

PROGRAMME D'ÉTUDES

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

Secteur de formation : Entretien d'équipement motorisé



Équipe de production

Coordination

Élaboration du programme (2002)

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

Actualisation du programme (2013)

André Royer
Chargé de projets, secteur Entretien d'équipement motorisé
Direction de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la
Recherche

Conception et rédaction

Louise Blanchet (2002)
Conseillère en élaboration de programmes
Louise Blanchet enr.

Daniel Daviault (2013)
Enseignant
Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles

Gilles Girard (2002)
Enseignant
Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

Jean-François Pouliot (2013)
Consultant en formation

Collaboration

Louis Côté (2002)
Enseignant
Commission scolaire du Lac-Abitibi

Stéphane Roy (2013)
Enseignant
Commission scolaire de la Rivière-du-Nord

Révision linguistique

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

Mise en pages et édition

Sous la responsabilité de la Direction de la formation
professionnelle du ministère de l'Éducation, de l'Enseignement
supérieur et de la Recherche

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

ISBN 978-2-550-73965-4 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-73966-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

Remerciements

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

Milieu de l'éducation

Denis Audet
Enseignant
Commission scolaire de la Capitale
Centre de formation professionnelle Wilbrod-Bhérier

Stéphane Bédard
Directeur de centre
Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles
Centre de formation professionnelle
de l'automobile de Sainte-Thérèse

Louis Gagnon
Conseiller pédagogique
Commission scolaire des Grandes-Seigneuries
Centre de formation Compétence Rive-Sud

Jacinthe Morneau
Conseillère pédagogique
Commission scolaire des Rives-du-Saguenay
Centre de formation en équipement motorisé

Jean Baril
Enseignant
Commission scolaire de Montréal
École des métiers de l'équipement motorisé de Montréal

Dominique Bousquet
Directeur adjoint
Commission scolaire de Montréal
École des métiers de l'équipement motorisé de Montréal

Suzanne Genest
Conseillère pédagogique
Commission scolaire de la Capitale
Centre de formation professionnelle Wilbrod-Bhérier

Bruno Thivierge
Enseignant
Commission scolaire des Sommets
Centre de formation professionnelle Memphrémagog

Milieu du travail

Roger Gaudreau
Directeur général
Conseil provincial des comités paritaires
de l'automobile (CPCPA)

Lise Roy
Vice-présidente administration
Corporation des concessionnaires d'automobiles
du Québec (CCAQ)

Fanie Parent
Coordonnatrice à la formation
Comité sectoriel de main-d'œuvre
des services automobiles (CSMO-Auto)

Le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche tient à remercier toutes les personnes qui ont participé à la révision du programme d'études Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé qui a été publié en 2002 et dont la structure et plusieurs éléments sont toujours présents dans le programme actualisé.

Table des matières

Présentation du programme d'études professionnelles.....	1
Éléments constitutifs	1
Aspects de mise en œuvre	3
Synthèse du programme d'études	5
Première partie	
Buts du programme d'études.....	11
Intentions éducatives	12
Énoncés des compétences du programme d'études.....	13
Matrice des compétences	13
Harmonisation	15
Deuxième partie	
Compétences du programme d'études.....	17
Métier et formation	19
Technologies de l'information et de la communication	23
Information sur les moteurs et les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.....	25
Information sur les systèmes électriques et électroniques	29
Information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution	33
Information sur les systèmes de tenue de route.....	37
Information sur les systèmes de transmission de pouvoir	41
Information sur les châssis, les carrosseries et les habitacles	45
Calculs de coûts et de rendement	49
Relations professionnelles	53
Communication en langue seconde.....	55
Travail administratif lié au service à la clientèle.....	57
Planification et coordination du travail d'atelier.....	61
Conseils à la clientèle sur les services et les produits.....	65
Suivi après le service à la clientèle	69
Moyens de recherche d'emploi	73
Intégration au marché du travail	75

Présentation du programme d'études professionnelles

Le programme d'études professionnelles présente les compétences nécessaires pour exercer un métier ou une profession au seuil d'entrée sur le marché du travail. De plus, la formation permet à la travailleuse et au travailleur de développer une polyvalence qui lui sera utile dans son cheminement professionnel ou personnel.

Le programme d'études est constitué d'un ensemble cohérent de compétences à développer. Il précise les cibles des apprentissages et les grandes orientations à privilégier pour la formation. Les compétences sont liées à la maîtrise des tâches du métier ou de la profession ou encore à des activités de travail ou de vie professionnelle ou personnelle, le cas échéant. Les apprentissages attendus de l'élève se réalisent dans un contexte de mise en œuvre de la compétence et visent un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser.

Conformément à la Loi sur l'instruction publique¹, « les programmes d'études comprennent des objectifs et un contenu obligatoires et peuvent comprendre des objectifs et un contenu indicatifs qui doivent être enrichis ou adaptés selon les besoins des élèves qui reçoivent les services ». Pour la compétence traduite en comportement, les composantes obligatoires englobent l'énoncé de la compétence, les éléments de la compétence, le contexte de réalisation et les critères de performance et, pour la compétence traduite en situation, les rubriques correspondantes.

À titre indicatif, le programme d'études présente une matrice des compétences, des intentions éducatives, les savoirs liés à chaque compétence et les balises relatives aux savoirs. Pour chacune des compétences, une durée est suggérée. Toutes les composantes formulées à titre indicatif dans le programme d'études peuvent être enrichies ou adaptées selon les besoins de l'élève, de l'environnement et du milieu de travail.

Éléments constitutifs

Buts du programme d'études

Les buts du programme d'études présentent le résultat recherché au terme de la formation et une description générale du métier; ils reprennent les quatre buts généraux de la formation professionnelle.

Intentions éducatives

Les intentions éducatives sont des visées pédagogiques qui présentent des orientations à favoriser dans la formation de l'élève en matière de grandes habiletés intellectuelles ou motrices, d'habitudes de travail ou d'attitudes. Elles touchent généralement des aspects significatifs du développement personnel et professionnel qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites en ce qui concerne les buts du programme d'études ou les compétences. Elles visent à orienter l'action pédagogique attendue pour mettre en contexte les apprentissages des élèves, avec les dimensions sous-jacentes à l'exercice d'un métier ou d'une profession. Les intentions éducatives peuvent guider les établissements dans la mise en œuvre du programme d'études.

Compétence

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

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.

¹ Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. 1-33.3, article 461)

1 Compétence traduite en comportement

La compétence traduite en comportement décrit les actions et les résultats attendus de l'élève. Elle comprend :

- *L'énoncé de la compétence, qui résulte de l'analyse de profession, des orientations et des buts généraux de la formation professionnelle ainsi que d'autres déterminants.*
- *Les éléments de la compétence, qui décrivent les aspects essentiels à la compréhension de la compétence, sous forme de comportements particuliers. On y évoque les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence.*
- *Le contexte de réalisation, qui correspond à la situation lors de la mise en œuvre de la compétence, au seuil d'entrée sur le marché du travail. Le contexte vise à reproduire une situation réelle de travail et ne décrit pas une situation d'apprentissage ou d'évaluation.*
- *Les critères de performance, qui définissent des exigences à respecter et accompagnent soit les éléments de la compétence, soit l'ensemble de la compétence. Pour chacun des éléments, les critères de performance permettent de porter un jugement sur l'acquisition de la compétence. Pour l'ensemble de la compétence, ils décrivent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur la performance recherchée ou sur la qualité globale du produit ou du service attendu.*

2 Compétence traduite en situation

La compétence traduite en situation décrit la situation éducative dans laquelle se trouve l'élève pour effectuer ses apprentissages. Les actions et les résultats varient selon les personnes. Elle comprend :

- *L'énoncé de la compétence, qui résulte de l'analyse de profession, des orientations et des buts généraux de la formation professionnelle ainsi que d'autres déterminants.*
- *Les éléments de la compétence, qui mettent en évidence les éléments essentiels de la compétence et permettent une meilleure compréhension de celle-ci quant à l'intention poursuivie. Les éléments de la compétence sont au cœur de la mise en œuvre de cette situation éducative.*
- *Le plan de mise en situation, qui décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Le plan de mise en situation comporte habituellement les moments-clés d'apprentissage traduits en trois étapes reliées à l'information, la réalisation et la synthèse.*
- *Les conditions d'encadrement, qui définissent les balises à respecter par l'enseignante ou par l'enseignant et les moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.*
- *Les critères de participation, qui décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases de la situation éducative.*

Savoirs liés

Les savoirs liés à la compétence sont fournis à titre indicatif. Les savoirs liés définissent les apprentissages les plus significatifs que l'élève est appelé à faire pour mettre en œuvre et assurer l'évolution de la compétence. Les savoirs liés sont en relation avec le marché du travail et comprennent généralement des apprentissages en relation avec les connaissances, les habiletés, les attitudes, etc. Ils se rapportent aux principaux éléments de contenu à couvrir dans la formation.

Durée

La durée totale du programme d'études est prescrite. Elle est associée au temps d'enseignement qui inclut l'évaluation des apprentissages, l'enrichissement ou l'enseignement correctif, selon les besoins de l'élève. La durée associée à la compétence indique le temps nécessaire qu'il faut pour la développer.

Le temps d'enseignement est assorti au temps de formation, temps moyen évalué au moment de l'élaboration du programme d'études pour l'acquisition de la compétence et pour l'évaluation des apprentissages. La durée est importante pour l'organisation de la formation.

Unités

L'unité est un étalon qui sert à exprimer la valeur de chacune des compétences. L'unité correspond à quinze heures de formation.

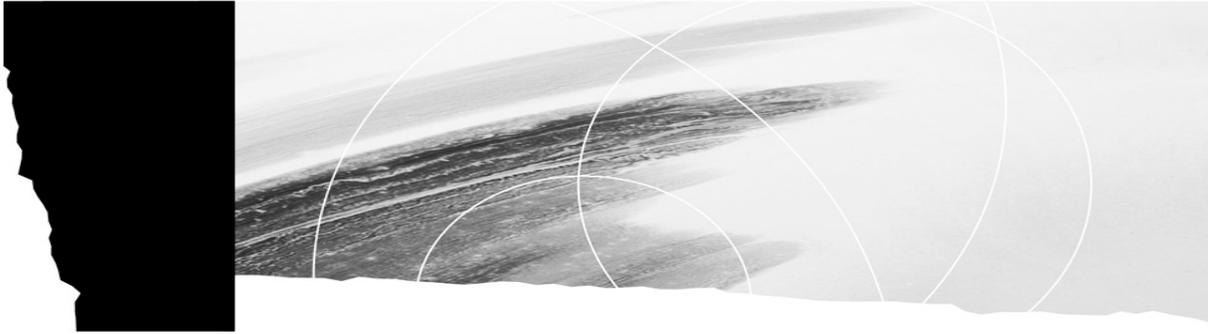
Aspects de mise en œuvre

Approche programme

L'approche programme s'appuie sur une vision d'ensemble du programme d'études et de ses différentes composantes (buts, intentions éducatives, compétences, etc.). Elle nécessite la concertation entre tous les acteurs concernés que ce soit au moment de concevoir le programme d'études, au moment de planifier et réaliser sa mise en œuvre, ou encore à celui d'évaluer ses retombées. Elle consiste à faire en sorte que l'ensemble des interventions et des activités proposées visent les mêmes finalités, souscrivent aux mêmes orientations. Pour l'élève, l'approche programme rend la formation plus signifiante car les apprentissages se présentent en un tout davantage cohérent.

