Phase de réalisation

- Démonstre une attitude professionnelle dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées.
- Consigne les renseignements demandés dans son journal de bord.

Phase de synthèse

- Rédige un rapport de stage.

Description de l'évaluation

L'évaluation de la participation se déroule tout au long de la compétence. L'évaluation vise l'intégration de l'élève à un milieu de travail et non l'évaluation de sa performance dans l'accomplissement des tâches.