



**Skilled  
Trades**  
Ontario

**Métiers  
spécialisés**  
Ontario

Registre  
de la norme de formation  
par l'apprentissage

**Technicien au  
Service des Pièces**

240P

2018

# Norme de formation par l'apprentissage

La norme de formation par l'apprentissage (ou, ci-après, le « registre ») est un document remis aux apprentis qui signent un contrat d'apprentissage enregistré dans la province de l'Ontario à titre de rapport officiel de formation. Elle doit être utilisée par l'apprenti(e) et le (la) parrain (marraine) ou le (la) formateur(trice) pour orienter le processus de développement des compétences dans un métier particulier.

## Votre formation d'apprenti(e)

- ✓ Assurez-vous de signer un contrat d'apprentissage avec votre parrain (marraine) et votre témoin auprès du Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences. Une fois votre contrat enregistré, vous en recevrez une copie pour vos dossiers.
- ✓ Informez le bureau de service local **immédiatement** de tout changement apporté à vos coordonnées ou à votre contrat d'apprentissage, surtout si vous changez de parrain (marraine).
- ✓ Examinez régulièrement le registre avec votre formateur(trice) et votre parrain (marraine) pour discuter de vos progrès, poser des questions, demander une rétroaction et faire **valider vos compétences**.
- ✓ Notez vos heures de travail avec exactitude.
- ✓ Lorsqu'une formation en classe est offerte, suivez-la.
- ✓ Faites des demandes pour obtenir les incitatifs financiers auxquels vous êtes admissible.



## Remplir votre registre

- ✓ **Remplir le dossier du (de la) parrain (marraine)** – Un formulaire doit être rempli pour chaque parrain (marraine) ou formateur(trice) avec lequel vous travaillez pendant votre apprentissage
- ✓ **Confirmer la validation de toutes les compétences**
  - **Vous et votre formateur(trice)** devez valider chaque compétence exigée pour confirmer que vous l'avez acquise.

Les cases ombrées de votre registre indiquent qu'il s'agit de compétences facultatives qui n'ont pas besoin d'être attestées par votre formateur(trice) ou votre parrain (marraine). On vous encourage toutefois à acquérir ces compétences dans le cadre de votre formation.

- ✓ **Confirmer la validation de l'ensemble complet de compétences**
  - Après la validation, par vous et votre formateur(trice), de toutes les compétences incluses dans un ensemble de compétences, votre parrain (marraine) doit apposer sa signature à l'**Annexe C – « Validation de l'ensemble de compétences pour le (la) parrain (marraine) »** pour confirmer que vous avez acquis les compétences de chacun des ensembles.

Ce document est la propriété de l'apprenti(e) dont le nom figure à l'intérieur et atteste officiellement sa formation. Pour obtenir plus de renseignements sur votre apprentissage, lisez l'intérieur du verso de la couverture.



Nom de l'apprenti(e) : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse courriel : \_\_\_\_\_