Approche par compétences

L'approche par compétences, pour l'enseignement en formation professionnelle, se traduit par une philosophie d'intervention visant à amener l'élève à mobiliser des ressources individuelles, à agir, réussir et progresser dans différents contextes, selon des performances définies, et avec tous les savoirs nécessaires.



5346

Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules

Année d'approbation : 2015

Type de sanction :	Diplôme d'études professionnelles
Nombre d'unités :	62
Nombre de compétences :	17
Durée totale :	930 heures

Pour être admis au programme d'études *Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules*, il faut satisfaire à l'une des conditions suivantes :

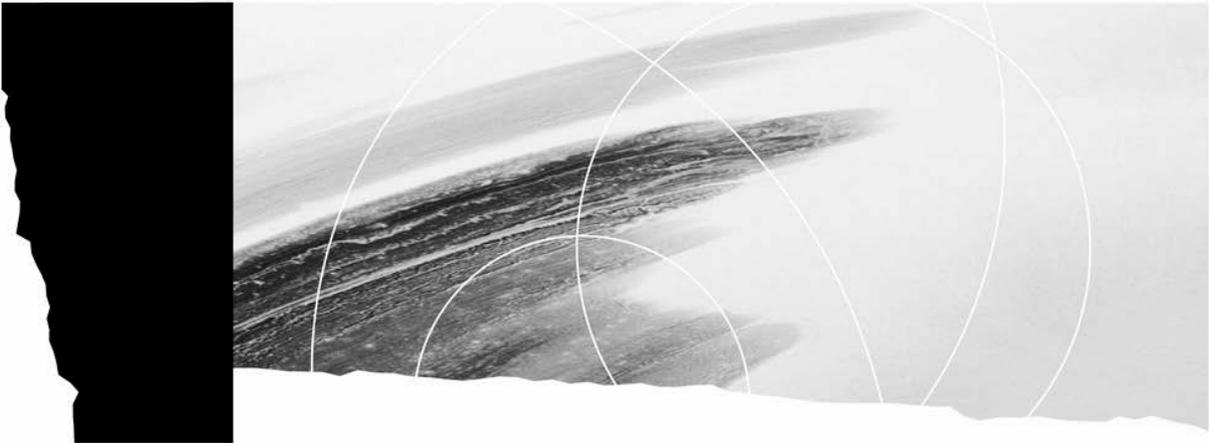
- La personne est titulaire du diplôme d'études secondaires ou de son équivalent reconnu.
OU
- La personne est âgée d'au moins 16 ans au 30 septembre de l'année scolaire au cours de laquelle elle commence sa formation et a obtenu les unités de 4^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par la ministre, ou des apprentissages reconnus équivalents.
OU
- La personne est âgée d'au moins 18 ans au moment de l'entrée en formation et possède les préalables fonctionnels, soit la réussite du test de développement général, ainsi que les cours de langue d'enseignement FRA 1104-2, et de mathématique MAT 1101-3, ou des apprentissages reconnus équivalents.
OU
- La personne a obtenu les unités de 3^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par la ministre et poursuivra sa formation générale en concomitance avec sa formation professionnelle afin d'obtenir les unités de 4^e secondaire qui lui manquent en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par la ministre.

La durée du programme d'études est de 930 heures; de ce nombre, 315 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 615 heures, à l'acquisition de compétences générales liées à des activités de travail ou de vie professionnelle. Le programme d'études est divisé en 17 compétences dont la durée varie de 15 heures à 90 heures. Cette durée comprend le temps consacré à l'enseignement, à l'évaluation des apprentissages, à l'enrichissement et à l'enseignement correctif.

Particularités du programme d'études

Le programme d'études *Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules* a été révisé en vue de répondre aux orientations ministérielles en matière d'harmonisation des programmes. Les compétences 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 et 16 ont été modifiées par rapport à la version antérieure du programme (DEP 5258).

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



Première partie

Buts du programme d'études

Intentions éducatives

Énoncés des compétences

Matrice des compétences

Harmonisation

Buts du programme d'études

Le programme *Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules* prépare à l'exercice du métier de conseillère et de conseiller technique en équipement motorisé.

Les conseillères et les conseillers techniques en entretien et en réparation de véhicules travaillent dans les secteurs des services automobiles, des véhicules lourds ou de la machinerie lourde, de la machinerie agricole, des véhicules légers et des véhicules récréatifs, ainsi que dans les commerces de détail, les services publics et parapublics.

Au cours de leur travail, les conseillères et les conseillers techniques en entretien et en réparation de véhicules fournissent à la clientèle et au personnel de l'entreprise des conseils en matière d'entretien et de réparation, de pose d'accessoires, ainsi que des conseils sur des services complémentaires tels que la géométrie des roues et l'amélioration esthétique des véhicules. Une partie importante du travail consiste aussi à planifier et à coordonner des travaux d'atelier, à faire des estimations pour la clientèle, à conclure des ventes et à offrir du service après-vente. Elles et ils sont également appelés à s'assurer d'un haut taux de satisfaction et de fidélisation de la clientèle.

Les conseillères et les conseillers techniques travaillent avec des techniciennes et des techniciens ou des mécaniciennes et des mécaniciens de l'atelier de réparation, des conseillères ou des conseillers aux pièces, des préposées ou des préposés aux véhicules neufs et d'occasion, ainsi qu'avec le personnel du service des ventes et le personnel administratif. En certaines occasions, elles et ils doivent aussi collaborer avec des fournisseurs et du personnel de compagnies de transport et d'assurance. Dans la plupart des entreprises, le personnel est supervisé par la directrice ou le directeur du service ou des opérations fixes.

Pour accomplir leurs tâches, les conseillères et les conseillers techniques utilisent du matériel informatique, des logiciels de facturation, des logiciels spécialisés, de la documentation électronique, des catalogues de fournisseurs et des appareils de télécommunication.

Des habiletés en communication et en relations interpersonnelles sont donc essentielles à l'exercice du métier. De plus, la capacité de gérer des appels, d'établir des priorités, de gérer des situations problématiques, de trouver des solutions et de travailler sous pression est recherchée par les employeurs.

Conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, le programme *Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules* vise à :

- *Rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier, soit :*
 - lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités qui sont associées à un métier;
 - lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail (ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité, etc.).
- *Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :*
 - lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier du métier choisi;
 - lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleuse ou travailleur.
- *Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :*
 - lui permettre de développer son autonomie, sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail;

- lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées;
 - lui permettre de développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise;
 - lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence.
- *Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit :*
 - lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements;
 - lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

Intentions éducatives

Le programme d'études professionnelles *Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules* vise à développer les attitudes et comportements suivants jugés indispensables à l'exercice du métier par les milieux de l'éducation et du travail :

- *Favoriser l'autonomie en milieu de travail devant à des situations imprévues.*
- *Permettre le développement de l'éthique professionnelle appropriée à la vente et au service à la clientèle.*
- *Permettre le développement de l'habileté à régler des conflits et à gérer les situations difficiles avec la clientèle.*
- *Favoriser l'acquisition de l'habitude de mettre constamment ses connaissances à jour.*

Énoncés des compétences du programme d'études

Liste des compétences

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Utiliser un environnement informatique.
- Donner de l'information sur les moteurs et les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.
- Donner de l'information sur les systèmes électriques et électroniques.
- Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.
- Donner de l'information sur les systèmes de tenue de route.
- Donner de l'information sur les systèmes de transmission de pouvoir.
- Donner de l'information sur les châssis, les carrosseries et les habitacles.
- Effectuer des calculs de coûts et de rendement.
- Établir des relations professionnelles.
- Communiquer en langue seconde avec la clientèle et des fournisseurs.
- Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle.
- Effectuer la planification et la coordination du travail d'atelier.
- Conseiller la clientèle sur les services et les produits.
- Effectuer un suivi après le service à la clientèle.
- Utiliser des moyens de recherche d'emploi.
- S'intégrer au marché du travail.

Matrice des compétences

La matrice des compétences met en évidence les relations entre les compétences générales, qui correspondent à des activités de travail ou de vie professionnelle, et les compétences particulières, qui sont propres au métier.

Le tableau étant à double entrée, la matrice permet de voir les liens qui unissent les éléments placés à l'horizontale et ceux placés à la verticale. Le symbole (○) marque un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Le symbole (△) montre, quant à lui, qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Lorsque les symboles sont noircis, cela indique en outre que l'on tient compte de ces liens pour l'acquisition de compétences particulières. La logique qui a présidé à la conception de la matrice influe sur la séquence d'enseignement des compétences. De façon générale, on prend en considération une certaine progression relativement à la complexité des apprentissages et au développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre où elles devraient être acquises et sert de point de départ à l'agencement de l'ensemble des compétences.

MATRICE DES COMPÉTENCES

CONSEIL TECHNIQUE EN ENTRETIEN ET EN RÉPARATION DE VÉHICULES		COMPÉTENCES GÉNÉRALES													PROCESSUS			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	16	1	2	3	4	
COMPÉTENCES PARTICULIÈRES		Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	Utiliser un environnement informatique	Donner de l'information sur les moteurs et les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation	Donner de l'information sur les systèmes électriques et électroniques	Donner de l'information sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution	Donner de l'information sur les systèmes liés à la tenue de route	Donner de l'information sur les systèmes de transmission de pouvoir	Donner de l'information sur les châssis, les carrosseries et les habitacles	Effectuer des calculs de coûts et de rendement	Établir des relations professionnelles	Communiquer en langue seconde avec la clientèle et des fournisseurs	Utiliser des moyens de recherche d'emploi	Planifier le travail	Recueillir de l'information	Communiquer de l'information	Faire exécuter le travail en atelier	Vérifier si le travail a été exécuté
Numéro de la compétence	Type d'objectif	Durée (h)	S	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Durée (h)			15	45	75	30	75	90	60	45	75	45	45	15				
Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle	12	C	60	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	▲	▲	▲		
Effectuer la planification et la coordination du travail d'atelier	13	C	60	○	●	●	●	●	●	●	●	●	○	▲	▲	▲	▲	▲
Conseiller la clientèle sur les services et les produits	14	C	60	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	△	▲	▲	△	△
Effectuer un suivi après le service à la clientèle	15	C	45	○	●	●	●	●	●	●	○	●	○	△	▲	▲	△	△
S'intégrer au marché du travail	17	S	90	●	○	○	○	○	○	○	○	○	●	△	△	△	△	△

Harmonisation

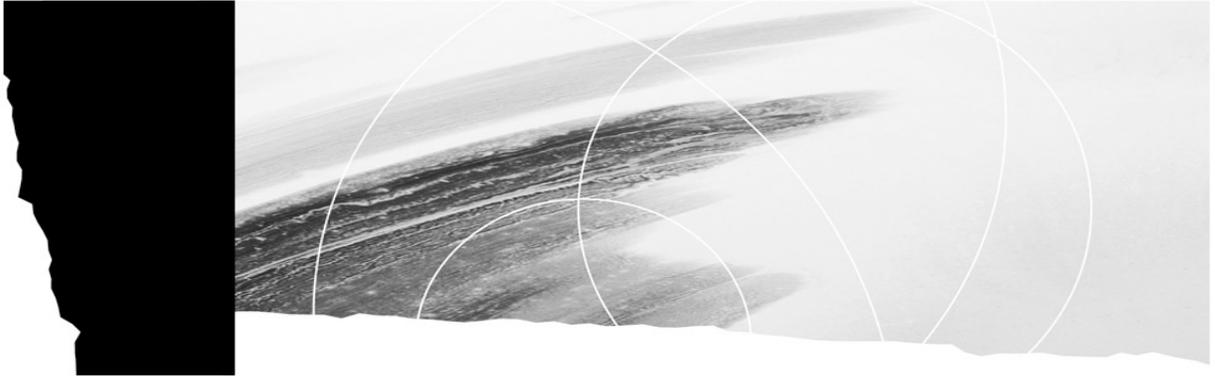
L'harmonisation des programmes d'études professionnelles et techniques est une orientation ministérielle. Elle consiste à établir des similitudes et une continuité entre les programmes d'études du secondaire et ceux du collégial, que ce soit dans un même secteur de formation ou dans des secteurs de formation différents, en vue d'éviter la duplication des offres de formation, de reconnaître les compétences acquises et de faciliter les parcours de formation.

