

# 10

## ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENT MOTORISÉ

CONSEILLÈRE  
CONSEILLER  
TECHNIQUE EN  
ÉQUIPEMENT MOTORISÉ

---

RAPPORT D'ANALYSE  
DE SITUATION  
DE TRAVAIL



ENTRETIEN  
D'ÉQUIPEMENT  
MOTORISÉ

CONSEILLÈRE  
CONSEILLER  
TECHNIQUE EN  
ÉQUIPEMENT MOTORISÉ

---

RAPPORT D'ANALYSE  
DE SITUATION  
DE TRAVAIL

## **Équipe de production**

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

### **Yvon Boutet**

Responsable du secteur de formation  
Entretien d'équipement motorisé  
*Direction générale de la formation  
professionnelle et technique*

### **Gilles Girard**

Enseignant  
*Commission scolaire des Rives-du-Saguenay*

### **Louise Blanchet**

Conseillère en élaboration de programmes  
Animatrice de l'atelier et rédactrice du rapport  
*Louise Blanchet enr.*

### **Élisabeth Szöts**

Conseillère en élaboration de programmes  
Secrétaire de l'atelier  
*Solution formation conseil*

## **Révision linguistique**

*Sous la responsabilité  
du Service des publications du Ministère*

## **Éléments de santé et de sécurité au travail**

Martine Charette  
Association sectorielle services automobiles

Gilles Girard  
Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

## **Remerciements**

La réalisation de cet ouvrage a été rendue possible grâce à la participation de nombreuses personnes et de plusieurs organismes.

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

Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, 2000 – 00-0871

ISBN : 2-550-36734-0

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2000

## Composition de l'atelier

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de situation de travail des conseillères et des conseillers techniques en équipement motorisé, tenu à Sainte-Foy, les 19 et 20 mai 2000.

### Participante et participants

Normand Albert  
Conseiller technique  
*Camions Inter-Anjou*  
*Anjou*

André-Yves Jolin  
Chef du service des ventes  
*Centre de l'auto Sears Canada*  
*Vanier*

Jules Bouchard  
Conseiller technique  
*Paul Albert Chevrolet Oldsmobile*  
*Chicoutimi*

René Lacombe  
Directeur du service  
*Le Courtier Chrysler Dodge Jeep*  
*Ville Saint-Laurent*

Rémy Brochu  
Président  
*Garage Rémy Brochu*  
*Saint-Nicolas*

Chantal Lapointe  
Gérante de service  
*Gaston Contant inc.*  
*Laval*

François Chouinard  
Directeur du service  
*Lallier Charlesbourg (Honda)*  
*Charlesbourg*

Étienne Rodrigue  
Agent de bureau  
*Garage JM Rodrigue*  
*Saint-Méthode*

Sylvain Gaudreault  
Conseiller technique  
*Mont-Royal Ford*  
*Montréal*

Éric Roy  
Gérant de service  
*Maurice Roy Chevrolet Oldsmobile ltée*  
*Beauport*

Richard Gaudreau  
Directeur de service  
*LR Gaudreau*  
*Pintendre*

Jean-Guy Roy  
Directeur général  
*Desharnais Service de pneus*  
*Québec*

Bertrand Gemme  
Conseiller technique  
*Camions International Élite ltée*  
*Québec*

Yannick Vermette  
Conseiller technique  
*Jean Fina Services inc.*  
*Québec*

## **Observatrice et observateurs**

Louis Côté, enseignant  
*Commission scolaire du Lac-Abitibi*

Claude Dionne, enseignant  
*Commission scolaire du Chemin-du-Roy*

Carolle Larose, directrice générale  
*Comité sectoriel de la main-d'œuvre de  
l'industrie des services automobiles*

Renald Morneau, conseiller pédagogique  
*Commission scolaire de Kamouraska–  
Rivière-du-Loup*

## Présentation générale

L'analyse de situation de travail a pour objet de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Elle est le reflet fidèle du consensus établi par un groupe de spécialistes du marché du travail concernant la description d'un ou de plusieurs métiers. Dans un souci d'amener les diplômées et les diplômés de la formation professionnelle et technique à exercer de façon compétente la profession à laquelle ils auront été préparés, le ministère de l'Éducation a fait appel à des spécialistes de la profession pour en décrire à la fois le contenu et les exigences. Réunis autour d'une même table, ces spécialistes se sont entendus sur une définition commune des fonctions de travail; ils en ont précisé les tâches et les opérations et en ont établi des conditions de réalisation. Voilà, en somme, ce dont fait état le présent rapport.

Le schéma ci-contre permet de situer l'*analyse de situation de travail* parmi l'ensemble des productions liées aux programmes d'études.

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

## Productions liées au processus d'élaboration des programmes

### A- Recherche et planification

- Portrait de secteur;
- Planification quinquennale;
- Étude préliminaire.

### B- Production de programmes

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

### C- Soutien des programmes (formation professionnelle seulement)

- Guide d'organisation pédagogique et matérielle;
- Tableaux d'analyse et de planification.





## TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	3
1 Description générale de la profession .....	5
1.1 Renseignements généraux.....	5
1.2 Définition de la profession.....	6
1.3 Conditions d'exercice de la profession.....	6
1.4 Profil de la conseillère et du conseiller technique en équipement motorisé.....	10
1.5 Tendances et perspectives .....	10
2 Description du travail .....	11
2.1 Renseignements généraux.....	11
3 Habiletés et comportements transférables .....	33
3.1 Habiletés cognitives, psychomotrices et perceptives.....	33
3.2 Attitudes, comportements et qualités.....	38
4 Suggestions concernant la formation .....	41
4.1 Suggestions concernant les stages en entreprise.....	41
4.2 Autres suggestions .....	41
ANNEXES .....	43
Annexe 1 Liste des tâches et des opérations .....	45
Annexe 2 Éléments de santé et de sécurité au travail liés au métier de conseillère et de conseiller technique en équipement motorisé.....	47



## **Introduction**

Le présent rapport a été rédigé dans le but d'organiser et de synthétiser l'information recueillie durant l'atelier d'analyse de situation de travail des conseillères et des conseillers techniques en équipement motorisé.

Comme le succès de l'élaboration des programmes dépend directement de la validité des renseignements obtenus au début de leur conception, un effort particulier a été fait pour que, d'une part, toutes les données fournies durant l'atelier soient présentées dans le rapport et que, d'autre part, ces données fassent état des conditions réelles d'exercice de la profession.



# 1 Description générale de la profession

## 1.1 Renseignements généraux

### 1.1.1 Fonction de travail et appellations d'emploi

Le service à la clientèle en équipement motorisé s'inscrit dans le secteur professionnel *Entretien d'équipement motorisé*. Jusqu'ici aucun programme d'études provenant du ministère de l'Éducation (MEQ) n'a couvert la profession. On a tenu compte des besoins réels constatés en milieu de travail pour amorcer ce nouveau projet de formation. Il s'agit ici d'une toute première analyse de situation de travail effectuée par le MEQ.

En milieu de travail, on désigne habituellement les travailleuses et les travailleurs de ce milieu par les appellations de conseillère ou de conseiller technique du service après-vente, de conseillère ou de conseiller du service à la clientèle ou de conseillère technique ou de conseiller technique tout court. La désignation d'aviseuse technique ou d'aviseur technique est largement répandue, mais elle n'a pas été retenue parce que c'est un anglicisme. Pour les besoins de la présente analyse de situation de travail, on lui a préféré le titre de « conseillère ou conseiller technique en équipement motorisé ».

### 1.1.2 Champs d'activités

Le secteur de l'*Entretien d'équipement motorisé* est diversifié et couvre plusieurs types d'entreprises vouées notamment à la vente d'automobiles, de camions lourds, d'engins de chantier, de machinerie agricole ou de véhicules récréatifs. L'entretien et la réparation de véhicules de toutes sortes constituent des activités très importantes qui

sont exercées dans divers garages comme chez les concessionnaires, les ateliers indépendants, les ateliers spécialisés ou les ateliers portant bannière. Les produits offerts peuvent également être des spécialités. Mentionnons la vente et l'installation des pneus, la vente, la réparation et la pose de silencieux ou le remorquage. Il va sans dire que les conseillères techniques et les conseillers techniques peuvent être embauchés dans une gamme d'entreprises très variées.

De façon générale, la profession est plutôt exercée dans les entreprises de taille moyenne ou grande. On a expliqué qu'il faut plus de quatre mécaniciennes ou mécaniciens pour justifier un poste de conseillère technique ou de conseiller technique. Dans une petite entreprise, l'ensemble des tâches est effectué par les propriétaires, y compris les conseils techniques.

### 1.1.3 Limites de la profession

Parmi les domaines connexes, on a mentionné les professions de contremaîtresse ou de contremaître d'atelier, de gérante ou de gérant de service, de technicienne ou de technicien, de vendeuse ou de vendeur, de fournisseuse et de fournisseur et de commis aux pièces. Les conseillères techniques et les conseillers techniques sont également en relation avec des directrices ou des directeurs de plusieurs services, notamment ceux des ventes, des pièces ou du financement, etc. Enfin, des contacts sont établis avec les représentantes ou les représentants des compagnies d'assurances et de garanties prolongées.