Métier : \_\_\_\_\_

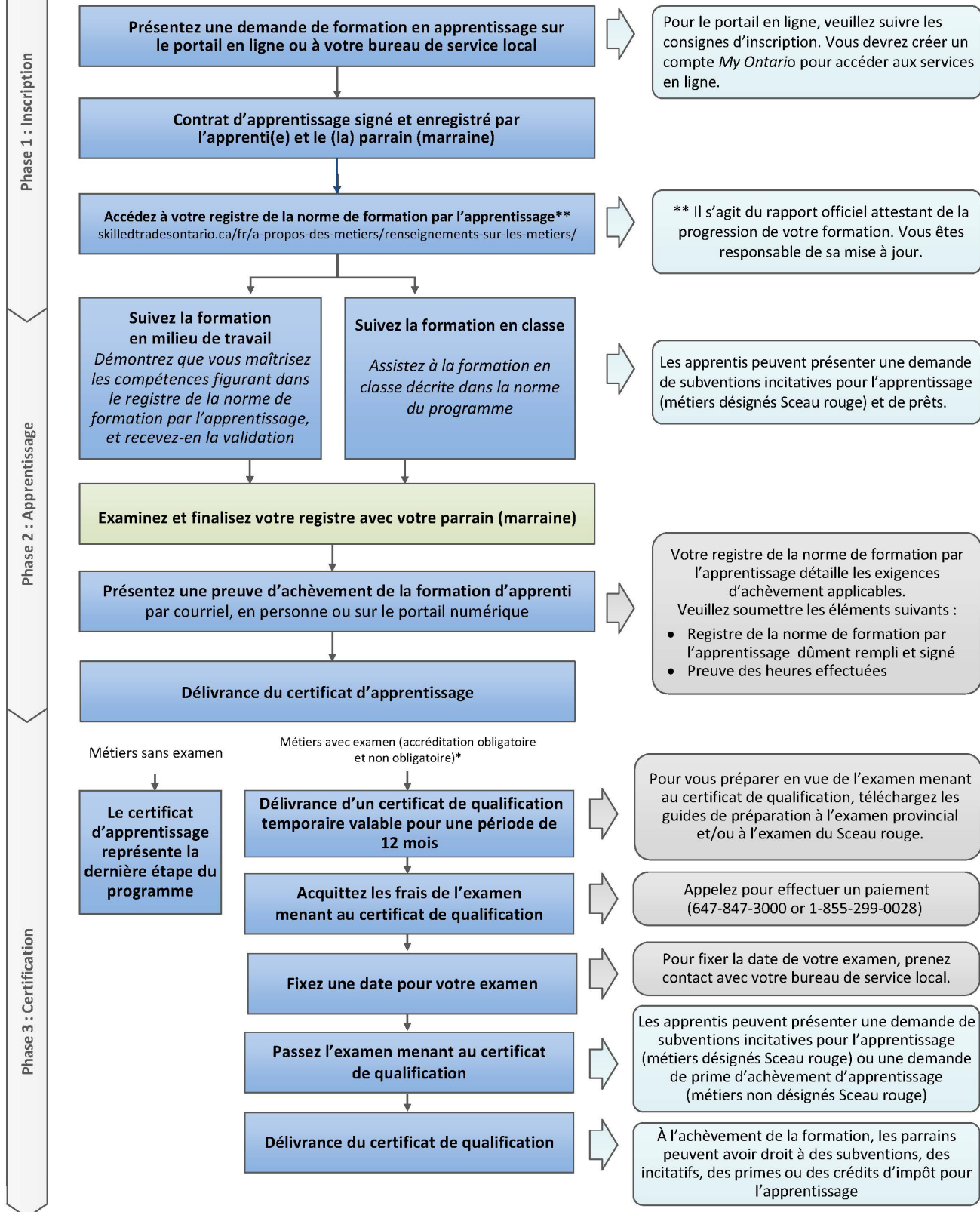
**N° du contrat d'apprentissage (pour les métiers à accréditation obligatoire et non obligatoire) :**

**N° de compte MSO (pour les métiers à accréditation obligatoire uniquement) :**

**Ce document est la propriété de l'apprenti(e) dont le nom figure à l'intérieur et atteste officiellement sa formation.**

**Pour toute question concernant l'utilisation de ce registre ou votre programme d'apprentissage, veuillez contacter votre bureau de service local (voir l'Annexe D de ce cahier) ou la ligne d'assistance d'Emploi Ontario au : 1-800-387-5656.**

# Parcours d'apprentissage vers le certificat de qualification



\* Pour obtenir une liste des métiers assujettis à un examen de certification, veuillez consulter le [skilledtradesontario.ca/fr/](http://skilledtradesontario.ca/fr/)