L'harmonisation contribue à établir une offre cohérente de formation, en particulier à faire en sorte que les fonctions de travail auxquelles préparent les programmes d'études soient bien identifiées et distinguées. S'il arrive que l'exercice de ces fonctions nécessite l'acquisition de compétences communes, les travaux d'harmonisation permettent de les repérer. Toutefois, même en l'absence de compétences communes, les programmes d'études n'en sont pas moins harmonisés.

L'harmonisation est dite interordres lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'ordres d'enseignement différents; elle est intra-ordre lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'un même ordre d'enseignement; enfin, elle est intersectorielle lorsqu'elle porte sur des programmes d'études de secteurs de formation différents.

Les travaux menés dans une perspective d'harmonisation des programmes d'études permettent, notamment, et le cas échéant, la mise au jour de leur communauté de compétences. Les compétences partagées par deux programmes d'études ou plus et dont l'acquisition de l'une permet la reconnaissance de l'autre sont dites communes. Des compétences communes ayant le même énoncé et dont toutes les composantes sont le calque l'une de l'autre sont dites identiques; lorsque des compétences communes ne sont pas identiques, mais présentent un niveau de similitude tel qu'elles sont de valeur égale, elles sont dites équivalentes.

Les travaux d'harmonisation réalisés pour le programme d'études *Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules* ont permis d'identifier des compétences communes avec d'autres programmes d'études. Les informations relatives aux travaux réalisés et à leurs résultats sont présentées dans le document *Tableaux d'harmonisation – Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules*.



Deuxième partie

Compétences du programme d'études

Compétence 1 Durée 15 h Unité 1

Compétence traduite en situation

Énoncé de la compétence

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

Éléments de la compétence

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

Plan de mise en situation

Phase d'information

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

Phase de réalisation

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

Phase de synthèse

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

Conditions d'encadrement

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

Critères de participation

Phase d'information

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

Phase de réalisation

- Fait un examen sérieux des documents déposés.
- Exprime sa perception du programme de formation au cours d'une rencontre de groupe.
- Démonstre de l'intérêt au cours des activités proposées.

Phase de synthèse

- Produit un rapport qui comporte :
 - une présentation sommaire de ses goûts, de ses aptitudes et de ses champs d'intérêt;
 - des explications sur son orientation professionnelle en faisant, de façon explicite, les liens demandés.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux phases du plan de mise en situation.

Phase d'information

- Caractéristiques du marché du travail : perspectives d'emploi, conditions de travail, critères d'embauche et rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, etc.
- Nature et exigences du métier : types de tâches, responsabilités, éthique professionnelle, normes et réglementations, etc.
- Règles de discussion en groupe : participation, droit de parole, respect des autres, etc.

Phase de réalisation

- Caractéristiques et exigences de la formation : programme d'études, évaluation, sanction des études, somme de travail personnel, règlements, services aux élèves, horaire, etc.
- Liens des compétences du programme avec les tâches, les opérations, les connaissances et les habiletés.
- Règles de discussion en groupe : participation, droit de parole, respect des autres, etc.

Phase de synthèse

- Méthodes de présentation : notes, résumés et exposés.
- Bilan sur ses forces et faiblesses au regard des exigences du métier.

Compétence 2 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Utiliser un environnement informatique.

Contexte de réalisation

- À l'aide d'un poste informatique.
- À l'aide de logiciels et de périphériques.
- À l'aide de documents de référence et d'une base de données.

Éléments de la compétence

Critères de performance

1 Créer des répertoires locaux et en réseau.

- Organisation correcte de l'arborescence des répertoires.
- Respect des règles de classement.
- Respect des règles de dénomination des répertoires.

2 Saisir et échanger de l'information.

- Choix et utilisation appropriés des fonctions de base des logiciels de bureautique et de télécommunication.
- Saisie de l'information conforme à l'information initiale.
- Qualité du français écrit.

3 Se servir d'une base de données spécialisée.

- Choix et utilisation appropriés des fonctions du logiciel de base de données spécialisé.
- Choix approprié des champs pour la saisie.
- Saisie correcte des données relatives à la clientèle et au véhicule.
- Choix et utilisation appropriés des requêtes de recherche.

4 Archiver des fichiers.

- Choix approprié du type de sauvegarde.
- Respect des règles de dénomination des fichiers.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Impression correcte des documents.
- Utilisation appropriée des fonctions de base du système d'exploitation et des fonctions d'aide des logiciels.
- Respect des règles relatives à la préservation du matériel et à la sécurité informatique.
- Respect des droits d'accès et d'utilisation.
- Utilisation ergonomique du poste informatique.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Créer des répertoires locaux et en réseau.

- Fonctionnement de l'ordinateur et des périphériques.
- Utilisation du clavier.
- Création, déplacement et suppression de fichiers et de répertoires.
- Structure et arborescence des répertoires.
- Règles de classement et droits d'accès au système.
- Règles de dénomination des répertoires et des fichiers : nom, chronologie, etc.
- Risques ergonomiques : posture contraignante, éclairage inadéquat, visibilité de l'écran déficiente, mauvaise disposition des périphériques, mouvements répétitifs, etc.

2 Saisir et échanger de l'information.

- Traitement de texte :
 - menus et icônes, création d'un document, impression, etc.
 - organisation d'un texte : mots, phrases et agencement des paragraphes;
 - sauts de ligne et sauts de page;
 - utilisation des outils de correction.
- Tableur :
 - menus et icônes, création d'une feuille de calcul, impression, etc.
 - utilisation d'une feuille de calcul, formules, arrondissement de nombres, mise en forme, etc.
- Navigateur :
 - menus et icônes, moteurs et outils de recherche, options générales, hyperliens, téléchargements, impression, etc.
- Messagerie :
 - menus, envoi et réception, pièces jointes, réponse, impression, réacheminement des messages, carnet d'adresses, signatures, gestion des courriels, récupération des pièces jointes;
 - utilisation des outils de correction.
- Agenda électronique :
 - gestion des contacts et des absences, notes, échéances, etc.
 - inscription, modification et suppression de rendez-vous.
- Éthique dans l'utilisation des logiciels.
- Conséquences des fautes de français sur l'image de l'entreprise.

3 Se servir d'une base de données spécialisée.

- Menus et icônes, recherche de données, création de fichiers clients, saisie de données, rapports, traitement, impression, historique, etc.
- Données relatives aux véhicules et composition du numéro de série.
- Éthique dans l'utilisation de la base de données.

4 Archiver des fichiers.

- Importance des sauvegardes et unités de sauvegarde : réseau, disque dur et mémoire flash.
- Règles de dénomination des répertoires et des fichiers : nom, chronologie, etc.

Compétence 3 Durée 75 h Unités 5

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

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

Contexte de réalisation

- Pour les véhicules automobiles et pour les principaux véhicules lourds et légers.
- Pour des moteurs et des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation anciens et récents.
- À l'aide de pièces de moteur et de pièces correspondant aux systèmes.
- Avec de la documentation technique et des schémas.

Éléments de la compétence

- 1 Différencier les types de moteurs.
- 2 Différencier les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.
- 3 Différencier des composants de moteurs et de systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.
- 4 Vulgariser des renseignements sur les moteurs, les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.

Critères de performance

- Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des moteurs et des systèmes de lubrification.
- Association correcte des moteurs aux types et aux modèles de véhicules.
- Localisation précise des systèmes.
- Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des systèmes.
- Association correcte des systèmes aux types et aux modèles de véhicules.
- Localisation précise des composants.
- Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des composants.
- Distinction juste des caractéristiques des éléments d'assemblage et de fixation.
- Association correcte des composants aux types de moteurs et de systèmes.
- Explication claire du fonctionnement des moteurs, des systèmes et des composants.
- Explication claire des problèmes de fonctionnement les plus fréquents des moteurs, des systèmes et des composants.
- Description juste et complète des points d'entretien.
- Pertinence des explications en ce qui a trait aux avantages de l'entretien préventif.
- Description juste des conséquences possibles d'un entretien défectueux.

5 Présenter des produits connexes pour les moteurs et les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.

- Description juste des caractéristiques de produits associés aux moteurs et aux systèmes.
- Justesse de l'information en ce qui a trait à l'utilisation des produits.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Interprétation juste de la documentation technique et des schémas.
- Interprétation juste de la terminologie française et anglaise.
- Interprétation juste des abréviations.
- Justesse des liens effectués.
- Information adaptée aux types de moteurs, aux types de systèmes, ainsi qu'aux types et aux modèles de véhicules.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Différencier les types de moteurs.

- Moteurs :
 - types : à combustion interne (à essence et diesel), à pistons et rotatifs (Wankel);
 - configuration des moteurs : en ligne, en V, orientation (transversale et longitudinale), nombre de cylindres, position (avant, arrière et centrale), etc.
 - cycles des moteurs à 2 et à 4 temps.
- Lubrification :
 - types : par barbotage et pressurisée;
 - fonctionnement du système de lubrification : circulation, filtration et refroidissement;
 - classification des huiles : SAE et API, minérales, semi-synthétiques, synthétiques;
 - types d'huiles à moteur pour les moteurs à essence et diesel.
- Termes techniques : couple, puissance, alésage et course, cylindrée, viscosité, etc.