## **1.2 Définition de la profession**

Une grande partie du travail des conseillères techniques et des conseillers techniques repose sur l'approche client. On leur demande, en effet, d'entrer en communication avec la clientèle, d'établir une relation de confiance avec elle, de cerner ses besoins, d'interpréter l'information recueillie, de lui offrir des services d'entretien ou de réparation ainsi que des accessoires ou des produits, de lui transmettre de l'information, de lui assurer un service après-vente et d'avoir le souci de la satisfaire. Ces activités requièrent la capacité d'établir un contact facile avec la clientèle, d'être à son écoute, de vulgariser l'information technique de façon à en faciliter la compréhension. L'exercice de la profession exige une bonne dose de psychologie, car les clientes ou les clients sont rarement heureux d'avoir à faire faire des mises au point ou des réparations. De plus, les conseillères techniques et les conseillers techniques doivent rehausser l'image de leur entreprise et fidéliser la clientèle.

Le service à la clientèle doit tendre à servir et à satisfaire le plus grand nombre possible de clientes ou de clients. Les conseillères techniques et les conseillers techniques doivent s'assurer de la bonne marche du service et de la répartition efficace du travail effectué en atelier. On leur demande de voir à ce que les pièces ou la marchandise nécessaires soient disponibles, de tenir à jour des calendriers de réparation et de faire le suivi de la clientèle. On leur demande aussi de maintenir la rentabilité optimale de l'atelier de réparation.

Finalement, l'on peut confier aux conseillères techniques et aux conseillers techniques le travail de soutien administratif que requiert le bon fonctionnement du service.

## **1.3 Conditions d'exercice de la profession**

### **1.3.1 Nature du travail**

Dans l'exercice de leurs fonctions, les conseillères techniques et les conseillers techniques doivent interpréter de l'information, la comprendre, l'organiser, la transmettre, l'expliquer, la vulgariser et la mettre à jour. On leur demande d'effectuer des calculs concernant la facturation, les paiements, les temps de réparation et leurs estimations, ainsi que les marges de bénéfices.

Les conseillères techniques et les conseillers techniques doivent entretenir des relations avec les personnes. On s'attend à ce qu'ils accueillent des personnes, les écoutent, discutent avec elles et les comprennent. On doit gagner la confiance des autres pour être en mesure de les persuader, de les conseiller et de leur offrir des services. Enfin, cette fonction exige que l'on organise et que l'on surveille les activités d'autres personnes.

Finalement, le travail s'effectue en grande partie à l'aide d'ordinateurs et de logiciels spécialisés. Il peut arriver que l'on fasse des essais routiers de véhicules. Le suivi des pièces et la vérification de leur disponibilité font aussi partie du travail.

### **1.3.2 Conditions et environnement de travail**

Le service à la clientèle est une fonction centrale dans l'entreprise et il s'effectue dans une atmosphère de très grande activité. Les personnes y travaillent sous pression et sont souvent dérangées, car le va-et-vient est

continuel. Elles sont exposées au bruit, à des poussières et à des émanations, puisque leur lieu de travail jouxte l'atelier de réparation. On a tenu à préciser que les inconvénients mentionnés ne dépassent pas les limites du tolérable. Le téléphone occupe également une grande partie du temps de travail.

Parmi les facteurs de stress, les spécialistes de la profession ont souligné le manque de contrôle sur les demandes, la surcharge de travail, le respect des échéances et la satisfaction de la clientèle. Dans un contexte aussi mouvementé, il est ardu de mener ses tâches à terme sans interruption : les nombreux dérangements sont vécus difficilement par plusieurs. De l'avis général, les conseillères techniques et les conseillers techniques occupent une « zone tampon » ; ils doivent composer avec l'expression, parfois très émotive, de l'insatisfaction de clientes ou de clients et répondre du travail fait par d'autres. Les exigences élevées de rentabilité et de vente, les attentes de la clientèle, ainsi que le fait de devoir agir avec célérité et efficacité, tout en maintenant un haut standard de qualité du travail, peuvent représenter des causes de tension. La disponibilité des pièces nécessaires au travail d'atelier peut également se révéler stressant.

Des facteurs de stress touchent plus particulièrement le travail en carrosserie, notamment les relations avec les représentantes et les représentants en assurances, la logistique à fournir à une clientèle dont les véhicules sont en atelier pour une plus longue durée et le manque de véhicules de courtoisie à certaines périodes de pointe.

Par contre, les risques pour la santé ou la sécurité ne sont pas élevés et ils sont en grande partie associés au stress. La participante et les participants ont retenu l'épuisement professionnel et des problèmes associés à la qualité de l'air ambiant.

Les conseillères techniques et les conseillers techniques doivent cerner les besoins de la clientèle et répondre à ses attentes de la meilleure façon et ce, compte tenu de ses moyens financiers. On leur demande de gérer les autorisations de garanties. Ce sont des responsabilités importantes.

Si le degré d'autonomie au travail se révèle élevé, il doit toutefois être déterminé par les limites d'intervention de la conseillère technique ou du conseiller technique. L'autonomie est essentielle pour un travail efficace et l'accroissement de la rentabilité de l'entreprise. Elle passe préférablement par l'acquisition de connaissances de base en mécanique pour être performant, éviter les erreurs, communiquer clairement avec les mécaniciennes et les mécaniciens et comprendre l'information reçue concernant les diagnostics.

Les décisions qui incombent aux conseillères techniques et aux conseillers techniques sont complexes parce que beaucoup d'éléments entrent en ligne de compte, et qu'ils doivent faire affaire avec plusieurs intervenants. Cette complexité dépend du fait qu'on les sollicite beaucoup et qu'ils doivent prévoir l'imprévisible. Les décisions doivent être prises en fonction de la rentabilité de l'entreprise. On leur demande d'en répondre et de les justifier avec précision. En ce qui concerne les décisions au sujet des assurances et des garanties des véhicules lourds, elles se révèlent encore plus complexes.

### **1.3.3 Conditions d'entrée dans la profession**

Les employeurs recherchent des candidates et des candidats, titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou d'un diplôme d'études professionnelles. Des connaissances et des habiletés de base en mécanique sont des atouts certains. On considère également

la candidature de personnes qui ont fait des études supérieures ou qui ont de l'expérience dans le domaine. Il arrive souvent que les mécaniciennes ou les mécaniciens, de même que les commis aux pièces s'orientent vers le service à la clientèle. L'exercice de la profession requiert des aptitudes en communication. Enfin, dans les grands centres urbains, la connaissance de la langue anglaise, écrite et parlée, se révèle essentielle. Cette réalité semble moins cruciale en région. Cependant, les documents techniques sont rédigés en anglais, même si on y constate une percée du français.

Parmi les qualités personnelles appréciées figurent l'entregent, la diplomatie, l'initiative, l'esprit d'analyse, le sens de l'organisation, l'autonomie, l'intuition et la patience. On s'attend à ce que la personne soit travaillante, dévouée, rapide, qu'elle contrôle ses émotions. Elle est souvent appelée à jouer un rôle de médiation auprès de la clientèle ou de l'équipe de travail.

La personne qui débute dans la profession doit être bien encadrée. C'est pourquoi elle est supervisée par un compagnon pour une période de 90 jours. Dans la région de Québec, le Comité paritaire attribue une carte de qualification aux conseillères et aux conseillers de service. Cette pratique n'est cependant pas appliquée dans les autres régions, pour le moment.

Parmi les associations professionnelles mentionnées, il y a la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec. Certaines entreprises inscrivent leur personnel aux examens de certification de l'Automotive Service Excellence (ASE).

De façon générale, la fonction de conseillère ou conseiller technique en équipement motorisé s'inscrit parmi celles des cadres des entreprises et n'est pas syndiquée. Toutefois,

chez certains concessionnaires, tout le personnel est appelé à adhérer au syndicat. De l'avis des spécialistes de la profession, deux régions se distinguent quant au taux de syndicalisation. Il s'agit de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de la région environnante de Québec.

Les travailleuses et les travailleurs doivent se soumettre aux normes de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ainsi qu'à celles de la Loi de la protection du consommateur. Certaines entreprises ont déjà adhéré au système de certification ISO. Si l'implantation de ce système n'est pas généralisée, on peut dire qu'elle est en progression. Dans le domaine des véhicules automobiles, les entreprises doivent répondre aux normes de satisfaction de la clientèle émises par les fabricants. Cela n'est toutefois pas courant en ce qui concerne les véhicules récréatifs et les véhicules lourds. En carrosserie, on se doit de rencontrer les exigences formulées par les compagnies d'assurances. Enfin, dans chaque entreprise existent des règlements « maison » que le personnel se doit de respecter.

#### **1.3.4 Emploi et rémunération**

Les perspectives d'emploi ont été qualifiées de très bonnes à excellentes. Il semble que les possibilités d'avenir soient prometteuses pour les personnes compétentes, capables de satisfaire aux exigences de la profession.

La mécanique automobile comporte des périodes de pointe et des périodes creuses. Le printemps et l'automne seraient très occupés à cause notamment, des mises au point saisonnières, des changements de pneus, etc. Il peut arriver que l'on procède à des mises à pied temporaires. Cependant, les entreprises qui peuvent compter sur les services de conseillères techniques et de conseillers techniques compétents et performants,



préféreront les assigner temporairement à d'autres tâches plutôt que de risquer de les perdre. Il semble également que la conseillère technique ou le conseiller technique puisse planifier son travail de façon à mieux répartir ses tâches sur toute l'année. En mécanique de véhicules lourds, les saisons n'influenceraient pas autant l'achalandage de la clientèle.