Version préliminaire : 2022-06-07

### Table des matières

Avant-propos : Objet et modalités du contrat d'apprentissage enregistré .....	1
Ressources propres au métier.....	2
Ressources et liens spécifiques au métier.....	2
Méthodologie - Élaboration des normes .....	2
Introduction au registre .....	3
Rôles et responsabilités des apprentis .....	5
Rôles et responsabilités des parrains et des formateurs .....	6
Santé et sécurité.....	7
Résumé du programme d'apprentissage et directives connexes .....	10
Champ d'exercice .....	10
Directives du programme.....	10
Exigences du programme .....	11
Classification comme métier à accréditation obligatoire ou non obligatoire.....	11
Résumé de Compétences pour réussir.....	11
Norme de rendement .....	12
Formation des apprentis : conseils à l'intention des apprentis, des parrains et des formateurs .....	13
Avis de collecte de renseignements personnels .....	16
Liste de formateurs.....	17
9311.0    Se protéger et protéger les autres.....	18
9312.0    Fournir des services de soutien à la clientèle.....	27
9313.0    Utiliser des ordinateurs et d'autres appareils électroniques .....	39
9314.0    Gérer les stocks .....	46
9315.0    Accomplir des tâches liées à l'expédition et à la réception des marchandises.....	56
9316.0    Mener des activités de marchandisage .....	64
Définitions .....	68
Apprenti(e).....	68
Prêt(e) à passer l'examen?.....	71
Directives pour consigner un changement de parrain.....	72
Dossier du (de la) parrain (marraine) n° 1 .....	73
Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 2.....	74
Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 3.....	75
Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 4.....	76
Annexe A – Directives relatives à l'attestation de fin d'apprentissage .....	77
Annexe B – Attestation de fin d'apprentissage .....	78

Annexe C – Validation des ensembles de compétences pour les parrains (marraines) .79  
Annexe D – Bureaux de service locaux en Ontario .....80  
Profil de l'analyse des compétences (PAC).....lxxxi

**Remarque :** Cette norme a été révisée pour refléter l'identité visuelle de Métiers spécialisés Ontario (MSO) qui a remplacé l'Ordre des métiers de l'Ontario le 1er janvier 2022. Le contenu de la présente norme peut faire référence à l'ancienne organisation ; toutefois, tous les renseignements ou le contenu propres au métier demeurent pertinents et exacts selon la date de publication originale.

Veillez consulter le site Web de MSO : [skilledtradesontario.ca/fr/](http://skilledtradesontario.ca/fr/) pour obtenir les renseignements les plus exacts et les plus récents. Pour obtenir des renseignements sur la loi LOPMS et ses règlements, veuillez consulter le site de perspectives dans les métiers spécialisés (Loi de 2021 ouvrant des), [L.O. 2021, chap. 28 - Projet de loi 288 \(ontario.ca\) LOPMS](http://L.O. 2021, chap. 28 - Projet de loi 288 (ontario.ca) LOPMS).

Toute mise à jour de cette publication est accessible en ligne; pour télécharger ce document en format PDF, cliquez sur le lien suivant : [MétiersspécialisésOntario.ca](http://MétiersspécialisésOntario.ca)

© 2022, Métiers spécialisés Ontario. Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation préalable de Métiers spécialisés Ontario.

*Maintenu avec le transfert à Métiers spécialisés Ontario, 2018 (V100)*

**Avant-propos : Objet et modalités du contrat d'apprentissage enregistré :**

- Avant d'entreprendre les activités officielles d'apprentissage, l'apprenti(e), le (la) parrain (marraine) et un témoin sont tenus de signer un contrat d'apprentissage.
- Le contrat d'apprentissage que vous avez signé est un document juridique important qui décrit vos responsabilités en tant qu'apprenti(e) et celles de votre parrain (marraine).
- Une fois enregistré, ce contrat marque le début de l'entente officielle entre l'apprenti(e), le (la) parrain (marraine) et le Ministère.
- Pour les métiers à accréditation obligatoire, le document d'enregistrement de l'apprentissage doit être accessible pendant le travail.