2 Différencier les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.

- Systèmes de refroidissement :
 - types : à air, par liquide (standard et longue durée) et à air liquide;
 - fonctionnement : par circulation et par pressurisation.
- Chauffage :
 - types : principal et auxiliaire;
 - fonctionnement : par mélange d'air chaud et froid ou par contrôle du débit du liquide.
- Systèmes de climatisation :
 - types : à détenteur, à tube capillaire et à tube à orifice;
 - fonctionnement : compression, évaporation, détente et condensation du frigorigène, etc. Réglementation sur les halocarbures.
- Termes techniques : récupération, expansion, pression, surpression, dépression, pH, densité, etc.

- 3 Différencier des composants de moteurs et de systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.
 - Composants :
 - moteurs et lubrification : vilebrequin, pistons, chemises, culasse, soupapes, courroies ou chaînes, carter, pompe à huile, crépine, etc.
 - refroidissement : radiateur, thermostat, pompe à eau, durites, courroies, etc.
 - chauffage : radiateurs de chaufferette, soufflantes, résistances de soufflantes, etc.
 - climatisation : compresseur, évaporateur, condenseur, filtre, courroie, etc.
 - Relation entre les composants, les moteurs et les systèmes; effets sur la consommation d'huile, sur le rendement du moteur, sur les normes environnementales, sur le confort de l'habitacle; etc.
 - Éléments d'assemblage et de fixation : boulons, brides, colliers de serrage, joints toriques, etc.

- 4 Vulgariser des renseignements sur les moteurs, les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.
 - Problèmes fréquents des systèmes :
 - moteur : cognement, cliquetis, usure (ovalisation, conicité, piston, segment, coussinet), fissure, bris de la courroie de distribution, fissure de la culasse ou du joint de culasse, bris de soupape, etc.
 - lubrification : pression inadéquate, formation de cambouis, fuite d'huile, filtre à huile colmaté, etc.
 - refroidissement : fuite de liquide de refroidissement, saletés, bris de courroie, obstruction, contamination, etc.
 - chauffage : thermostat défectueux, mauvais rendement de la chaufferette et de la soufflante, câblage défectueux, obstruction, etc.
 - climatisation : fuite de frigorigène, défaillance du compresseur, joints d'étanchéité abîmés, câblage défectueux, etc.
 - Entretien des systèmes :
 - moteur et lubrification : inspection périodique, fréquence des vidanges d'huile, remplacement de la courroie de distribution, ajustement des soupapes, etc.
 - refroidissement, chauffage et climatisation : inspection périodique, remplacement du liquide de refroidissement, remplacement de la courroie d'entraînement, vérification des pressions du système de climatisation, etc.
 - Durée des garanties. Garanties légale, du fabricant ou des détaillants. Garantie au prorata, etc.
 - Conséquences possibles d'un entretien défaillant sur les frais de réparation, la performance, la fréquence des pannes, la garantie et la valeur de revente, etc.

- 5 Présenter des produits connexes pour les moteurs et les systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation.
 - Produits de nettoyage, de purge et d'entretien du système de refroidissement.
 - Produits de nettoyage pour le système de chauffage et de climatisation.
 - Détecteurs de fuites, obturateurs et types d'additifs (épaississeur, économiseur de carburant, nettoyant moteur avant vidange, etc.).
 - Effets de l'utilisation de certains produits sur la garantie.

Compétence 4 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

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

Contexte de réalisation

- Pour les véhicules automobiles et pour les principaux véhicules lourds et légers.
- Pour des systèmes de charge, des systèmes de démarrage et des systèmes électriques essentiels.
- Pour des véhicules avec des sources d'énergie traditionnelles et alternatives.
- À l'aide de pièces correspondant aux systèmes.
- Avec de la documentation technique et des schémas.

Éléments de la compétence

1 Différencier les systèmes électriques et électroniques.

- Localisation précise des systèmes.
- Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des systèmes.
- Association correcte des systèmes aux types et aux modèles de véhicules.

2 Différencier des composants de systèmes électriques et électroniques.

- Localisation précise des composants.
- Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des composants.
- Distinction juste des caractéristiques des éléments d'assemblage et de fixation.
- Association correcte des composants aux types de systèmes.

3 Vulgariser des renseignements sur les systèmes électriques et électroniques.

- Explication claire du fonctionnement des systèmes et des composants.
- Explication claire des problèmes de fonctionnement les plus fréquents des systèmes et des composants.
- Description juste et complète des points d'entretien.
- Pertinence des explications en ce qui a trait aux avantages de l'entretien préventif.
- Description juste des conséquences possibles d'un entretien défectueux.

4 Présenter des produits connexes pour les systèmes électriques et électroniques.

- Description juste des caractéristiques de produits associés aux systèmes.
- Justesse de l'information en ce qui a trait à l'utilisation des produits.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Interprétation juste de la documentation technique et des schémas.
- Interprétation juste de la signification des unités de mesure électrique.
- Interprétation juste de la terminologie française et anglaise.
- Interprétation juste des abréviations.
- Justesse des liens effectués.
- Information adaptée aux types de systèmes, ainsi qu'aux types et aux modèles de véhicules.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Différencier les systèmes électriques et électroniques.

- Charge :
 - types : à courant alternatif et à courant continu.
- Démarrage :
 - types : manuel et électrique.
- Stockage d'énergie :
 - types de batteries d'accumulateurs pour véhicules conventionnels : sèche, humide, lithium, à décharge profonde, etc.
 - types de batteries d'accumulateurs pour véhicules hybrides : lithium, lithium-ion, lithium-titane, lithium-ion-polymère, etc.
- Éclairage et dispositifs électromagnétiques :
 - types d'éclairage : halogène, au xénon, à incandescence, lampe à décharge à haute intensité (HID);
 - dispositifs électromagnétiques : lave-glace, essuie-glace, lève-vitre, radio, etc.
- Termes techniques : tension, courant, résistance, circuit ouvert et fermé, etc.

2 Différencier des composants de systèmes électriques et électroniques.

- Composants :
 - charge : alternateur, courroies, dispositif de charge, onduleur, etc.
 - démarrage : démarreur, lanceur, solénoïde, etc.
 - batteries d'accumulateurs : dimension, position des bornes, terminaux, électrolyte, etc.
 - éclairage et dispositifs électromagnétiques : ampoules, interrupteurs multifonction, pompes de liquide à lave-glace, moteurs d'essuie-glace, moteurs de lève-vitre, etc.
 - relation entre les composants du système de charge et de démarrage, effets sur le rendement du moteur, etc.
- Éléments d'assemblage et de fixation : boulons, brides, colliers de serrage, ruban, isolant électrique et électronique, terminaux, etc.

3 Vulgariser des renseignements sur les systèmes électriques et électroniques.

- Problèmes fréquents des systèmes :
 - charge : batterie à plat, vitesse inadéquate du démarreur, témoins allumés, bruit des roulements de l'alternateur, niveau inadéquat de l'électrolyte, sulfatation, mauvais contact, etc.
 - démarrage : mauvais engagement, bruits, mauvais contact, etc.
 - éclairage et dispositifs électromagnétiques : court-circuit, fusible fondu, ampoule endommagée, fils coupés, etc.
- Entretien des systèmes : inspection périodique de la batterie, des câbles, des connexions, fréquence du remplacement de la courroie d'entraînement, nettoyage des bornes et de la batterie, etc.
- Durée des garanties. Garanties légale, du fabricant ou des détaillants. Garantie au prorata, etc.
- Conséquences possibles d'un entretien défaillant sur la sécurité, les frais de réparation, la performance, la fréquence des pannes, la garantie et la valeur de revente.

4 Présenter des produits connexes pour les systèmes électriques et électroniques.

- Electrolytes, graisses diélectriques, nettoyeurs de contacts électriques et électroniques, etc.
- Effets de l'utilisation de certains produits sur la garantie.

Compétence 5 Durée 75 h Unités 5

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

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

Contexte de réalisation

- Pour les véhicules automobiles et pour les principaux véhicules lourds et légers.
- Pour des systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution anciens et récents.
- À l'aide de pièces correspondant aux systèmes.
- Avec de la documentation technique et des schémas.

Éléments de la compétence

1 Différencier les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.

- Localisation précise des systèmes.
- Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des systèmes.
- Association correcte des systèmes aux types et aux modèles de véhicules.

2 Différencier des composants de systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.

- Localisation précise des composants.
- Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des composants.
- Distinction juste des caractéristiques des éléments d'assemblage et de fixation.
- Association correcte des composants aux types de systèmes.

3 Vulgariser des renseignements sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.

- Explication claire du fonctionnement des systèmes et des composants.
- Explication claire des problèmes de fonctionnement les plus fréquents des systèmes et des composants.
- Description juste et complète des points d'entretien.
- Pertinence des explications en ce qui a trait aux avantages de l'entretien préventif.
- Description juste des conséquences possibles d'un entretien défaillant.

4 Présenter des produits connexes pour les systèmes d'allumage et d'alimentation.

- Description juste des caractéristiques de produits associés aux systèmes.
- Justesse de l'information en ce qui a trait à l'utilisation des produits.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Interprétation juste de la documentation technique et des schémas.
- Interprétation juste de la terminologie française et anglaise.
- Interprétation juste des abréviations.
- Justesse des liens effectués.
- Information adaptée aux types de systèmes, ainsi qu'aux types et aux modèles de véhicules.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Différencier les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.

- Allumage :
 - types : avec et sans distributeur.
- Alimentation :
 - types : à carburation et à injection;
 - types de carburants : à essence, diesel et alternatif;
 - stockage du carburant, circuit de pression et de retour, étapes de filtration, régulation de la pression;
 - fonctionnement de base et caractéristiques particulières du système d'admission d'air et de suralimentation;
 - fonctionnement de base et caractéristiques particulières des systèmes d'injection séquentielle et directe.
- Échappement et antipollution :
 - types : réduction catalytique sélective, filtration et recirculation des gaz d'échappement, etc.
 - principales normes environnementales et gouvernementales (OBD II, E-OBD, etc.).
 - fonctionnement : catalyse, filtration, réaction chimique, etc.
- Termes techniques : volume, débit, température, point éclair, point de feu, mélange air-essence, durée d'injection, monoxyde de carbone, oxyde d'azote, gaz carbonique, etc.

2 Différencier des composants de systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.

- Composants :
 - allumage : chapeau, bougies (d'allumage et de préchauffage), fils haute tension, bobines, capteurs (de la position du vilebrequin, de l'arbre à cames, etc.), etc.
 - alimentation : réservoir, pompe, filtre, régulateur de pression, rampe, injecteurs, capteurs (de la température de l'air, de la pression absolue, etc.), etc.
 - échappement : tuyau avant, résonateur, silencieux, etc.
 - antipollution : soupape de recirculation des gaz d'échappement, sonde d'oxygène, réservoir accumulateur des vapeurs d'essence, etc.
- Éléments d'assemblage et de fixation : boulons, brides, colliers de serrage, joints, supports, etc.
- Relation entre les composants et les systèmes, effets sur la consommation de carburant, sur le rendement du moteur, etc.