La durée normale d'une semaine de travail se situe entre 36 heures (personnel syndiqué) et 43 heures, la moyenne étant de 40 heures. Et on effectue fréquemment des heures supplémentaires. Certaines entreprises offrent des horaires de quatre jours. Il peut arriver que l'on doive travailler sur des quarts. La conseillère technique ou le conseiller technique arrive en premier et quitte en dernier. Dans le domaine des véhicules lourds, on est également appelé à faire des heures supplémentaires, mais on n'est pas tenu d'assister la clientèle de façon aussi assidue.

Le taux de roulement du personnel est faible. Les entreprises se livrent une grande compétition pour obtenir les services de conseillères et de conseillers techniques qualifiés. Elles tiennent donc à garder le personnel compétent et performant. De plus, les conseillères techniques et les conseillers techniques fidélisent leur clientèle avec les années. L'offre de meilleures conditions de travail dans une autre entreprise peut les amener à quitter leur emploi.

Les salaires offerts aux conseillères techniques et aux conseillers techniques varient sensiblement selon les entreprises. De façon générale, les personnes qui débutent dans le métier, peuvent s'attendre à un salaire annuel de 28 000 \$ à 35 000 \$. Ces montants comprennent le salaire de base, les commissions ou les bonus, ainsi que les heures supplémentaires. Le taux horaire, dans un garage syndiqué, est de 16 \$; dans

un garage de mécanique générale, il oscille entre 10 \$ et 12 \$. Dans les garages de véhicules récréatifs et de véhicules lourds, le taux horaire se situe entre 12 \$ et 13 \$.

De l'avis des spécialistes de la profession, l'expérience ne constitue pas un facteur déterminant quant à la majoration des salaires. On tiendrait davantage compte de la performance. C'est ainsi que l'on a déjà vu des conseillères techniques ou des conseillers techniques atteindre des salaires de 52 000 \$ ou même davantage. La fidélisation de la clientèle, son entière satisfaction et l'atteinte ou le dépassement des objectifs de vente se révèlent rentables pour l'employée ou l'employé qui travaille dans le domaine de l'automobile. Les entreprises vouées aux véhicules lourds n'incitent pas autant leur personnel à vendre des services. Celui-ci doit compter sur un salaire de base et les heures supplémentaires effectuées.

La personne qui désire évoluer dans la profession pourrait occuper des postes de gérance ou de direction. Elle pourrait même aspirer à diriger un district pour des manufacturiers, si elle s'avisait de poursuivre des études. Il existe également des possibilités de mutation vers des postes de vendeuses ou de vendeurs, ainsi que d'agentes ou d'agents de réclamations. Il est possible également de démarrer sa propre entreprise.

### **1.3.5 Présence des femmes et des minorités ethniques dans la profession**

La profession attire de plus en plus de femmes. Elles sont très recherchées, car le pourcentage de la clientèle féminine pour l'automobile a augmenté considérablement ces dernières années. On leur reconnaît des qualités particulières comme l'écoute, la

capacité de désamorcer la colère ou l'impatience, la diplomatie, etc. En ce qui concerne le domaine des véhicules lourds et des véhicules récréatifs, elles seraient moins nombreuses à s'y engager.

Dans les grands centres urbains, les minorités ethniques constituent une clientèle intéressante. Il faut parfois composer avec des difficultés de communication. L'embauche de personnes appartenant à ces groupes contribue à mieux desservir cette clientèle et à faciliter la compréhension entre les parties.

#### ***1.4 Profil de la conseillère et du conseiller technique en équipement motorisé***

##### **1.4.1 Aptitudes (capacités naturelles)**

Le service à la clientèle exige des aptitudes jugées essentielles ou importantes. La personne doit pouvoir fournir une attention soutenue et supporter le bruit. On lui demande de calculer rapidement et exactement, de comprendre les écrits et de s'exprimer façon claire. Elle doit apprendre, comprendre et réfléchir rapidement. La compréhension de principes et de techniques lui est, en outre, indispensable.

##### **1.4.2 Facteurs d'intérêt pour le travail**

Les personnes qui choisissent cette profession devraient :

- être attirées par l'aspect mécanique et technique des choses;
- aimer comprendre les phénomènes et trouver des solutions aux problèmes;
- préférer planifier des activités, coordonner et organiser l'ensemble des tâches;
- aimer interagir ou communiquer avec d'autres personnes;

- préférer influencer et persuader des personnes;
- aimer les activités se traduisant par des résultats tangibles;
- aimer le travail méthodique et organisé;
- aimer travailler à partir de directives;
- aimer le travail qui exige la prise de décision;
- aimer travailler avec d'autres et collaborer avec eux;
- aimer entretenir des relations professionnelles et des contacts humains;
- aimer relever des défis;
- éprouver de la satisfaction à bien accomplir son travail;
- aimer la vente de services.

#### ***1.5 Tendances et prospectives***

Le secteur de l'équipement motorisé évolue constamment. Les véhicules ou les engins subissent des améliorations constantes tant du point de vue de la performance que du point de vue de l'économie de fonctionnement. Le marché évolue également et devient de plus en plus compétitif. La clientèle est mieux informée et plus exigeante. Le travail d'entretien préventif prend ainsi plus d'importance. Enfin, l'utilisation de l'ordinateur et l'accès à l'auto-route informatique amènent les individus à changer leurs méthodes et leurs habitudes de travail.

Pour toutes ces raisons, il importe que les conseillères techniques et les conseillers techniques suivent le courant de l'évolution. La formation continue doit leur permettre de maintenir leurs connaissances à niveau et ainsi de répondre aux attentes de plus en plus exigeantes des fabricants d'automobiles ou des fabricants d'autres types de véhicules.

## 2 Description du travail

### 2.1 Renseignements généraux

Le présent chapitre renferme une énumération des tâches, des opérations et des sous-opérations exécutées par les conseillères et les conseillers techniques en équipement motorisé. L'énumération est accompagnée de renseignements supplémentaires fournis par la participante et les participants à l'atelier. On y propose également la synthèse du processus de travail et un tableau faisant état de l'importance que les spécialistes de la profession ont accordée à chacune des tâches. Finalement, le chapitre contient des tableaux qui font état des conditions d'exercice des tâches et des critères de performance qui se rapportent à chacune d'entre elles.

#### 2.1.1 Tâches, opérations et sous-opérations

La participante et les participants à l'atelier d'analyse de situation de travail se sont entendus sur sept tâches relatives à la profession de conseillère et de conseiller technique en équipement motorisé.

Les opérations correspondent aux étapes de l'accomplissement d'une tâche, tandis que les sous-opérations comportent certains détails supplémentaires nécessaires à la compréhension et à la description complète des opérations.

Nous joignons en annexe un tableau synoptique des tâches et des opérations.

# 1 Planifier les activités d'atelier<sup>1</sup>

---

1.1 *Consulter la grille horaire.*

1.2 *Prendre connaissance de la demande de la cliente ou du client.*

1.2.1 Rassembler toutes les demandes entrées.

1.2.2 Analyser toutes les demandes de la clientèle.

1.3 *Estimer la durée des travaux.*

1.3.1 Estimer la durée des travaux pour chaque demande.

1.3.2 Estimer la durée de l'ensemble des travaux pour la journée.

1.3.3 Vérifier s'il est possible d'arriver aux résultats escomptés.

1.3.4 Prendre les décisions qui s'imposent.

1.4 *Vérifier la disponibilité de la main-d'œuvre, des pièces et de l'équipement de travail.*

1.5 *Fixer les rendez-vous.*

1.5.1 Remplir les plages horaires disponibles.

1.5.2 Offrir des services à la clientèle.

1.6 *Tenir à jour le calendrier des travaux.*

---

1. Cette tâche convient également pour les véhicules lourds, les véhicules récréatifs et la carrosserie.

## 2 Préciser les besoins et les attentes de la clientèle

---

### 2.1 *Accueillir la cliente ou le client.*

- 2.1.1 Démontrer à la cliente ou au client que l'on s'aperçoit de sa présence.
- 2.1.2 Lui faire sentir qu'on lui accorde de l'importance.

### 2.2 *Observer le comportement de la cliente ou du client.*

- 2.2.1 Interpréter son langage non verbal.
- 2.2.2 Déterminer son type de personnalité.

### 2.3 *Établir un lien de confiance avec la cliente ou le client.*

- 2.3.1 Percevoir tout sentiment d'insécurité à l'égard de l'entreprise.
- 2.3.2 Démontrer l'honnêteté de la maison.

### 2.4 *Interroger la cliente ou le client sur ses besoins et ses attentes.*

- 2.4.1 Poser toutes les questions pertinentes pour définir exactement le service désiré.
- 2.4.2 S'entendre avec la cliente ou le client au sujet de l'heure de livraison du véhicule.

### 2.5 *Répondre aux interrogations de la cliente ou du client.*

- 2.5.1 L'informer sur la durée estimée des travaux.
- 2.5.2 L'informer sur les modalités des garanties.
- 2.5.3 Prendre les dispositions nécessaires en cas de préférence pour une mécanicienne ou un mécanicien.