**L'apprenti(e) convient :**

- **D'informer le bureau de service local de tout changement de coordonnées ou de parrain dans les sept jours;**
- De suivre les directives licites du (de la) parrain (marraine) et du (de la) formateur(trice) et de faire tout en son pouvoir pour acquérir les compétences énoncées dans le registre du métier, qui font partie du programme d'apprentissage du métier établi par Métiers spécialisés Ontario;
- D'obtenir auprès du (de la) parrain (marraine) et des formateurs la confirmation écrite de la satisfaction des exigences énoncées dans le registre du métier.
- Lorsque vous recevez une « offre de formation en classe », confirmez votre participation en suivant les consignes de l'offre. À défaut de le faire, vous risquez de perdre la possibilité de suivre vos cours, ce qui retarderait l'achèvement de votre apprentissage.

**Le (la) parrain (marraine) convient :**

- De s'assurer que l'apprenti(e) suit la formation nécessaire dans le cadre du programme d'apprentissage du métier établi par Métiers spécialisés Ontario;
- De suivre les progrès réalisés dans le cadre de la formation avec l'apprenti(e) et avec les formateurs lorsque le (la) parrain (marraine) et le (la) formateur(trice) ne sont pas la même partie.
- De libérer son apprenti(e) de son travail pour qu'il ou elle puisse suivre une formation en classe sans en être pénalisé(e);
- De maintenir le ratio compagnon/apprenti pour votre métier, le cas échéant;
- De suivre les progrès de ses apprentis;
- De s'assurer que les formateurs confirment par écrit que l'apprenti(e) a acquis chaque compétence énoncée dans le registre du métier;
- De contacter le Ministère en cas de changement dans sa capacité à assurer la formation, dans ses coordonnées ou dans le statut de l'apprenti(e) dans le cadre du programme.

**Ressources et liens spécifiques au métier**

Ressources propres au métier	Lien
Programme du Sceau rouge	<a href="http://www.sceau-rouge.ca">www.sceau-rouge.ca</a>
Apprentissage en Ontario	<a href="https://www.ontario.ca/fr/page/lapprentissage-en-ontario">https://www.ontario.ca/fr/page/lapprentissage-en-ontario</a>
Emploi Ontario	<a href="http://ontario.ca/fr/page/emploi-ontario">ontario.ca/fr/page/emploi-ontario</a>
Service Canada	<a href="http://www.servicecanada.gc.ca">www.servicecanada.gc.ca</a>
<i>Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés</i>	<a href="#">Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés, L.O. 2021, ch. 28 - Projet de loi 288 (ontario.ca)</a>
Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences	<a href="http://ontario.ca/fr/page/ministere-du-travail-de-la-formation-et-du-developpement-des-competences">ontario.ca/fr/page/ministere-du-travail-de-la-formation-et-du-developpement-des-competences</a>
Guide de préparation à l'examen	<a href="#">Ressources pour l'examen – Métiers spécialisés Ontario</a>
Zone compétences (Passeport-compétences de l'Ontario)	<a href="http://zonecompetences.ca/">http://zonecompetences.ca/</a>

*\*Veuillez noter que tous les liens sont valides au moment de la publication*

**Méthodologie - Élaboration des normes**

Une norme est élaborée avec un large groupe de représentants du métier qui forment le groupe de travail initial. Il s'agit d'experts en la matière, de gens de métier, d'instructeurs et d'employeurs issus d'un échantillon représentatif du secteur ou de l'industrie et possédant diverses années d'expérience professionnelle dans le domaine. Ce groupe de travail examine, élabore et recommande la révision du contenu de la norme. Son rôle consiste également à harmoniser et à mettre à jour d'autres contenus de soutien pour le produit.

Le processus de validation constitue une partie essentielle de l'élaboration de la norme. C'est l'occasion pour un groupe représentatif plus large du secteur de fournir sa rétroaction sur le contenu du projet de norme. Ce processus est mené de différentes manières et peut inclure l'envoi d'un sondage ou du document provisoire (ou des deux) directement au secteur. Les commentaires reçus sont examinés par le groupe de travail, et les modifications nécessaires sont apportées sur la base d'un consensus.



### Introduction au registre

Ce registre « en milieu de travail » constitue la norme de formation pour Technicien au Service des Pièces 240P; il a été élaboré par Métiers spécialisés Ontario en consultation avec des représentants de l'industrie. Il met en évidence toutes les compétences associées au métier et nécessaires à son apprentissage.