3 Vulgariser des renseignements sur les systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution.

- Problèmes fréquents des systèmes :
 - allumage : démarrage difficile, perte de puissance, consommation excessive, arrêt de moteur, mauvais ralenti, témoin d'anomalie, etc.
 - alimentation : démarrage difficile, perte de puissance, consommation excessive, arrêt de moteur, mauvais ralenti, fuite de carburant, témoin d'anomalie, etc.
 - échappement et antipollution : perte de puissance, consommation excessive, bruit d'échappement, témoin d'anomalie, etc.
- Entretien des systèmes :
 - allumage : remplacement des bougies, des fils haute tension, du chapeau et du doigt du distributeur, etc.
 - alimentation : remplacement du filtre, de la crépine de pompe, du bouchon de remplissage, nettoyage des injecteurs, etc.
- Durée des garanties. Garanties légale, du fabricant ou des détaillants. Garantie au prorata, etc.
- Conséquences possibles d'un entretien défaillant sur la sécurité (isolant défectueux, fuite de carburant, émanation de gaz toxique, témoin d'anomalie, etc.), les frais de réparation, la performance, la fréquence des pannes, la garantie et la valeur de revente.

4 Présenter des produits connexes pour les systèmes d'allumage et d'alimentation.

- Antigels pour conduites de carburant (type d'alcool, application, etc.).
- Additifs pour essence.
- Nettoyeurs d'injecteurs, de volet d'admission d'air et de chambre de combustion, etc.
- Effets de l'utilisation de certains produits sur la garantie.

Compétence 6 Durée 90 h Unités 6

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

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

Contexte de réalisation

- Pour les véhicules automobiles et pour les principaux véhicules lourds et légers.
- Pour des systèmes de freinage, de suspension, de direction et à roues sur pneumatiques.
- Pour des systèmes de tenue de route anciens et récents.
- À l'aide de pièces correspondant aux systèmes.
- Avec de la documentation technique et des schémas.

Éléments de la compétence

1 Différencier les systèmes de tenue de route.

- Localisation précise des systèmes.
- Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des systèmes.
- Association correcte des systèmes aux types et aux modèles de véhicules.

2 Différencier des composants de systèmes de tenue de route.

- Localisation précise des composants.
- Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des composants.
- Distinction juste des caractéristiques des éléments d'assemblage et de fixation.
- Association correcte des composants aux types de systèmes.

3 Vulgariser des renseignements sur les systèmes de tenue de route.

- Explication claire du fonctionnement des systèmes et des composants.
- Explication claire des problèmes de fonctionnement les plus fréquents des systèmes et des composants.
- Description juste et complète des points d'entretien.
- Pertinence des explications en ce qui a trait aux avantages de l'entretien préventif.
- Description juste des conséquences possibles d'un entretien défaillant.

4 Présenter des produits connexes pour les systèmes de tenue de route.

- Description juste des caractéristiques de produits associés aux systèmes.
- Justesse de l'information en ce qui a trait à l'utilisation des produits.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Interprétation juste de la documentation technique et des schémas.
- Interprétation juste des abréviations.
- Interprétation juste de la terminologie française et anglaise.
- Justesse des liens effectués.
- Information adaptée aux types de systèmes, ainsi qu'aux types et aux modèles de véhicules.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Différencier les systèmes de tenue de route.

- Suspension :
 - types et configurations : indépendante, semi-indépendante, à essieu rigide, etc.
 - fonctionnement : sportive, ajustable, pneumatique, etc.
- Direction :
 - types : à pignon et crémaillère, à écrou à billes, à 4 roues directrices;
 - fonctionnement : directe et assistée (systèmes électrique et hydraulique de servodirection), liquides et produits de graissage.
- Freinage :
 - types et configurations : à tambour, à disque et de stationnement;
 - fonctionnement : hydraulique, pneumatique, mécanique et électrique. Système antiblocage (ABS), liquides et produits de graissage.
- Pneus :
 - types : d'hiver, d'été, quatre-saisons, de loisirs, etc.
 - fabrication : matériaux, carcasse radiale et carcasse diagonale;
 - caractéristiques des pneus : hauteur, profil, largeur, plis, numéro de série, etc.
- Termes techniques : angles de géométrie, équilibrage, principes d'adhésion et de friction, etc.

2 Différencier des composants de tenue de route.

- Composants :
 - suspension : traverses, ressorts (à lames, hélicoïdaux, à barre de torsion, pneumatiques, etc.), barres antirotulés, biellettes de suspension, rotules, bras de suspension, amortisseurs (à jambe de force, à gaz, bitubes, à stabilisation électronique [ESP], etc.), etc.
 - direction : colonnes de direction (fixes et ajustables), biellettes, soufflets, porte-fusées, bras de renvoi, barre d'accouplement, etc.
 - freinage : disques, garnitures de frein (céramiques, métalliques, organiques, etc.) étriers, canalisations, maître-cylindre, soupape de contrôle, etc.
 - système de surveillance de la pression des pneumatiques (TPMS);
 - relation entre les composants, effets sur les pneus, sur la tenue de route, sur la consommation de carburant, sur le confort des passagers, etc.
- Éléments d'assemblage et de fixation : boulons, brides, colliers de serrage, joints toriques, cales, etc.

3 Vulgariser des renseignements sur les pneus et les systèmes de suspension, de direction et de freinage.

- Problèmes fréquents des systèmes :
 - suspension et direction : bruits, usure prématurée, vibrations, mauvaise tenue de route, etc.
 - freinage : bruits, usure inégale et prématurée, vibrations, mauvaise application du frein de stationnement, problèmes de traction (ABS), etc.
 - pneus : bruits, usure inégale et prématurée, vibrations, mauvaise tenue de route, problèmes de traction, pression des pneus, géométrie, etc.
- Entretien des systèmes :
 - suspension : inspection périodique, fréquence de graissage des rotules, etc.
 - direction : inspection périodique, réglage de la géométrie des roues, graissage des biellettes, remplacement du liquide, etc.
 - freinage : inspection périodique, nettoyage et ajustement, lubrification, remplacement du liquide, graissage, etc.
 - pneus : inspection périodique, permutation, ajustement de la pression de gonflage, équilibrage, étalonnage des TPMS, etc.
- Durée des garanties. Garanties légale, du fabricant ou des détaillants. Garantie au prorata, etc.
- Conséquences possibles d'un entretien défaillant sur la sécurité, les frais de réparation, la performance, la fréquence des pannes, la garantie et la valeur de revente.

4 Présenter des produits connexes pour les systèmes de tenue de route.

- Additifs et obturateurs pour les directions.
- Dispositifs anticrevaion, crampons, obturateurs de crevaion, etc.
- Effets de l'utilisation de certains produits sur la garantie.

Compétence 7 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

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

Contexte de réalisation

- Pour les véhicules automobiles et pour les principaux véhicules lourds et légers.
- Pour des systèmes d'embrayage, des boîtes de vitesses manuelles et automatiques, des boîtiers de transfert, des systèmes d'entraînement et des différentiels.
- Pour des systèmes de transmission de pouvoir anciens et récents.
- À l'aide de pièces correspondant aux systèmes.
- Avec de la documentation technique et des schémas.

Éléments de la compétence

1 Différencier les systèmes de transmission de pouvoir.

- Localisation précise des systèmes.
- Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des systèmes.
- Association correcte des systèmes aux types et aux modèles de véhicules.

2 Différencier des composants de systèmes de transmission de pouvoir.

- Localisation précise des composants.
- Distinction juste des caractéristiques et des modes de fonctionnement des composants.
- Distinction juste des caractéristiques des éléments d'assemblage et de fixation.
- Association correcte des composants aux types de systèmes.

3 Vulgariser des renseignements sur les systèmes de transmission de pouvoir.

- Explication claire du fonctionnement des systèmes et des composants.
- Explication claire des problèmes de fonctionnement les plus fréquents des systèmes et des composants.
- Description juste et complète des points d'entretien.
- Pertinence des explications en ce qui a trait aux avantages de l'entretien préventif.
- Description juste des conséquences possibles d'un entretien défectueux.

4 Présenter des produits connexes pour les systèmes de transmission de pouvoir.

- Description juste des caractéristiques de produits associés aux systèmes.
- Justesse de l'information en ce qui a trait à l'utilisation des produits.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Interprétation juste de la documentation technique et des schémas.
- Interprétation juste de la terminologie française et anglaise.
- Interprétation juste des abréviations.
- Justesse des liens effectués.
- Information adaptée aux types de systèmes, ainsi qu'aux types et aux modèles de véhicules.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Différencier les systèmes de transmission de pouvoir.

- Embrayage :
 - types : mécanique, hydraulique, électrique asservi électroniquement, monodisque, multidisque, etc.
 - fonctionnement : glissement progressif, embrayage et débrayage, etc.
- Boîte de vitesses manuelle :
 - types : 4 vitesses, 5 vitesses, 6 vitesses, etc.
 - configuration : transversale (boîte-pont), longitudinale (boîte de vitesses), etc.
 - fonctionnement : synchronisation, démultiplication, surmultiplication, engrenages et commande.
- Boîte de vitesses automatique :
 - types : hydraulique, électro-hydraulique, transmission à variation continue (CVT), 4 vitesses, 5 vitesses, etc.
 - configuration : transversale (boîte-pont), longitudinale (boîte de vitesses), etc.
 - fonctionnement : convertisseur de couple, embrayage double, sécurité, etc.
- Entraînement :
 - types : arbre de transmission, boîtier de transfert (mécanique, hydraulique, etc.), demi-arbre de roue, à chaîne, à courroies, à chenille, etc.
 - transmission de pouvoir : traction, propulsion et traction intégrale permanente et temporaire;
 - fonctionnement : partage de l'énergie et commande du boîtier de traction intégrale temporaire.
- Différentiel :
 - types de différentiels : autobloquant, antipatinage, multidisque, etc.
 - configuration : avant, central et arrière;
 - fonctionnement : chaîne cinématique, antipatinage, autobloquant, etc.
- Termes techniques : viscocoupleur, lubrification (huiles minérales, semi-synthétiques, synthétiques), couple, force centrifuge, accouplement, etc.

2 Différencier des composants de systèmes de transmission de pouvoir.

- Composants :
 - embrayage : volant moteur, mécanisme d'embrayage, disques, butée, etc.
 - boîte de vitesses manuelle : arbres, pignons, baladeurs, synchroniseurs, etc.
 - boîte de vitesses automatique : convertisseur de couple, boîtier de soupapes, filtre, etc.
 - entraînement : arbres de commande, croisillons, mailles, chenille, etc.
 - différentiel : pignons, couronne, boîtier, roulements, etc.
- Relation entre les composants et les systèmes, effets sur la consommation de carburant, sur le rendement du moteur, sur la performance, etc.
- Éléments d'assemblage et de fixation : boulons, brides, colliers de serrage, joints toriques, etc.