### 2.6 *Consulter le dossier de la cliente ou du client, s'il y a lieu.*

- 2.6.1 Vérifier l'historique des travaux effectués.
- 2.6.2 Transmettre les commentaires pertinents sur les travaux antérieurs, s'il y a lieu.

### 2.7 *S'assurer que les vérifications d'usage sur le véhicule soient effectuées.<sup>2</sup>*

- 2.7.1 Effectuer le relevé du kilométrage sur le véhicule.
- 2.7.2 Effectuer ou faire faire un examen visuel pour valider les plaintes.
- 2.7.3 S'assurer qu'il n'y a pas de bris sur le véhicule.
- 2.7.4 Vérifier l'état de propreté du véhicule.
- 2.7.5 S'assurer que l'examen du véhicule a été fait correctement.

---

2. Le relevé du kilométrage est essentiel pour la mise en application des garanties. En ce qui concerne les véhicules lourds, les vérifications d'usage sur le véhicule sont confiées à la contremaîtresse, au contremaître, à la mécanicienne ou au mécanicien.

2.8 ***Effectuer l'essai du véhicule, s'il y a lieu.***

2.8.1 Vérifier la pertinence des plaintes formulées par la cliente ou le client.

2.9 ***Définir les besoins et les attentes.***

2.9.1 Faire un résumé des plaintes.

2.9.2 Confirmer la nature des plaintes.

### **3 Remplir le bon de travail**

---

#### **3.1 *Créer le dossier de la cliente ou du client, s'il y a lieu.***

- 3.1.1 Inscrire ses coordonnées complètes.
- 3.1.2 Inscrire le modèle, la couleur et l'année du véhicule.
- 3.1.3 Inscrire le numéro de série du véhicule.
- 3.1.4 Inscrire le numéro de la plaque d'immatriculation du véhicule.
- 3.1.5 Inscrire le kilométrage.

#### **3.2 *Valider les coordonnées de la cliente ou du client, ainsi que les renseignements concernant le véhicule.***

- 3.2.1 Vérifier si les coordonnées inscrites sont toujours valides.
- 3.2.2 Vérifier s'il s'agit du même véhicule.
- 3.2.3 Créer un nouveau dossier s'il s'agit d'un nouveau véhicule.

#### **3.3 *Consulter l'historique du véhicule.***

- 3.3.1 Se renseigner sur les réparations antérieures.
- 3.3.2 Vérifier si le véhicule fait l'objet d'une campagne de rappel.
- 3.3.3 Vérifier le kilométrage inscrit lors de la réparation précédente.
- 3.3.4 Prendre connaissance du suivi du véhicule.

#### **3.4 *Consigner l'information recueillie concernant les attentes et les besoins sur le bon de réparation.***

- 3.4.1 Inscrire sur le bon la description du problème faite par la cliente ou le client.
- 3.4.2 S'assurer d'avoir consigné la bonne information et de façon précise.

#### **3.5 *Vérifier les éléments couverts par la garantie.***

- 3.5.1 Prendre en considération la condition du véhicule.
- 3.5.2 Considérer la nature des bris.
- 3.5.3 Informer la cliente ou le client du fait que la réparation est couverte ou non par la garantie.

#### **3.6 *Conseiller la cliente ou le client sur les produits et les services.***

- 3.6.1 Prendre en considération l'âge du véhicule et son kilométrage.
- 3.6.2 Faire valoir la nécessité ou l'importance des services offerts (prévention de bris, meilleure réponse à ses besoins, etc.).
- 3.6.3 Proposer des forfaits d'entretien.
- 3.6.4 Informer la clientèle de promotions concernant les mises au point ou autres.
- 3.6.5 Proposer des accessoires (garde-boue, déflecteurs, etc.).

- 3.7 ***Valider les besoins auprès de la cliente ou du client.***
  - 3.7.1 Faire confirmer par la cliente ou le client l'exactitude des renseignements inscrits.
  - 3.7.2 S'assurer de la clarté et de la précision de l'information inscrite à l'intention de la mécanicienne ou du mécanicien.
  
- 3.8 ***Obtenir l'autorisation d'effectuer la réparation auprès de la personne qui est propriétaire du véhicule ou d'une personne mandatée.***
  - 3.8.1 S'informer sur l'identité de la personne qui est propriétaire du véhicule.
  - 3.8.2 Obtenir un numéro de commande, une autorisation ou une signature dans les cas de véhicules de compagnies, de véhicules de flotte ou autres.
  - 3.8.3 Dans ces cas, ne faire entreprendre les travaux que si on a les autorisations.
  
- 3.9 ***Demander à la cliente ou au client si elle ou il désire renoncer à son droit de recevoir une évaluation écrite.<sup>3</sup>***
  - 3.9.1 Demander à la cliente ou au client une renonciation écrite de sa main.
  - 3.9.2 Faire signer la renonciation.
  
- 3.10 ***Faire signer le bon de travail.***
  - 3.10.1 Autoriser le début des travaux ou faire effectuer une estimation.
  
- 3.11 ***Renseigner la cliente ou le client sur les modalités de paiement.<sup>4</sup>***
  
- 3.12 ***Répondre aux besoins de logistique de la cliente ou du client.***
  - 3.12.1 Noter correctement et complètement les besoins de logistique.
  
- 3.13 ***Remettre les coupons de réclamation ou de localisation du véhicule.<sup>5</sup>***
  - 3.13.1 Assigner une place de stationnement à la cliente ou au client.
  - 3.13.2 Assigner un numéro de suivi.
  - 3.13.3 Remettre un coupon à la cliente ou au client.
  - 3.13.4 Apposer une étiquette sur le véhicule.

---

3. L'obligation de fournir une évaluation écrite s'applique pour les transactions dépassant 100,00 \$.

4. L'exécution de cette opération dépend de la politique en vigueur dans chacune des entreprises. Parfois on le fait au moment de l'ouverture du bon de travail, dans d'autres cas, au moment de la livraison. Quoiqu'il en soit, il importe que la clientèle ne soit pas surprise par les coûts et qu'elle s'attende à payer un certain montant d'argent même si les frais sont couverts par les assurances ou une garantie.

5. En ce qui concerne les véhicules lourds, on se limite à assigner une place de stationnement pour le véhicule. Dans le cas des véhicules récréatifs, on dirige la cliente ou le client vers une zone de débarcadère.



## 4 Conclure une vente finale de produits et de services

.....

### 4.1 *Prendre connaissance de la nature et de l'ampleur des travaux à la suite du diagnostic.*

- 4.1.1 S'informer du diagnostic auprès de la mécanicienne ou du mécanicien.
- 4.1.2 Évaluer l'ampleur des travaux à la suite du diagnostic.

### 4.2 *Évaluer le coût des pièces et de la main-d'œuvre.*

- 4.2.1 Déterminer les éléments couverts par la garantie.
- 4.2.2 Consulter la liste de prix de la maison.
- 4.2.3 Prévoir le temps des travaux.
- 4.2.4 Calculer le coût des pièces et de la main-d'œuvre, incluant les taxes.

### 4.3 *Vérifier la disponibilité des pièces en stock.*

- 4.3.1 S'informer auprès de la ou du commis des pièces.
- 4.3.2 Contacter la fournisseuse ou le fournisseur, s'il y a lieu.

### 4.4 *S'assurer que la collecte d'information soit complète.*

- 4.4.1 S'assurer de la collecte de tous les renseignements mentionnés en 4.1, 4.2 et 4.3.

### 4.5 *Informar la cliente ou le client de la nature et de l'ampleur des travaux.*

- 4.5.1 Entrer en communication avec la cliente ou le client, en personne ou par téléphone.
- 4.5.2 Fournir les explications concernant le diagnostic et l'évaluation.
- 4.5.3 Faire le lien entre le diagnostic et les attentes de la cliente ou du client.
- 4.5.4 Convaincre la cliente ou le client du bien-fondé des réparations ou des travaux d'entretien recommandés.

### 4.6 *Obtenir l'autorisation pour les services non couverts par les garanties.*

### 4.7 *S'assurer que les pièces manquantes ont été commandées<sup>6</sup>.*

### 4.8 *Confier des travaux spécialisés à des sous-traitants.*

- 4.8.1 S'informer de la disponibilité du sous-traitant.
- 4.8.2 L'informer de la nature et de l'ampleur des travaux à réaliser.
- 4.8.3 S'entendre avec le sous-traitant sur les conditions de réalisation.

---

6. Dans la petite entreprise, la conseillère technique ou le conseiller technique assume la commande des pièces.  
Dans la grande entreprise, cette activité est confiée à la ou au commis des pièces.

4.9 ***Conclure des ententes avec les compagnies d'assurances ou les compagnies assurant les garanties prolongées<sup>7</sup>.***

- 4.9.1 Informer la compagnie de la nature des travaux.
- 4.9.2 Lui faire connaître l'évaluation.
- 4.9.3 S'entendre avec la compagnie d'assurances pour la réalisation des travaux.
- 4.9.4 Obtenir les autorisations nécessaires pour les réparations.