Le registre est divisé en ensembles de compétences, qui contiennent à leur tour des compétences spécifiques. Ces ensembles de compétences et compétences sont présentés sous forme d'énoncés qui décrivent ce que l'apprenti(e) doit accomplir et selon quelle norme, afin d'être considéré(e) comme ayant acquis la compétence en question.

La démonstration de ces compétences est consignée dans le registre. Une fois les compétences acquises, c'est par la validation des compétences ainsi que l'achèvement des exigences du programme de formation en classe ou l'équivalent que l'apprenti(e) achève son programme d'apprentissage et qu'il ou elle reçoit son certificat d'apprentissage.

Le (la) parrain (marraine) ou le (la) formateur(trice) et l'apprenti(e) doivent valider et dater l'acquisition de chaque compétence par l'apprenti(e). Toutefois, si une compétence est ombrée, cela signifie qu'elle est facultative et qu'elle n'a pas besoin d'être validée, bien qu'elle ait été définie comme faisant partie du champ d'exercice du métier.

Toutes les pratiques décrites dans cette norme doivent être exécutées par l'apprenti(e) selon les critères spécifiques identifiés. En général, les normes de performance pour ce métier doivent être exécutées conformément à tous les codes et normes juridictionnels applicables et toutes les normes de santé et de sécurité doivent être respectées et observées. Il s'agit notamment des éléments suivants :

- Lois et règlements sur la santé et la sécurité au travail;
- Autres lois, règlements, codes et normes applicables;
- Meilleures pratiques de l'industrie;
- Politiques et procédures de l'entreprise.

Les renseignements présentés dans la présente norme étaient, à notre connaissance, à jour au moment de leur impression et destinés à une utilisation générale. Veuillez consulter le site Web de Métiers spécialisés Ontario à l'adresse suivante afin d'obtenir les renseignements les plus précis et à jour : [www.skilledtradesontario.ca/fr/](http://www.skilledtradesontario.ca/fr/)

## Rôles et responsabilités

Conformément à la [Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés \(LOPMS\)](#)

**Métiers spécialisés Ontario (MSO)** est responsable de ce qui suit :

- Établissement et maintien des qualifications;
- Établissement de programmes d'apprentissage et d'autres programmes de formation, y compris des normes de formation, des normes de programme et des examens de certification;
- Délivrance de certificats aux fins de la Loi, par exemple des certificats de qualification;
- Tenue d'un registre public pour les métiers à accréditation obligatoire, à l'adresse [skilledtradesontario.ca/fr/registre-public/](http://skilledtradesontario.ca/fr/registre-public/);
- Détermination de l'équivalence de l'expérience et des qualifications obtenues par les candidats au certificat de qualification qui n'ont pas réalisé d'apprentissage par rapport à celles obtenues en réalisant un apprentissage (évaluations d'équivalence professionnelle);
- Promotion des métiers spécialisés et réalisation de travaux de recherche;
- Réalisation de recherches et détermination des métiers devant être prescrits comme tels aux fins de la Loi, et formulation de recommandations sur ces questions au ministre.

**Le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC)** a les responsabilités suivantes :

- Classification des métiers comme métiers à accréditation obligatoire;
- Prescription des champs d'exercice des métiers;
- Approbation des personnes pouvant fournir une formation en classe dans le cadre des programmes d'apprentissage (ARF);
- Enregistrement des contrats d'apprentissage;
- Délivrance d'un certificat d'apprentissage aux personnes qui terminent avec succès un programme d'apprentissage;
- Administration des examens, y compris les examens de certification;
- Promotion des métiers spécialisés et réalisation de travaux de recherche;
- Exercice des autres pouvoirs, devoirs et fonctions prévus par la Loi ou les règlements.