3 Vulgariser des renseignements sur les systèmes de transmission de pouvoir.

- Problèmes fréquents des systèmes :
 - embrayage : bruit, bris, patinage, broutement, etc.
 - boîte de vitesses manuelle : bruit, bris, fuite, usure, lubrification inadéquate, etc.
 - boîte de vitesses automatique : bruit, bris, patinage, témoin d'anomalie, fuite, lubrification inadéquate, etc.
 - entraînement : fuite, bris, vibration, gauchissement, usure, etc.
 - différentiel : bruit, bris, fuite, usure, lubrification inadéquate, etc.
- Entretien des systèmes :
 - embrayage : ajustement du niveau de liquide et du câble;
 - boîte de vitesses manuelle : ajustement du niveau de lubrifiant, remplacement du lubrifiant et ajustement de la commande;
 - boîte de vitesses automatique : ajustement du niveau de lubrifiant, remplacement du lubrifiant, nettoyage interne, remplacement du filtre et des joints et ajustement de la commande;
 - entraînement : remplacement des joints, équilibrage des arbres, graissage, etc.
 - différentiel : ajustement du niveau de lubrifiant, remplacement du lubrifiant et des joints, etc.
- Durée des garanties. Garanties légale, du fabricant ou des détaillants, garantie au prorata, etc.
- Conséquences possibles d'un entretien défaillant sur les frais de réparation, la performance, la fréquence des pannes, la garantie et la valeur de revente.

4 Présenter des produits connexes pour les systèmes de transmission de pouvoir.

- Types d'additifs (épaississeur, nettoyant avant vidange, etc.).
- Détecteurs de fuites et obturateurs.
- Effets de l'utilisation de certains produits sur la garantie.

Compétence 8 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

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

Contexte de réalisation

- Pour les véhicules automobiles et pour les principaux véhicules lourds et légers.
- Pour des châssis, des carrosseries et des habitacles anciens et récents.
- À l'aide de pièces de châssis, de carrosserie et d'habitacle.
- Avec de la documentation technique et des schémas.

Éléments de la compétence

1 Différencier les types de châssis, de carrosseries et d'habitacles.

Critères de performance

- Distinction juste des caractéristiques techniques des châssis, des carrosseries et des habitacles.
- Distinction juste des modes d'assemblage et des types de finis des châssis, des carrosseries et des habitacles.
- Association correcte des châssis, des carrosseries et des habitacles aux types et aux modèles de véhicules.

2 Différencier des composants de châssis, de carrosseries et d'habitacles.

- Localisation précise des composants.
- Distinction juste des caractéristiques ou des modes de fonctionnement des composants.
- Distinction juste des caractéristiques des éléments d'assemblage et de fixation.
- Association correcte des composants aux types de châssis, de carrosseries et d'habitacles.

3 Vulgariser des renseignements sur les châssis, les carrosseries et les habitacles.

- Explication claire du fonctionnement des composants.
- Explication claire des problèmes les plus fréquents de châssis, de carrosseries et d'habitacles.
- Description juste et complète des points d'entretien.
- Pertinence des explications en ce qui a trait aux avantages de l'entretien préventif.
- Description juste des conséquences possibles d'un entretien défectueux.

- 4 Présenter des produits connexes pour les châssis, les carrosseries et les habitacles.
- Description juste des caractéristiques de produits associés aux châssis, aux carrosseries et aux habitacles.
 - Justesse de l'information en ce qui a trait à l'utilisation des produits.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Interprétation juste de la documentation technique et des schémas.
- Interprétation juste de la terminologie française et anglaise.
- Interprétation juste des abréviations.
- Justesse des liens effectués.
- Information adaptée aux types de châssis, de carrosseries et d'habitacles, ainsi qu'aux types et aux modèles de véhicules.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

- 1 Différencier les types de châssis, de carrosseries et d'habitacles.
 - Types de châssis : rigide et à caisse autoporteuse.
 - Types de carrosseries : berline, cabriolet, sedan, limousine, VUS, minifourgonnette, camion à benne basculante, etc.
 - Habitacles : 2 places, 4 places, camion à cabine isolée, pour le transport des passagers ou des marchandises, pour les véhicules récréatifs, etc.
 - Modes d'assemblage permanent (par soudage, avec adhésifs à métaux, par clinchage, etc.) et démontable (rivet, vis, brasure, agrafe, etc.).
 - Matériaux de châssis, de carrosseries et d'habitacles : aluminium, acier, alliages, plastique, textile, etc.
 - Procédés de peinture et types de finis : apprêt, enduit lustré, mat, à base d'eau, à base d'huile, etc.
 - Termes techniques : zones de déformation, rigidité structurelle, débosselage sans peinture, etc.
- 2 Différencier des composants de châssis, de carrosseries et d'habitacles.
 - Composants :
 - châssis : longeron, traverse, faux châssis, etc.
 - carrosseries : portière, capot, pavillon, aile, etc.
 - habitacles : dispositifs de sécurité (enrouleurs, coussins, ceintures, etc.) et composants pyrotechniques, sièges, tableau de bord, console, tapis, serrures, garnitures intérieures, etc.
 - Éléments d'assemblage et de fixation : boulon, agrafe, adhésif, goupille, support, etc.

3. Vulgariser des renseignements sur les châssis, les carrosseries et les habitacles.

- Problèmes fréquents :
 - châssis : bris et impact, corrosion, torsion, déformation à la suite de la pose d'accessoires, etc.
 - carrosseries : bruits de caisse, corrosion, altération, contamination du fini, adhérence du fini, impact et usure du pare-brise, etc.
 - habitacles : bruits et cliquetis, finition inadéquate de l'assemblage, infiltration, témoin d'anomalie, mauvaise odeur, etc.
- Entretien :
 - châssis et carrosseries : inspection périodique, application d'antirouille, nettoyage, protection des finis, etc.
 - habitacles : inspection périodique, nettoyage, protection des surfaces, etc.
- Durée des garanties. Garanties légale, du manufacturier ou des détaillants. Garantie au prorata, etc.
- Conséquences possibles d'un entretien défaillant sur la sécurité, les frais de réparation, la performance, la fréquence des pannes, la garantie et la valeur de revente, etc.

4. Présenter des produits connexes pour les châssis, les carrosseries et les habitacles.

- Types d'apprêts, de solvants, de peintures, de vernis, de shampooings, de pâtes de polissage, de traitements hydrofuges pour pare-brise, etc.
- Types de produits de nettoyage et d'entretien pour la carrosserie et les garnitures.
- Effets de l'utilisation de certains produits sur la garantie.

Compétence 9 Durée 75 h Unités 5

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Effectuer des calculs de coûts et de rendement.

Contexte de réalisation

- À partir d'information sur l'état du véhicule et d'un bon de réparation.
- À l'aide de politiques de l'entreprise, de normes de constructeurs et de rapports périodiques de l'entreprise.
- À l'aide de logiciels spécialisés et d'une calculatrice commerciale.

Éléments de la compétence

1 Estimer le coût de travaux d'entretien et de réparation.

Critères de performance

- Analyse juste de l'information sur l'état du véhicule et sur le bon de réparation.
- Pertinence des liens effectués entre les pièces, les systèmes et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.
- Analyse juste des travaux d'entretien et de réparation en chevauchement.
- Choix et utilisation appropriés des formules mathématiques.
- Transmission claire de l'information relative à l'estimation.

2 Établir des factures et percevoir des paiements.

- Différenciation juste des prix coûtants, des prix de détail et des prix de vente.
- Vérification minutieuse de l'exactitude des données relatives aux estimations.
- Saisie exacte et complète des données nécessaires.
- Utilisation appropriée des listes de tarifs.
- Calcul exact des rabais, des taxes et du prix total.
- Qualité du français écrit.
- Respect de techniques liées à l'ouverture et à la fermeture des bons de réparation.
- Respect des politiques du commerce pour les transactions et les divers modes de paiement.

- 3 Traiter des données provenant de rapports périodiques.
- Analyse juste des normes de constructeurs et des données des rapports périodiques de l'entreprise.
 - Calcul précis du temps d'atelier disponible, du temps non vendu et des commissions.
 - Établissement de comparaisons pertinentes entre les objectifs fixés et les résultats atteints.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Gestion correcte des bons de réparation.
- Respect des politiques de l'entreprise.
- Utilisation appropriée des logiciels spécialisés et de la calculatrice commerciale.
- Respect des règles de confidentialité.
- Respect de la Loi sur la protection du consommateur.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

- 1 Estimer le coût de travaux d'entretien et de réparation.
- Information sur l'état du véhicule, fiches d'inspection et d'entretien.
 - Contenu d'un bon de réparation : nom, adresse, marque, modèle, numéro d'identification du véhicule (NIV), numéro d'immatriculation, dates de mise en service et de livraison, types de garanties et de franchises, etc.
 - Relations entre les systèmes, les composants et les problèmes de fonctionnement les plus fréquents.
 - Chevauchement des travaux de réparation ou d'entretien (remplacement des plaquettes et des disques, remplacement de la pompe à eau et de la courroie de distribution, par exemple) et conséquences sur le bon de réparation, les estimations et la facturation.
 - Contenu d'une estimation : nom, adresse, marque, modèle, numéro d'immatriculation du véhicule, prix total, date et durée de validité de l'estimation, etc.
 - Formules mathématiques : opérations élémentaires (addition, soustraction, multiplication et division), produit croisé (règle de trois), conversion d'unités et arrondissement de nombres.
 - Confidentialité et obligations découlant de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur la protection du consommateur.

2 Établir des factures et percevoir des paiements.

- Prix coûtant, de vente et de détail suggéré, formules de calcul, marge de profit, liste des tarifs, forfaits, taux horaire, temps perdu, gain de temps (*gain time*), etc.
- Facturation au détail, à l'interne et aux fins de garantie.
- Renseignements à inscrire sur la facture : nom de la personne, numéros (articles, commande, etc.), date, modes de livraison, modalités et conditions de paiement, etc.
- Facteurs influençant la fixation des prix : frais fixes et variables, rentabilité, promotions, concurrence, relation qualité-prix, ententes interservices, etc.
- Normes d'ouverture et de fermeture des bons de réparation : plainte, cause, solution, etc.
- Horodateurs et coupons de temps (au dixième, au centième d'heure et à la minute).
- Application de rabais, d'escomptes et de taxes.
- Modification des calculs relatifs aux franchises de garantie, aux estimations de coûts, etc.
- Politiques de l'entreprise concernant les paiements, les remboursements et la prévention de la fraude :
 - argent comptant : perception et vérification des sommes, remise de la monnaie, manipulation de l'argent, etc.
 - carte de crédit ou de débit : saisie manuelle ou automatique, vérification de la validité de la carte (date d'expiration et signature), autorisation, etc.
 - chèque : vérification de la date, du montant, de la signature et des pièces d'identité;
 - facture portée au compte : limite de crédit, identité, signature, autorisation et numéro de commande.
- Conséquences des fautes de français.

3 Traiter des données provenant de rapports périodiques.

- Normes de constructeurs et données des rapports périodiques : efficacité, utilisation de la main-d'œuvre technique, productivité globale, heures vendues par bon de réparation, etc.
- Compilation des données et choix des formules.

Compétence 10 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Établir des relations professionnelles.

Contexte de réalisation

- Avec des clientèles variées et des fournisseurs.
- À l'aide de politiques de l'entreprise.
- En collaboration avec le personnel de l'entreprise.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1 Interagir avec la clientèle et des fournisseurs.