4.10 ***Clore la vente.***

- 4.10.1 Obtenir les autorisations de procéder aux travaux.
- 4.10.2 Obtenir les signatures et les numéros d'autorisation d'achat.
- 4.10.3 Offrir des services ou des produits supplémentaires.
- 4.10.4 Remercier et saluer la cliente ou le client.

---

7. De façon générale, les communications se font en anglais. Pour les travaux de carrosserie, cette opération est effectuée au tout début de la tâche. Idéalement, elle serait mentionnée en 4.2.

## 5 Coordonner les activités de l'atelier

---

### 5.1 *Répartir les travaux dans l'atelier.*

- 5.1.1 Analyser le bon de travail.
- 5.1.2 Vérifier la disponibilité des mécaniciennes et des mécaniciens.
- 5.1.3 Vérifier la disponibilité de l'équipement nécessaire aux travaux.
- 5.1.4 Confier le travail à la mécanicienne ou au mécanicien désigné.

### 5.2 *Suivre le déroulement des travaux.*

### 5.3 *Faire part à la cliente ou au client de l'état ou de la fin des travaux.*

- 5.3.1 Contacter la cliente ou le client.
- 5.3.2 L'informer d'éléments nouveaux, s'il y a lieu.
- 5.3.3 Réévaluer les besoins de la cliente ou du client, s'il y a lieu.

### 5.4 *S'assurer que les travaux inscrits sur le bon de travail ont été effectués.<sup>8</sup>*

- 5.4.1 Vérifier l'exactitude et la pertinence de l'information inscrite sur le bon de travail par les mécaniciennes ou les mécaniciens, ainsi que par les commis aux pièces.
- 5.4.2 S'assurer que les réparations rencontrent les attentes de la cliente ou du client.

### 5.5 *Vérifier la condition du véhicule avant la livraison.*

- 5.5.1 Vérifier la qualité du travail effectué.
- 5.5.2 Vérifier la propreté du véhicule.

### 5.6 *S'assurer de la livraison du véhicule.*

- 5.6.1 S'assurer que des arrangements ont été pris avec la cliente ou le client.
- 5.6.2 S'assurer que des ententes sont faites concernant le mode de paiement.

---

8. En ce qui concerne la réparation de la carrosserie, on doit également procéder à un essai routier du véhicule.

## 6 Effectuer le travail administratif lié au service

---

### 6.1 *Planifier le travail.*

- 6.1.1 Déterminer le moment propice pour effectuer le travail.
- 6.1.2 Prendre connaissance des bulletins de services et des rappels.

### 6.2 *Participer à des réunions du service à la clientèle.*

- 6.2.1 Contribuer à la résolution des problèmes concernant la clientèle ou l'équipe de travail.
- 6.2.2 Contribuer à la réorganisation du travail des employées et employés du service.
- 6.2.3 Participer à l'élaboration des objectifs du service.

### 6.3 *Présenter des réclamations aux compagnies d'assurances.*

- 6.3.1 Vérifier le kilométrage du véhicule.
- 6.3.2 Déterminer qui va assumer les frais du travail à effectuer.
- 6.3.3 Obtenir les autorisations nécessaires.
- 6.3.4 Vérifier si les rabais ont été appliqués.
- 6.3.5 Remplir les formulaires pour la compagnie couvrant les travaux.

### 6.4 *Présenter des réclamations de garanties au fournisseur.<sup>9</sup>*

- 6.4.1 Acheminer les réclamations.
- 6.4.2 Effectuer les retours de pièces au fournisseur.

### 6.5 *Consulter et produire divers rapports.*

- 6.5.1 Consulter et produire des rapports de productivité.
- 6.5.2 Consulter et produire des rapports de fin de garanties.

### 6.6 *Mettre la documentation à jour.*

- 6.6.1 Classer les bulletins de service.
- 6.6.2 Faire la mise à jour des logiciels.
- 6.6.3 Effectuer des corrections à la suite d'ententes avec la clientèle (prix, factures, autres types de négociations...)

---

9. En ce qui concerne les véhicules lourds et les véhicules récréatifs, on confie ce type de réclamations à des préposés. Cependant, il peut arriver que les conseillères techniques ou les conseillers techniques aient à s'acquitter de ce travail.

6.7 ***Compléter et archiver les dossiers des clientes et des clients.***

6.7.1 Classer ou archiver les documents.

## **7 Assurer un suivi après le service<sup>10</sup>**

### **7.1 *Gérer des plaintes.***

- 7.1.1 Faire l'étude des dossiers.
- 7.1.2 Évaluer le bien-fondé et l'importance d'une plainte.
- 7.1.3 Rassembler tous les éléments nécessaires à l'analyse de la plainte.
- 7.1.4 Inscire les solutions trouvées.
- 7.1.5 Déterminer les intervenants aptes à régler la situation.

### **7.2 *Confirmer à la clientèle la réception des pièces commandées.***

- 7.2.1 Effectuer le suivi des commandes.
- 7.2.2 Vérifier méthodiquement si la marchandise reçue est la bonne.

### **7.3 *Relancer la clientèle.<sup>11</sup>***

- 7.3.1 Proposer un calendrier d'entretien à la clientèle.
- 7.3.2 Rappeler la clientèle pour l'inspection de fin de garantie.
- 7.3.3 Faire parvenir de l'information concernant l'entretien préventif.
- 7.3.4 Faire parvenir de l'information concernant des promotions ou des services particuliers offerts par l'entreprise.

---

10. La tâche ne serait pas accomplie de façon systématique dans le domaine des véhicules lourds. Cependant, on s'est entendu pour dire qu'elle est quand même effectuée dans certaines entreprises.

11. On a tenu à souligner que la relance doit constituer une philosophie de travail et, par conséquent, devenir une préoccupation importante pour la conseillère technique ou le conseiller technique. Tous les moyens doivent être utilisés pour faire la relance qu'il s'agisse de contacts personnels directs, de communications téléphoniques, de messages par télécopieur ou par l'autoroute informatique, etc.

### **2.1.2 Processus de travail**

La participante et les participants à l'atelier se sont entendus sur un processus de travail qui s'applique en tout ou en partie à l'ensemble des tâches de la profession. Ce processus est le suivant :

- planifier le travail;
- recueillir de l'information;
- communiquer de l'information;
- effectuer le travail;
- vérifier si le travail a été effectué.

### 2.1.3 Importance relative des tâches

Le tableau qui suit présente les pourcentages du temps consacré à l'exécution des différentes tâches, leur degré de difficulté et leur effet sur les résultats. Les pourcentages et les cotes représentent la moyenne des données avancées par les spécialistes de la profession.

À la lecture des résultats du tableau, la participante et les participants ont jugé qu'ils reflètent bien la réalité.

On a tenu à préciser que la complexité des tâches aura tendance à diminuer avec l'expérience. De plus, la tâche portant sur la coordination des travaux d'atelier peut se révéler plus ou moins complexe selon les périodes de pointe ou les périodes creuses. Dans les ateliers où les services offerts sont variés, le degré de complexité sera plus élevé.

Tâches	Temps consacré (%)	Degré de difficulté (1 à 5)	Effet sur les résultats (1 à 5)
1. Planifier les activités d'atelier	11	2,7	4,5
2. Préciser les besoins et les attentes de la clientèle	16	2,9	4,7
3. Remplir le bon de travail	20	2,3	4,4
4. Conclure une vente finale de produits et de services	16,4	3,3	4,4
5. Coordonner les activités de l'atelier	21	3,4	4,7
6. Effectuer le travail administratif lié au service	8,3	2,5	3,4
7. Assurer un suivi après le service	7,3	2,2	4

#### Légende :

Temps consacré: total = 100 %

Degré de difficulté :

Effet sur les résultat :

1 = très facile

1 = peu important

5 = très difficile

5 = très important



## **2.2 Renseignements complémentaires**

Les tableaux qui suivent font état des conditions générales d'exécution et des critères de performance pour chacune des tâches qu'effectuent les conseillères et les conseillers techniques en équipement motorisé.

La colonne de gauche présente l'énumération des conditions dans lesquelles une tâche est exécutée. La colonne de droite présente les critères permettant d'évaluer si la tâche est exécutée de façon satisfaisante.