**Pour toute question liée à votre contrat d'apprentissage enregistré ou à l'achèvement de votre apprentissage, vous devez communiquer avec votre bureau de service local.**

### Rôles et responsabilités des apprentis

Un(e) apprenti(e) est une personne ayant conclu un contrat d'apprentissage enregistré (se reporter à l'avant-propos : « Objet et modalités du contrat d'apprentissage », page 1) avec un parrain (une marraine) pour recevoir une formation dans un métier dans le cadre d'un programme d'apprentissage établi par Métiers spécialisés Ontario. À titre d'apprenti(e), vous avez certains rôles et certaines responsabilités à assumer tout au long de votre programme d'apprentissage :

1. En tant qu'apprenti(e), vous avez signé un contrat d'apprentissage et avez conclu un contrat avec le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences et votre parrain (marraine).
2. Si vous êtes inscrit(e) en tant qu'apprenti(e) dans un métier à accréditation obligatoire, votre nom figurera automatiquement au registre public de Métiers spécialisés Ontario.
3. Vous devez informer le personnel de votre bureau de service local de toute modification aux renseignements suivants :
  - L'adresse de votre parrain (marraine);
  - Vos nom et adresse;
  - Le nom de votre parrain (marraine), notamment s'il s'agit d'un nouvel emploi avec un(e) nouveau (nouvelle) parrain (marraine).
4. À titre d'apprenti(e), vous devez acquérir les compétences ou les ensembles de compétences établis dans le présent registre (énoncés à la section « Admissibilité à l'attestation de fin d'apprentissage » du présent document), qui doivent ensuite être signés et datés par vous ainsi que par votre formateur(trice).
5. Une fois que vous avez démontré que vous maîtrisez toutes les compétences obligatoires et que vous avez reçu la validation de votre parrain (marraine) ou formateur(trice) pour chaque compétence, vous devez faire remplir et signer le formulaire de validation des ensembles de compétences par votre parrain (marraine) actuel(le).
6. Présentez votre registre à votre bureau de service local.
7. Présentez votre attestation de fin d'apprentissage (voir l'Annexe B), ainsi que votre registre autorisé, à votre bureau de service local.

## Rôles et responsabilités des parrains et des formateurs

Les **parrains** doivent s'assurer que toutes les modalités du contrat d'apprentissage enregistré sont respectées. En vertu du contrat d'apprentissage enregistré, ils doivent veiller à ce que les apprentis reçoivent la formation exigée dans le cadre d'un programme d'apprentissage. À titre de signataires de ce contrat, ils sont désignés comme « signataires autorisés » de la validation des ensembles de compétences de l'apprenti(e) et sont tenus de confirmer l'acquisition de chaque ensemble de compétences en apposant leur signature dans la case appropriée. Certains parrains peuvent également jouer le rôle de formateur.

Un(e) **formateur(trice)** est une personne qui surveille l'exécution d'une tâche et qui établit les attentes et les pratiques auxquelles l'apprenti(e) doit se conformer en milieu de travail.

Dans les métiers à accréditation obligatoire, un(e) formateur(trice) doit détenir un certificat de qualification valide et être inscrit(e) auprès de Métiers spécialisés Ontario.

Dans les métiers à accréditation non obligatoire, un(e) formateur(trice) est une personne qui remplit l'une ou l'autre des conditions suivantes :

- Détenir un certificat de qualification;
- Détenir un certificat d'apprentissage du métier; ou
- Avoir terminé la formation en milieu de travail (compétences et/ou heures d'apprentissage, selon le cas) et la formation en classe du programme d'apprentissage du métier;
- Posséder une expérience en milieu de travail équivalente au programme d'apprentissage, ainsi que les compétences décrites dans le registre.

La compétence signifie être capable de donner un rendement conforme à la norme requise (voir « *Introduction au registre* »). Les formateurs/parrains et les apprentis doivent valider et dater les compétences acquises avec succès dans le registre. Le registre sert à documenter ces réalisations.

Les formateurs doivent apposer leur signature en se fondant sur leur évaluation et leur jugement professionnel indiquant que les apprentis ont acquis les compétences décrites ci-dessus. La signature du (de la) formateur(trice) ne constitue pas une garantie générale ou une garantie du comportement futur de l'apprenti(e).