- Présentation de soi appropriée.
- Prise en considération des attitudes et des comportements des personnes.
- Pertinence des questions et des réponses.
- Choix du vocabulaire approprié.
- Niveau de langage adapté à la situation.
- Manifestation d'attitudes et de comportements adaptés aux caractéristiques socioculturelles des diverses clientèles et aux types de personnalités.
- Utilisation des méthodes de fidélisation conformes aux politiques de l'entreprise.
- Respect de l'approche client et des règles de courtoisie.

2 Travailler en équipe.

- Prise en considération des forces et des faiblesses des membres de l'équipe.
- Affirmation de ses idées dans le respect de l'opinion d'autrui.
- Utilisation judicieuse de techniques de résolution de conflits.
- Manifestation d'attitudes et de comportements de collaboration.
- Respect des objectifs de travail.

3 Évaluer sa capacité à établir des relations professionnelles.

- Analyse juste de ses forces et de ses limites.
- Détermination de moyens réalistes pour s'améliorer.
- Manifestation d'ouverture à la critique.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Qualité de la communication orale.
- Ton adéquat.
- Manifestation d'attitudes et de comportements d'écoute et d'attention.
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.
- Gestion efficace du stress.
- Respect des politiques de l'entreprise.
- Respect des tâches et des responsabilités confiées.
- Respect des règles de confidentialité.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Interagir avec la clientèle et des fournisseurs.

- Savoir-être, approche professionnelle et accueil : présentation vestimentaire, sourire, poignée de main, courtoisie, respect, vouvoiement, etc.
- Importance de l'ouverture d'esprit, du respect des personnes et des différences individuelles.
- Caractéristiques des personnalités : directive, expressive, aimable et analytique.
- Facteurs socioculturels à considérer : profession, âge, revenus, ethnie, etc.
- Principes de la communication : émetteur, message, récepteur, etc.
- Types de questions : ouvertes, fermées et orientées.
- Écoute active, observation et interprétation du langage non verbal, reformulation, etc.
- Adaptation du ton (volume, rythme, tonalité, timbre, etc.), du débit et du niveau de langage en fonction de la personne.
- Politiques particulières à certaines entreprises : protocole de remerciements; fidélisation; termes, expressions et niveaux de langage à éviter; éthique et confidentialité; etc.
- Établissement d'un réseau de contacts.

2 Travailler en équipe.

- Relations interpersonnelles et savoir-être (écoute et empathie).
- Fonctionnement d'une équipe : rôle des membres, engagement, style de leadership, mode de prise de décisions, collaboration, compétition, etc.
- Répartition des tâches entre les membres de l'équipe selon les centres d'intérêt et les compétences des personnes.
- Critiques constructives à ses collègues lors des discussions de groupe.
- Attitude positive relativement aux remarques de ses collègues.

3 Évaluer sa capacité à établir des relations professionnelles.

- Connaissance de soi : forces, faiblesses, limites, types de besoins, etc.
- Situations de la vie personnelle et professionnelle.
- Chronophages et effets sur la gestion du temps. Principe de Pareto (80/20).
- Observation de son propre fonctionnement au sein d'une équipe de travail et avec la clientèle.
- Effets du stress sur le rendement et la santé, et moyens de réduire le stress.

Compétence 11 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Communiquer en langue seconde avec la clientèle et des fournisseurs.

Contexte de réalisation

- À partir de correspondances rédigées en langue seconde : courriels, bulletins de service, documentation technique, etc.
- À l'aide de sources de référence.

Éléments de la compétence

- 1 Interpréter la correspondance de la clientèle et de fournisseurs.
- 2 Échanger de l'information, sur des sujets courants, avec la clientèle et avec des fournisseurs au comptoir et par téléphone.

Critères de performance

- Reconnaissance du sens général et des idées principales du texte.
- Choix et utilisation appropriés des sources de référence.
- 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.
- Choix et utilisation appropriés du vocabulaire.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.
- Respect de l'approche client et des règles de courtoisie.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

- 1 Interpréter la correspondance de la clientèle et de fournisseurs.
 - Sources de référence à consulter : manuels des fabricants, garanties, sites Internet, etc.
 - Contenu des fiches techniques de produits (données techniques, fonctionnement, garanties, etc.).
 - Utilisation des outils de traduction disponibles.
- 2 Échanger de l'information, sur des sujets courants, avec la clientèle et avec des fournisseurs au comptoir et par téléphone.
 - Formules d'accueil, phrases types et formules de politesse.
 - Règles et formules d'usage du protocole téléphonique.
 - Prise de messages.

Compétence 12 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Effectuer le travail administratif lié au service à la clientèle.

Contexte de réalisation

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

Éléments de la compétence

1 Planifier le travail administratif à effectuer.

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

2 Effectuer la mise à jour et le classement de documents et de dossiers.

- Tri méthodique des documents et des dossiers.
- Respect des méthodes de classement en fonction des types de documents et de dossiers.
- Repérage rapide des documents et des dossiers classés.

3 Conclure des ententes avec des compagnies d'assurance, des compagnies de garantie et des sous-traitants.

- Application rigoureuse de la marche à suivre :
 - pour une demande d'autorisation de réparation sous garantie;
 - pour une réclamation d'assurance;
 - pour l'attribution de travaux en sous-traitance.
- Détermination précise du coût des travaux à effectuer.
- Exactitude des renseignements transmis aux compagnies concernées.

4 Appliquer les règles relatives au remplacement de pièces sous garantie.

- Différenciation juste des types de garanties.
- Vérification appropriée de la couverture.
- Explications claires et complètes à la clientèle à propos des couvertures.
- Respect des directives concernant le traitement à accorder aux pièces remplacées.

- 5 Produire des rapports à partir d'un logiciel de gestion de services.
- Détermination judicieuse du type de rapport à produire.
 - Localisation rapide de l'information.
 - Respect de la marche à suivre pour l'impression des rapports.
 - Vérification appropriée de l'atteinte des objectifs.

Et pour l'ensemble de la compétence :

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

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Planifier le travail administratif à effectuer.

- Détermination des priorités et principe de Pareto (80/20).
- Établissement de l'échéancier selon la durée des activités, les dates d'échéance, etc.
- Définition d'un plan de travail et calendriers de planification quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, annuelle, etc.
- Classification des activités : urgentes, prioritaires, importantes, secondaires, etc.
- Travail en équipe (voir la compétence 10).

2 Effectuer la mise à jour et le classement de documents et de dossiers.

- Catégories de documents et tri selon leurs caractéristiques et leur provenance : dossiers de la clientèle, bons de réparation, bulletins de service, garanties, etc.
- Règles de classement : alphabétique, numérique, alphanumérique, par sujets, par numéros de série, etc.
- Délais de conservation et obligations légales.
- Mise à jour des dossiers de la clientèle ou des dossiers de véhicules à l'aide d'une base de données spécialisée (voir la compétence 2).
- Importance de la confidentialité de l'information.

- 3 Conclure des ententes avec des compagnies d'assurance, des compagnies de garantie et des sous-traitants.
 - Importance du formulaire de confidentialité et politiques particulières aux différentes entreprises.
 - Demande d'autorisation de réparations sous garantie : preuve de garantie, franchise, date de mise en service du véhicule, autorisation de la clientèle, kilométrage du véhicule, conservation du composant défectueux, etc.
 - Réclamation d'assurance : constat à l'amiable, preuve d'assurance, franchise, date de mise en service du véhicule, autorisation de la clientèle, kilométrage du véhicule, conservation du composant défectueux ou endommagé, photographies du dommage, etc.
 - Travaux en sous-traitance : documents, numéro de commande, autorisation, responsabilités, conservation du composant défectueux ou endommagé, photographies du dommage, etc.
 - Caractéristiques des estimations pour les ententes avec des compagnies d'assurance, des compagnies de garantie et des sous-traitants.
 - Transmission de l'information sur les systèmes et les composants (voir les compétences 3, 4, 5, 6, 7 et 8).
 - Obligations découlant de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

- 4 Appliquer les règles relatives au remplacement de pièces sous garantie.
 - Différenciation des types de garanties en fonction des systèmes (voir les compétences 3, 4, 5, 6, 7 et 8).
 - Vérification de la couverture en fonction des types de garanties, de la date de mise en service du véhicule, du kilométrage du véhicule, du composant, de l'historique d'entretien, etc.
 - Limitations de garantie et clauses d'exclusion.
 - Traitement à accorder aux composants remplacés : récupération, classement et retour.
 - Interaction avec la clientèle (voir la compétence 10).

- 5 Produire des rapports à partir d'un logiciel de gestion de services.
 - Types de rapports : ventes perdues, fréquence des visites, coût moyen par visite, temps et pièces vendues, ventes globales des différents services, taux de reprise de travail, etc.
 - Comparaison entre les objectifs et les rapports.
 - Impression des rapports (voir la compétence 2).

Compétence 13 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

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

Contexte de réalisation

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

Éléments de la compétence

1 Tenir un calendrier des travaux.

Critères de performance

- Sélection judicieuse d'un type de calendrier des travaux.
- Choix pertinent du mode d'attribution des rendez-vous.
- Estimation sommaire des temps de main-d'œuvre et d'atelier en fonction des travaux à effectuer.
- Prévision d'une marge de manœuvre réaliste pour composer avec les imprévus.
- Vérification de la disponibilité des ressources.
- Précision des renseignements inscrits sur le calendrier des travaux.

2 Coordonner les travaux d'atelier.

- Analyse détaillée des bons de réparation.
- Planification optimale des travaux.
- Répartition judicieuse des travaux en fonction des ressources disponibles et des priorités.
- Suivi approprié des travaux.
- Obtention des autorisations nécessaires dans les cas d'imprévus.
- Clarté des explications fournies à la clientèle et à l'équipe de travail.
- Vérification rigoureuse des travaux effectués en fonction de ceux qui sont inscrits sur le bon de réparation.

3 Procéder à la livraison d'un véhicule.

- Établissement efficace des conditions de livraison du véhicule.
- Contrôle minutieux de l'état du véhicule avant la livraison.
- Choix judicieux d'une formulation de remerciements.

Et pour l'ensemble de la compétence :

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

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Tenir un calendrier des travaux.

- Types de calendriers papier ou informatiques : par spécialités, par classes de techniciennes ou de techniciens.
- Mode d'attribution : prioritaire, important, secondaire, pour la journée, en attente, etc.
- Estimation du temps des travaux (voir la compétence 9).
- Planification de la sous-traitance (géométrie des roues, remplacement de pare-brise, installation de démarreur à distance, etc.).
- Réservation de périodes libres pour les imprévus (remorquage, campagne de rappel, clients sans rendez-vous, etc.), pour la marge de manœuvre (60 % de temps d'atelier occupé, par exemple), etc.
- Importance du report des travaux d'entretien ou de réparation non réalisés.
- Gestion des ressources : techniciennes ou techniciens, pièces, stations de travail, équipement, vacances, congés, etc.
- Information inscrite sur le calendrier et utilisation de l'informatique : numéro de la conseillère ou du conseiller, nom, numéro de téléphone, adresse de courriel, année et modèle, durée, heure de livraison, service de raccompagnement, etc.