## Tâche n° 1 : Planifier les activités d'atelier

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Seul :</b> ✓</p> <p><b>En équipe :</b></p> <p><b>Sous supervision :</b></p> <p><b>Avec d'autres intervenants :</b> parfois les collègues conseillères ou conseillers techniques.</p> <hr/> <p><b>Facteurs de stress :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- négligeables.</li> </ul>	<p><b>Quant au résultat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la rentabilité du service;</li> <li>- la satisfaction de la clientèle.</li> </ul> <p><b>Quant au processus de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le déroulement efficace et harmonieux du travail en atelier;</li> <li>- l'optimisation du temps de travail;</li> <li>- l'élimination des pertes de temps.</li> </ul>
<p><b>Documentation technique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des bons de travail;</li> <li>- des évaluations.</li> </ul> <p><b>Matériel et équipement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ordinateur;</li> <li>- les logiciels spécialisés;</li> <li>- l'appareil téléphonique;</li> <li>- le tableau de contrôle;</li> <li>- la grille horaire.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>APPLICATIONS</b></p> <p><b>Connaissances et habiletés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la gestion du temps;</li> <li>- la communication;</li> <li>- les relations interpersonnelles.</li> </ul> <p><b>Perceptions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'acuité visuelle.</li> </ul> <p><b>Attitudes et comportements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'attitude positive.</li> </ul>

## Tâche n° 2 : Préciser les besoins et les attentes de la clientèle

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Seul :</b> ✓</p> <p><b>En équipe :</b></p> <p><b>Sous supervision :</b></p> <p><b>Avec d'autres intervenants :</b> avec la clientèle.</p> <hr/> <p><b>Facteurs de stress :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le comportement de la clientèle (irritable ou colérique);</li> <li>- l'environnement bruyant;</li> <li>- la nécessité de définir les besoins exacts.</li> </ul> <p><b>Documentation technique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des bulletins de service;</li> <li>- le dossier de la cliente ou du client.</li> </ul> <p><b>Matériel et équipement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ordinateur;</li> <li>- les logiciels spécialisés;</li> <li>- l'équipement de bureautique;</li> <li>- l'appareil téléphonique;</li> <li>- la grille horaire;</li> <li>- le livre d'illustration des systèmes mécaniques.</li> </ul>	<p><b>Quant au résultat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'interprétation juste du non-verbal;</li> <li>- la pertinence des interrogations;</li> <li>- la définition exacte et complète des besoins.</li> </ul> <p><b>Quant au processus de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la consultation du dossier de la cliente ou du client;</li> <li>- la vérification attentive du véhicule.</li> </ul>
	<p><b>APPLICATIONS</b></p>
	<p><b>Connaissances et habiletés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mécanique de base;</li> <li>- la communication.</li> </ul> <p><b>Perceptions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la perception du langage non-verbal (vue);</li> <li>- l'écoute attentive (ouïe).</li> </ul> <p><b>Attitudes et comportements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'entregent;</li> <li>- la diplomatie.</li> </ul>

### Tâche n° 3 : Remplir le bon de travail

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Seul :</b> ✓</p> <p><b>En équipe :</b></p> <p><b>Sous supervision :</b></p> <p><b>Avec d'autres intervenants :</b> la clientèle, les mécaniciennes ou les mécaniciens.</p> <hr/>	<p><b>Quant au résultat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'interprétation juste du non-verbal;</li> <li>- la pertinence des interrogations;</li> <li>- la définition exacte et complète des besoins.</li> </ul> <p><b>Quant au processus de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la consultation du dossier de la cliente ou du client;</li> <li>- la vérification attentive du véhicule.</li> </ul>
<p><b>Facteurs de stress :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les facteurs diminuent considérablement avec l'expérience.</li> </ul> <p><b>Documentation technique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des bulletins de service;</li> <li>- les bulletins de garanties;</li> <li>- le dossier de la cliente ou du client.</li> </ul> <p><b>Matériel et équipement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ordinateur;</li> <li>- les logiciels spécialisés;</li> <li>- l'accès à l'autoroute électronique;</li> <li>- l'équipement de bureautique;</li> <li>- l'appareil téléphonique.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>APPLICATIONS</b></p> <p><b>Connaissances et habiletés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mécanique de base;</li> <li>- la communication.</li> </ul> <p><b>Perceptions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la perception du langage non-verbal (vue);</li> <li>- l'écoute attentive (ouïe).</li> </ul> <p><b>Attitudes et comportements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'entregent;</li> <li>- la diplomatie.</li> </ul>

## Tâche n° 4 : Conclure une vente finale de produits et de services

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Seul :</b> ✓</p> <p><b>En équipe :</b></p> <p><b>Sous supervision :</b></p> <p><b>Avec d'autres intervenants :</b> la clientèle, les mécaniciennes ou les mécaniciens et les commis aux pièces.</p> <hr/>	<p><b>Quant au résultat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la rentabilité du service;</li> <li>- l'atteinte des objectifs de vente.</li> </ul> <p><b>Quant au processus de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la communication d'informations complètes et exactes à la clientèle;</li> <li>- le respect rigoureux du processus de vente.</li> </ul>
<p><b>Facteurs de stress :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les réactions de la cliente ou du client quant à l'ampleur des travaux à réaliser;</li> <li>- le respect des promesses faites à la clientèle;</li> <li>- la conclusion de la vente en soi.</li> </ul> <p><b>Documentation technique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les livres de garanties;</li> <li>- les campagnes de rappel;</li> <li>- le dossier de la cliente ou du client;</li> <li>- l'historique du véhicule.</li> </ul> <p><b>Matériel et équipement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ordinateur;</li> <li>- les logiciels spécialisés;</li> <li>- l'accès à l'autoroute électronique;</li> <li>- l'équipement de bureautique;</li> <li>- l'appareil téléphonique;</li> <li>- des marqueurs.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>APPLICATIONS</b></p> <p><b>Connaissances et habiletés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mécanique de base;</li> <li>- la communication;</li> <li>- les techniques de vente.</li> </ul> <p><b>Perceptions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la perception du langage non-verbal (vue);</li> <li>- l'écoute attentive (ouïe).</li> </ul> <p><b>Attitudes et comportements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'entregent;</li> <li>- la diplomatie;</li> <li>- l'attitude positive;</li> <li>- le contrôle de soi.</li> </ul>

## Tâche n° 5 : Coordonner les activités de l'atelier

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Seul :</b></p> <p><b>En équipe :</b> ✓</p> <p><b>Sous supervision :</b></p> <p><b>Avec d'autres intervenants :</b> les contremaîtresses ou les contremaîtres, les contrôleuses ou les contrôleurs d'atelier.</p>	<p><b>Quant au résultat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'optimisation de la productivité de l'atelier;</li> <li>- le respect des échéanciers;</li> <li>- la satisfaction de la clientèle.</li> </ul> <p><b>Quant au processus de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une répartition efficace des travaux en atelier.</li> </ul>
<p><b>Facteurs de stress :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le fait d'effectuer plusieurs activités en parallèle.</li> </ul> <p><b>Documentation technique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le tableau du calendrier des travaux;</li> <li>- les bons de travail.</li> </ul> <p><b>Matériel et équipement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ordinateur;</li> <li>- les logiciels spécialisés;</li> <li>- l'accès à l'autoroute électronique;</li> <li>- l'équipement de bureautique;</li> <li>- l'appareil téléphonique;</li> <li>- une calculatrice.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>APPLICATIONS</b></p> <p><b>Connaissances et habiletés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mécanique de base;</li> <li>- la langue anglaise;</li> <li>- la communication;</li> <li>- les relations interpersonnelles.</li> </ul> <p><b>Perceptions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ouïe.</li> </ul> <p><b>Attitudes et comportements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la débrouillardise;</li> <li>- le leadership.</li> </ul>

## Tâche n° 6 : Effectuer le travail administratif lié au service

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Seul :</b>                    ✓ parfois</p> <p><b>En équipe :</b>            ✓ parfois</p> <p><b>Sous supervision :</b></p> <p><b>Avec d'autres intervenants :</b></p> <hr/> <p><b>Facteurs de stress :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les plaintes de la clientèle;</li> <li>- la crainte de ne pas pouvoir rencontrer ses objectifs.</li> </ul> <p><b>Documentation technique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les bulletins de service;</li> <li>- les bulletins de rappel;</li> <li>- les rapports internes.</li> </ul> <p><b>Matériel et équipement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ordinateur;</li> <li>- les logiciels spécialisés;</li> <li>- l'accès à l'autoroute électronique;</li> <li>- l'équipement de bureautique;</li> <li>- l'appareil téléphonique;</li> <li>- la papeterie;</li> <li>- une calculatrice;</li> <li>- le classeur.</li> </ul>	<p><b>Quant au résultat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la satisfaction de la clientèle;</li> <li>- la vérification de l'atteinte des objectifs de vente.</li> </ul> <p><b>Quant au processus de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le suivi approprié des plaintes et des réclamations;</li> <li>- la planification efficace du travail.</li> </ul>
	<p><b>APPLICATIONS</b></p>
	<p><b>Connaissances et habiletés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la connaissance des produits et des garanties;</li> <li>- la connaissance des règlements et des modalités de réclamations;</li> <li>- l'analyse des rapports de productivité et d'autres types de rapports.</li> </ul> <p><b>Perceptions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la vue;</li> <li>- l'ouïe.</li> </ul> <p><b>Attitudes et comportements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'esprit d'analyse;</li> <li>- la capacité de négociation dans les cas litigieux.</li> </ul>

## Tâche n° 7 : Assurer un suivi après le service

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Seul :</b>                    ✓ parfois</p> <p><b>En équipe :</b>            ✓ parfois</p> <p><b>Sous supervision :</b> ✓</p> <p><b>Avec d'autres intervenants :</b> la clientèle.</p> <hr/>	<p><b>Quant au résultat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fidélisation de la clientèle;</li> <li>- la rentabilité du service.</li> </ul> <p><b>Quant au processus de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la gestion efficace de son temps de travail;</li> <li>- l'organisation méthodique du travail.</li> </ul>
<p><b>Facteurs de stress :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les plaintes de la clientèle;</li> <li>- la relance présente des facteurs peu élevés.</li> </ul> <p><b>Documentation technique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les dossiers des clientes et des clients;</li> <li>- les fiches techniques.</li> </ul> <p><b>Matériel et équipement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ordinateur;</li> <li>- les logiciels spécialisés;</li> <li>- l'accès à l'autoroute électronique;</li> <li>- l'équipement de bureautique;</li> <li>- l'appareil téléphonique.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>APPLICATIONS</b></p> <p><b>Connaissances et habiletés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mécanique de base;</li> <li>- les techniques de vente;</li> <li>- les techniques de marketing.</li> </ul> <p><b>Perceptions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ouïe.</li> </ul> <p><b>Attitudes et comportements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'entregent.</li> </ul>



### **3 Habiletés et comportements transférables**

L'analyse de situation de travail a permis de repérer un certain nombre d'habiletés cognitives, psychomotrices et perceptives. On en a également dégagé des attitudes, des comportements et des qualités propres au métier. Ces habiletés, attitudes, comportements et qualités sont transférables dans plusieurs tâches et essentiels à l'exercice de la profession.