2 Coordonner les travaux d'atelier.

- Travail en équipe (voir la compétence 10).
- Analyse des bons de réparation ouverts : retour à l'atelier, entretien ou réparation, travaux sous garantie, etc.
- Planification et répartition des travaux en fonction des qualifications, de la sous-traitance, des priorités, de la rentabilité, etc.
- Inspection visuelle du véhicule.
- Transmission de l'information aux personnes sur les systèmes et les composants (voir les compétences 3, 4, 5, 6, 7 et 8).
- Suivi des travaux en fonction du volume de travail et des priorités.
- Loi de la protection du consommateur.
- Vérification des travaux : travaux accomplis ou non, pièces en commande ou en rupture de stock, essai routier, etc.

3 Procéder à la livraison d'un véhicule.

- Éthique professionnelle et interaction avec la clientèle (voir la compétence 10).
- Conditions de livraison du véhicule : date et heure de fin de la location ou du prêt de véhicule, du service de raccompagnement, etc.
- Prise de rendez-vous anticipé.
- Inspection du véhicule et politiques de l'entreprise en ce qui a trait à la cigarette, au volume de la radio, à la position du siège, aux éléments de protection temporaire (couvre-siège, couvre-aile, etc.), etc.
- Facturation (voir la compétence 9).

Compétence 14 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Conseiller la clientèle sur les services et les produits.

Contexte de réalisation

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

Éléments de la compétence

Critères de performance

1 Accueillir la clientèle.

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

2 Déterminer les besoins et les attentes de la clientèle.

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

3 Proposer des produits et des services.

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

- 4 Conclure une entente avec la clientèle.
- Définition juste des objections.
 - Pertinence des réponses aux objections.
 - Proposition pertinente de solutions possibles.
 - Identification précise de la personne ou de la compagnie devant assumer les frais.
 - Obtention des autorisations nécessaires à la réalisation des travaux.
 - Vérification appropriée de la disponibilité des ressources.
 - Commande justifiée :
 - de pièces chez un fournisseur;
 - de services chez un sous-traitant.
- 5 Proposer des produits et des services complémentaires ou en promotion.
- Choix judicieux des produits et des services à offrir.
 - Application appropriée des techniques de vente croisée.
 - Utilisation judicieuse de matériel promotionnel.
- 6 Conclure une vente de services et de produits par téléphone.
- Application appropriée du protocole téléphonique.
 - Adaptation judicieuse des techniques de vente à un contexte de communication téléphonique.
 - Reformulation précise des besoins et des attentes de la clientèle.
 - Choix judicieux des techniques de conclusion de la vente.

Et pour l'ensemble de la compétence :

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

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Accueillir la clientèle.

- Lieux d'accueil de la cliente ou du client : comptoir, bureau fermé, aire de service, etc.
- Importance de la rapidité de l'accueil pour l'image de l'entreprise.
- Présentation de soi et interaction avec la clientèle (voir la compétence 10).

2 Déterminer les besoins et les attentes de la clientèle.

- Types de besoins : entretien, réparation, esthétique, travaux effectués sous garantie, etc.
- Choix du type de question selon les besoins de la clientèle.
- Inspection visuelle du véhicule.
- Estimation du coût des travaux d'entretien ou de réparation (voir la compétence 9).
- Création des bons de réparation, description des travaux à effectuer, renseignements sur la clientèle et le véhicule, et utilisation d'une base de données spécialisée (voir la compétence 2).

3 Proposer des produits et des services.

- Caractéristiques des produits ou des services à offrir (voir les compétences 3, 4, 5, 6, 7 et 8).
- Caractéristiques, avantages, bénéfices, inconvénients et compatibilité de la pièce ou du produit en fonction de la garantie, de la qualité, de la durée de vie de la pièce ou du produit et de la durée de vie du véhicule.
- Explication de l'ampleur et du coût des travaux.

4 Conclure une entente avec la clientèle.

- Types d'objections : à l'égard du produit ou du service, du prix, par manque d'intérêt, etc.
- Stratégies d'intervention : silence, interrogation, utilisation du « Pourquoi? », etc.
- Déroulement : écoute, prévision, empathie, clarification, reformulation, validation de la réponse, conclusion de la vente.
- Éléments de négociation : prix du produit ou du service, rabais, modalités, agent payeur, etc.
- Autorisations pour la réalisation des travaux, lois et réglementations.

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

- Types de produits connexes (voir les compétences 3, 4, 5, 6, 7 et 8) et importance de la valeur ajoutée pour l'entreprise.
- Types de services complémentaires : esthétique, débosselage sans peinture, installation d'accessoires, etc.
- Techniques de présentation des services complémentaires et moment opportun de cette présentation.
- Offre de location, prêt de véhicule, service de raccompagnement, etc.

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

- Gestion des appels : transfert d'appel, mise en attente, boîte vocale, etc.
- Proposition des produits et des services additionnels et conclusion d'une entente avec la clientèle (voir ci-dessus).
- Autorisations pour la réalisation des travaux supplémentaires (autorisations expresses), lois et règlements.
- Fermeture du bon de réparation et facturation (voir la compétence 9).

Compétence 15 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Effectuer un suivi après le service à la clientèle.

Contexte de réalisation

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

Éléments de la compétence

1 Assurer la relance de la clientèle.

Critères de performance

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

2 Assurer le suivi de pièces commandées.

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

3 Traiter des plaintes.

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

Et pour l'ensemble de la compétence :

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

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Assurer la relance de la clientèle.

- Importance de la satisfaction de la clientèle pour l'image professionnelle, vis-à-vis les collègues et vis-à-vis les supérieures ou les supérieurs.
- Objets de relance : entretien, réparation, travaux d'esthétique, travaux effectués sous garantie, etc.
- Moments de la relance : après une visite à l'atelier de réparation, selon le montant de la facture, heures, etc.
- Outils de l'entreprise pour la relance : lettre de suivi de visite, bulletin d'information, soirée d'information, téléphone, courriel, questionnaire, sondage téléphonique, etc.
- Règles et éthique concernant la sollicitation, la confidentialité de l'information, la concurrence, etc.
- Indice de satisfaction de la clientèle et indicateurs : temps de réponse, propreté, qualité de l'accueil, montant de la facture, etc.
- Traitement de l'indice de satisfaction : importance du délai de réponse, approche client, résolution de problèmes, etc.
- Information transmise à la clientèle sur les systèmes (voir les compétences 3, 4, 5, 6, 7 et 8).
- Renseignements ajoutés au dossier de la clientèle : approches effectuées, résultats obtenus, moyens à privilégier pour la prochaine relance et utilisation de l'informatique.

2 Assurer le suivi de pièces commandées.

- Mode de classement des fiches de commande de pièces : prioritaire, par numéros de bons de réparation, par dates, alphabétique, etc.
- Proposition d'un rendez-vous par téléphone ou par Internet et importance de la disponibilité (voir les compétences 2 et 10).

3 Traiter des plaintes.

- Importance de la satisfaction de la clientèle et image de l'entreprise.
- Exemples de plaintes : problèmes mécaniques récurrents, facture incorrecte ou difficile à comprendre, services non satisfaisants.
- Traitement des plaintes : écoute, reformulation, attentes de la clientèle vis-à-vis de l'entreprise, questionnement, collecte de renseignements, proposition de solutions, validation avec la clientèle, suivi de la plainte auprès des supérieures ou des supérieurs et avec la clientèle, etc.

Compétence 16 Durée 15 h Unité 1

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Utiliser des moyens de recherche d'emploi.

Contexte de réalisation

- À l'aide d'un poste informatique.

Éléments de la compétence

1 Rédiger un curriculum vitæ.

- Pertinence des renseignements présentés.
- Données complètes et exactes.

2 Rédiger une lettre de demande d'emploi.

- Pertinence du texte au regard de l'emploi postulé.
- Mise en valeur judicieuse de ses qualifications et de son intérêt pour l'emploi.

3 Passer une entrevue de sélection.

- Préparation adéquate à l'entrevue.
- Présentation de soi appropriée.
- Clarté et pertinence des propos.
- Utilisation des formules de politesse appropriées.
- Manifestation d'attitudes et de comportements d'écoute et d'attention.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Qualité de la communication orale et écrite.
- Manifestation d'attitudes et de comportements d'honnêteté et d'objectivité.
- Manifestation d'attitudes et de comportements de disponibilité.
- Respect des normes de présentation.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence.

1 Rédiger un curriculum vitæ.

- Contenu d'un curriculum vitæ : renseignements personnels, études, antécédents professionnels, réalisations, compétences, etc.
- Importance de la qualité du français et utilisation des outils de correction.

2 Rédiger une lettre de demande d'emploi.

- Contenu d'une lettre de demande d'emploi : complément d'information au curriculum vitæ, mise en lumière des compétences liées à l'emploi postulé, explication de sa qualification pour le poste, demande d'entrevue, remerciements et signature.
- Principes généraux de présentation : style vivant, phrases et paragraphes courts, etc.
- Importance de la qualité du français et utilisation des outils de correction.

3 Passer une entrevue de sélection.

- Préparation à l'entrevue : collecte de renseignements plus précis sur l'entreprise, rassemblement de documents personnels, etc.
- Tenue vestimentaire appropriée aux circonstances.
- Comportements et attitudes : présentation, salutations, vouvoiement, questions aux moments opportuns, démonstration d'enthousiasme, etc.
- Sujets des questions à poser : description de l'emploi disponible, durée de l'emploi, rémunération, avantages sociaux, etc.

Compétence 17 Durée 90 h Unités 6

Compétence traduite en situation

Énoncé de la compétence

S'intégrer au marché du travail.

Éléments de la compétence

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

Plan de mise en situation

Phase d'information

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

Phase de réalisation

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

Phase de synthèse

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

Conditions d'encadrement

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

Critères de participation

Phase d'information

- Recherche un lieu de stage en respectant les consignes.
- Observe le contexte et l'organisation du travail.

Phase de réalisation

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

Phase de synthèse

- Participe aux discussions de groupe en démontrant de l'intérêt pour envers les expériences rapportées par les autres élèves.
- Rédige un rapport de stage.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux phases du plan de mise en situation.

Phase d'information

- Consultation de la documentation sur les lieux de stage.
- Recherche d'un lieu de stage, mise à jour du curriculum vitæ et rédaction d'une lettre de présentation (voir la compétence 16).
- Types d'entreprises : concessionnaires, ateliers de mécanique indépendants, commerces de détail, etc.
- Structure hiérarchique et personnel : directrice ou directeur du service, conseillère ou conseiller aux pièces, technicienne ou technicien d'atelier, personnel des ventes et personnel de bureau.
- Horaires de travail et structure des services.
- Entente sur les modalités du stage.

Phase de réalisation

- Attitudes professionnelles et travail en équipe (voir la compétence 10).
- Contenu d'un journal de bord : horaire, difficultés rencontrées, activités réalisées, etc.

Phase de synthèse

- Contenu du rapport : portrait de l'entreprise et première impression, consignation de ses observations, situation particulière expérimentée et réactions.
- Champs d'intérêt et aptitudes (voir la compétence 1).