#### **3.1 Habiletés cognitives, psychomotrices et perceptives**

Dans un premier tableau sont présentées les habiletés cognitives et psychomotrices que les spécialistes de la profession ont jugé indispensables à l'exécution des tâches des conseillères et des conseillers techniques en équipement motorisé. Une brève explication accompagne chacune de ces habiletés.

On a demandé à la participante et aux participants d'établir un ordre de priorité entre les habiletés mentionnées. Les chiffres indiqués proviennent de la compilation des choix individuels de chacune et chacun. Quatorze personnes se sont prononcées, et la plus haute cote possible s'élève à 126.

À la lecture de la compilation des résultats, la participante et les participants ont jugé qu'ils sont représentatifs des besoins du marché du travail. On a tenu à mentionner que la connaissance de l'anglais est moins nécessaire en région et qu'on constate un effort pour produire de la documentation en français.

Une liste des habiletés perceptives considérées comme souhaitables se trouve dans un deuxième tableau, sans ordre particulier.

<b>HABILETÉS COGNITIVES ET PSYCHOMOTRICES</b>		<b>Degré d'importance (sur 126 points)</b>
<b>1</b>	<p><b>Principes mécaniques de base</b></p> <p>Les spécialistes de la profession se sont entendus sur ce point : une formation sur les principes de base de la mécanique concernant les véhicules automobiles, les véhicules lourds, la machinerie agricole et les véhicules récréatifs, est essentielle. Il importe que les futures conseillères techniques et les futurs conseillers techniques en équipement motorisé connaissent les pièces de ces types de véhicules, qu'ils en comprennent le fonctionnement et les interrelations. On doit les amener à reconnaître les contraintes et les dangers que peut présenter le bris de certaines pièces. Ces connaissances leur permettra de parler avec assurance de choses connues et de les expliquer à la clientèle de façon claire et vulgarisée.</p>	108
<b>2</b>	<p><b>Techniques de communication</b></p> <p>L'enseignement devrait comporter des apprentissages sur les techniques de la communication. Les conseillères techniques et les conseillers techniques se trouvent constamment en compagnie d'autres personnes, qu'il s'agisse de la clientèle ou de collègues. Le travail exige qu'on sache écouter, livrer des messages, interroger des personnes pour cerner des problèmes, expliquer, argumenter pour convaincre et négocier. Les communications téléphoniques occupent une grande part du temps consacré aux tâches et elle requiert des techniques particulières. Il faut également savoir composer avec des situations de communication qui pourraient se révéler assez difficiles.</p>	101
<b>3</b>	<p><b>Utilisation d'équipement informatique</b></p> <p>Il est essentiel que les élèves apprennent à utiliser l'ordinateur. On doit leur montrer à se servir d'un logiciel d'exploitation et des logiciels spécialisés, utiles à l'exercice de leurs tâches. Il ne s'agit pas d'aborder une panoplie de logiciels. Les élèves devraient recevoir une bonne formation sur l'utilisation d'un logiciel de service (comptabilité, facturation, codes de plaintes, etc.). Ces apprentissages devraient leur permettre de pouvoir s'adapter à l'évolution technologique, ainsi qu'aux différents logiciels exploités en entreprise. Plusieurs participants sont d'avis que l'utilisation d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur peut se révéler utile. Enfin, l'autoroute informatique serait devenue incontournable.</p>	85

<b>HABILETÉS COGNITIVES ET PSYCHOMOTRICES</b>		<b>Degré d'importance (sur 126 points)</b>
<b>4</b>	<p><b>Relations interpersonnelles</b></p> <p>Les conseillères techniques et les conseillers techniques sont appelés à travailler en équipe et doivent composer avec une clientèle très diversifiée. Ils doivent bien comprendre les besoins de la clientèle interne et externe; satisfaire et fidéliser les clientes et les clients moyennant des interactions positives et productives; cerner les différents types de personnalité et les attentes propres à chacun de ces types; déterminer les interventions qui sont les mieux adaptées à chacun des types de personnalité *. Il va sans dire qu'une bonne connaissance des quatre profils de personnalité se révèle essentielle.</p> <p>* Information tirée du <i>Guide de formation technique</i> «ADC-Académie Daimler Chrysler», transmise par un participant.</p>	81
<b>5</b>	<p><b>Techniques de vente</b></p> <p>Il s'agit des techniques les plus courantes : cerner les besoins, argumenter, susciter l'intérêt, etc. On a tenu à préciser qu'il est important de connaître les limites pour éviter de trop faire pression sur la clientèle.</p>	77
<b>6</b>	<p><b>Gestion du temps</b></p> <p>L'objectif ultime poursuivi par les conseillères techniques et les conseillers techniques est l'optimisation de son travail et de celui effectué en atelier. Ils doivent connaître les principes de la gestion opérationnelle pour en arriver à organiser leur quotidien, à établir leurs priorités et à justifier le temps des travaux.</p>	73
<b>7</b>	<p><b>Mathématiques</b></p> <p>Des connaissances en mathématiques se révèlent nécessaires pour déterminer des durées, des coûts, et calculer des pourcentages de profits. Les élèves devraient apprendre les techniques de comptabilité associées aux situations de gestion et de production qui les concernent. On doit également, pouvoir comprendre le tableau des comptes.</p>	38

<b>HABILETÉS COGNITIVES ET PSYCHOMOTRICES</b>		<b>Degré d'importance (sur 126 points)</b>
<b>8</b>	<p><b>Utilisation du français et de l'anglais</b></p> <p>Les personnes qui exercent le métier sont appelées à parler, à écrire et à lire dans les deux langues. Elles doivent avoir une bonne connaissance du vocabulaire technique bilingue. Elles utilisent la langue anglaise pour des conversations élémentaires et courantes, notamment pour obtenir des autorisations ou pour communiquer avec les fournisseurs. Elles doivent lire de l'information technique et rédiger des bons de travail en anglais.</p>	37
<b>9</b>	<p><b>Facturation</b></p> <p>Même si cette activité ne concerne pas l'ensemble des conseillères techniques et des conseillers techniques, elle leur est parfois confiée, surtout en petite entreprise. Il s'agit alors de faire les factures et d'en calculer les éléments, et ce en incluant les taxes. Finalement, cette habileté, de l'avis des spécialistes de la profession, pourra être regroupée avec les mathématiques.</p>	32

## HABILETÉS PERCEPTIVES

### **La vue**

Ce sens est utilisé au moment de faire des vérifications sur les véhicules. Il sert également à observer la cliente ou le client pour décoder le langage non verbal.

### **L'ouïe**

L'ouïe est utilisée pour écouter la cliente ou le client et pour détecter des problèmes concernant les véhicules. L'écoute au téléphone peut représenter certaines difficultés pour la compréhension du message.

### **Le toucher**

Le sens du toucher est important dans les relations interpersonnelles. On a mentionné, à titre d'exemple, la poignée de main qui favorise un bon accueil de la clientèle.

### **L'intuition**

Ce « sixième sens » prend toute sa dimension dans la relation avec la clientèle. Il importe de percevoir les types de personnalité, de sentir la réticence, l'agressivité, le manque de confiance et bien d'autres sentiments. L'intuition sert également à détecter des problèmes difficiles à constater à première vue.

### **3.2 Attitudes, comportements et qualités**

La participante et les participants à l'atelier ont signalé un certain nombre d'attitudes, de comportements et de qualités qu'ils jugent utiles à l'exercice de la profession. On leur a demandé d'en retenir dix et de leur attribuer un ordre décroissant de priorité. Les résultats sont reproduits dans le tableau qui suit. Quatorze personnes se sont prononcées, et le total possible des cotes s'élève à 140.

Lorsqu'on leur a présenté les résultats de la compilation, les spécialistes de la profession ont exprimé leur étonnement sur le fait que la facilité de communication a obtenu la 3<sup>e</sup> cote. Cette cote devrait être équivalente aux deux premières. La vivacité d'esprit serait également sous-évaluée, à leur avis.

ATTITUDES, COMPORTEMENTS OU QUALITÉS	Importance relative (sur 140)
1 Entregent	86
2 Leadership	82
3 Facilité de communication	69
4 Contrôle de soi	68
5 Sens de l'organisation	68
6 Gestion du stress	66
7 Autonomie	62
8 Initiative et débrouillardise	51
9 Vivacité d'esprit	48
10 Éthique professionnelle	41
11 Polyvalence	33
12 Esprit d'analyse	27
13 Souci de maintenir ses connaissances à jour	23
14 Capacité d'adaptation	22
15 Esprit de conciliation	4
16 Capacité de prendre du recul et de se faire une carapace	2





## 4 Suggestions concernant la formation

Au cours de l'atelier d'analyse de situation de travail, les spécialistes de la profession ont formulé un certain nombre de suggestions concernant la formation.

### 4.1 Suggestions concernant les stages en entreprise

D'entrée de jeu, la participante et les participants ont exprimé le souhait que soit consacrée une durée suffisante aux stages en entreprise. Ils ont demandé également que ces stages soient organisés en alternance avec les études. Ils ont également insisté sur la nécessité d'une collaboration efficace entre l'école et l'entreprise pour définir un protocole de stage qui soit clair et complet. Il faut assurer aux élèves un bon encadrement tout au long du déroulement du stage. Une bonne collaboration entre les responsables de stage de l'entreprise et de l'école se révèle essentielle par le fait même. L'évaluation des stagiaires s'en trouverait facilitée et améliorée.

La réussite des stages peut dépendre de plusieurs facteurs. On a tenu à suggérer quelques conditions gagnantes :

- varier les situations d'apprentissage afin que les élèves puissent aborder le service à la clientèle dans les contextes liés aux différents types de véhicules ou d'engins;
- éviter les périodes de pointe en entreprise afin que les élèves profitent d'un meilleur encadrement;
- proposer aux élèves une liste d'entreprises désireuses d'accueillir des stagiaires, certes, mais leur demander d'effectuer les démarches nécessaires en vue d'obtenir leur lieu de stage;

- favoriser les entreprises qui présentent des possibilités d'embauche;
- s'assurer qu'on assigne les stagiaires à des tâches qui reflètent la réalité et qui correspondent aux apprentissages déjà effectués;
- augmenter graduellement la durée des séjours en entreprise; les élèves en retireraient plusieurs avantages (par exemple, une dynamique de groupe plus éclairée au retour en classe et une préparation plus efficace des séjours subséquents en entreprise).

### 4.2 Autres suggestions

Les apprentissages concernant les principes de mécanique de base devraient être offerts au début de la formation.

On devrait miser sur une bonne campagne de promotion et d'information sur le programme d'études pour attirer des candidates et des candidats à la formation. La participante et les participants ont insisté sur l'importance de recruter des personnes qui ont les qualités nécessaires pour exercer le métier. Aussi les élèves qui s'engagent dans la formation devraient-ils être bien informés de la nature du travail à effectuer et des contraintes de stress qu'il comporte. Il serait d'ailleurs très utile de les former aux méthodes de gestion du stress.

On a interrogé les spécialistes de la profession au sujet de l'âge et de l'expérience des conseillères techniques et des conseillers techniques nouvellement embauchés. L'établissement d'un climat de confiance avec la clientèle étant essentiel, on a tendance, par conséquent, à rechercher des

personnes possédant une certaine expérience du marché du travail. Cependant, il semble que l'on tienne compte aussi de la personnalité des candidates et des candidats. La personne qui démontre de la confiance en elle, de l'assurance et de l'entregent, a de bonnes chances de décrocher un emploi.

On devrait faire les efforts nécessaires pour attirer les femmes à la profession, car elles sont présentement très recherchées sur le marché du travail.

## **ANNEXES**



# Annexe 1

## Liste des tâches et des opérations

### 1 Planifier les activités d'atelier

.....

- 1.1 Consulter la grille horaire.
- 1.2 Prendre connaissance de la demande de la cliente ou du client.
- 1.3 Estimer la durée des travaux.
- 1.4 Vérifier la disponibilité de la main-d'œuvre, des pièces et de l'équipement.
- 1.5 Fixer les rendez-vous.
- 1.6 Tenir à jour le calendrier des travaux.

### 2 Préciser les besoins et les attentes de la clientèle

.....

- 2.1 Accueillir la cliente ou le client.
- 2.2 Observer le comportement de la cliente ou du client.
- 2.3 Établir un lien de confiance avec la cliente ou le client.
- 2.4 Interroger la cliente ou le client sur ses besoins et ses attentes.
- 2.5 Répondre aux interrogations de la cliente ou du client.
- 2.6 Consulter le dossier de la cliente ou du client, s'il y a lieu.
- 2.7 S'assurer que les vérifications d'usage sur le véhicule soient effectuées.
- 2.8 Effectuer l'essai du véhicule, s'il y a lieu.
- 2.9 Définir les besoins et les attentes.

### 3 Remplir le bon de travail

.....

- 3.1 Créer le dossier de la cliente ou du client, s'il y a lieu.
- 3.2 Valider les coordonnées de la cliente ou du client, ainsi que les renseignements concernant le véhicule.
- 3.3 Consulter l'historique du véhicule.
- 3.4 Consigner l'information recueillie concernant les attentes et les besoins sur le bon de réparation.
- 3.5 Vérifier les éléments couverts par la garantie.
- 3.6 Conseiller la cliente ou le client sur les produits et les services.
- 3.7 Valider les besoins auprès de la cliente ou du client.
- 3.8 Obtenir l'autorisation d'effectuer la réparation auprès de la personne qui est propriétaire du véhicule ou d'une personne mandatée.
- 3.9 Demander à la cliente ou au client si elle ou il désire renoncer à son droit de recevoir une évaluation écrite.
- 3.10 Faire signer le bon de travail.
- 3.11 Renseigner la cliente ou le client sur les modalités de paiement.

- 3.12 Répondre aux besoins de logistique de la cliente ou du client.
- 3.13 Remettre les coupons de réclamation ou de localisation du véhicule.

#### **4 Conclure une vente finale de produits et de services**

.....

- 4.1 Prendre connaissance de la nature et de l'ampleur des travaux à la suite du diagnostic.
- 4.2 Évaluer le coût des pièces et de la main-d'œuvre.
- 4.3 Vérifier la disponibilité des pièces en stock.
- 4.4 S'assurer que la collecte d'information soit complète.
- 4.5 Informer la cliente ou le client de la nature et de l'ampleur des travaux.
- 4.6 Obtenir son autorisation pour les services non couverts par les garanties.
- 4.7 S'assurer que les pièces manquantes ont été commandées.
- 4.8 Confier des travaux spécialisés à des sous-traitants.
- 4.9 Conclure des ententes avec les compagnies d'assurances ou les compagnies assumant les garanties prolongées.
- 4.10 Clore la vente.

#### **5 Coordonner les activités de l'atelier**

.....

- 5.1 Répartir les travaux dans l'atelier.
- 5.2 Suivre le déroulement des travaux.
- 5.3 Faire part à la cliente ou au client de l'état ou de la fin des travaux.
- 5.4 S'assurer que les travaux inscrits sur le bon de travail ont été effectués.
- 5.5 Vérifier la condition du véhicule avant la livraison.
- 5.6 S'assurer de la livraison du véhicule.

#### **6 Effectuer le travail administratif lié au service**

.....

- 6.1 Planifier le travail.
- 6.2 Participer à des réunions du service à la clientèle.
- 6.3 Présenter des réclamations aux compagnies d'assurances.
- 6.4 Présenter les réclamations de garanties au fournisseur.
- 6.5 Consulter et produire divers rapports.
- 6.6 Mettre la documentation à jour.
- 6.7 Compléter et archiver les dossiers des clientes et des clients.

#### **7 Assurer un suivi après le service**

.....

- 7.1 Gérer des plaintes.
- 7.2 Confirmer à la clientèle la réception des pièces commandées.
- 7.3 Relancer la clientèle.

## Annexe 2

### Éléments de santé et de sécurité au travail liés au métier de conseillère et conseiller technique en équipement motorisé

	Source de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention	Références
1	Travail avec écran et clavier	Lésions musculosquelettiques, fatigue visuelle	Aménagement ergonomique du poste de travail	
2	Agressivité d'un client	Épuisement professionnel, blessures multiples	Diplomatie et courtoisie. Mise en place d'une procédure de traitement de plaintes	
3	Exposition aux gaz d'échappement de moteurs à combustion interne	Intoxication aiguë ou chronique	Ventilation locale ou générale suffisante	Art. 17, r15 Art. 16, r15
4	Exposition au bruit	Baisse de la capacité auditive, surdité	Correction à la source, protection individuelle	S-2.1 Art.2 Art. 12.5.1, r9 Art. 45, r15
5	Proximité de pièces en mouvement	Heurts, coupures, contusions, brûlures	Dispositifs de sécurité, gardes, vêtements ajustés, protection individuelle	Art. 6.2.1, r9 Art. 12.1.2, r9 Art.12.3.1, r9
6	Circulation sur des surfaces rendues glissantes par l'eau, l'huile	Chutes pouvant causer des lésions corporelles	Pose d'un drain, récupération des huiles par absorption, élimination des liquides répandus à l'aide de raclettes ou d'autres instruments appropriés	Art. 3.3.1, r9
7	Accès au poste de conduite	Chutes pouvant causer des fractures, des ecchymoses ou un décès	Méthode sécuritaire de montée dans le véhicule et de descente, dite des trois points d'appui	







*Éducation*

Québec 

17-1016-06