Les parrains qui participent à ce programme de formation sont désignés comme signataires autorisés et sont tenus de confirmer l'acquisition de chaque ensemble de compétences en apposant leur signature dans la case appropriée.

## Santé et sécurité

Les méthodes et les conditions de travail sécuritaires, la prévention des accidents et la préservation de la santé revêtent une importance primordiale dans le cadre des programmes d'apprentissage en Ontario. Ces responsabilités sont partagées et exigent les efforts conjoints du gouvernement, des parrains, des employeurs, des superviseurs, des travailleurs, des apprentis et du public pour atteindre l'objectif de rendre les lieux de travail de l'Ontario plus sécuritaires.

La [Loi sur la santé et la sécurité au travail](#) (LSST) nous fournit le cadre juridique et les outils pour le faire. Elle énonce les droits et les devoirs de toutes les parties en milieu de travail, confiant à l'employeur la responsabilité ultime de la santé et de la sécurité des travailleurs (en l'occurrence les apprentis) en veillant à ce que des procédures, des contrôles et une formation soient établis pour faire face aux risques professionnels. En conséquence, il est impératif que toutes les parties soient conscientes des circonstances qui peuvent causer une blessure, une maladie ou un préjudice. On peut créer des expériences d'apprentissage et des milieux sécuritaires en contrôlant les variables et les comportements qui peuvent causer un accident, une blessure ou une maladie, ou y contribuer.

On rappelle au (à la) parrain (marraine) qui n'est pas l'employeur que ce dernier a des responsabilités juridiques en matière de santé et de sécurité envers l'apprenti(e) qui est son employé(e). Le (la) parrain (marraine) doit encourager les habitudes de travail sécuritaires et le respect des exigences de l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail.

Il est généralement reconnu qu'une attitude positive à l'égard de la sécurité en conjonction avec de bonnes compétences en santé et sécurité contribue à un environnement sans accident. Une saine attitude envers la prévention des accidents est bénéfique à tous.

Les travailleurs et les apprentis peuvent être exposés à une multitude de dangers et, par conséquent, doivent connaître la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et ses règlements.

### **Le système de responsabilité interne :**

L'un des principaux objectifs de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) est de faciliter la mise en place d'un solide système de responsabilité interne (SRI) au travail. À cette fin, la LSST énonce les obligations des employeurs, des superviseurs, des travailleurs, des apprentis, des constructeurs et des propriétaires de lieux de travail.

La conformité des parties en milieu de travail à leurs obligations juridiques respectives est essentielle à l'établissement d'un solide SRI dans le milieu de travail.

En termes simples, le SRI signifie que tout le monde au travail a un rôle à jouer pour assurer la sécurité et la santé dans les lieux de travail. Les travailleurs et les apprentis en milieu de travail qui constatent un problème de santé et de sécurité, comme un danger ou une infraction à la LSST en milieu de travail, ont l'obligation juridique de signaler la situation à l'employeur ou à un superviseur. Les employeurs et les superviseurs sont, à leur tour, tenus de résoudre ces situations et d'informer les travailleurs de tout danger dans le cadre de leur travail.

Le SRI encourage un milieu de travail sain et sécuritaire. En plus de la conformité des parties en milieu de travail à leurs obligations juridiques, le SRI est appuyé par des politiques et des programmes de santé et de sécurité bien définis, y compris la conception, le contrôle, la surveillance et la supervision du travail effectué.

### **Rôles et responsabilités en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail***

#### **Les responsabilités de l'employeur comprennent, entre autres, ce qui suit :**

- Former, informer et superviser les travailleurs et les apprentis afin de protéger leur santé et leur sécurité;
- Nommer des personnes compétentes comme superviseurs;
- Informer un(e) travailleur(euse), un(e) apprenti(e) ou une personne en autorité de tout danger existant dans le lieu de travail et les former à la manipulation, à l'entreposage, à l'utilisation, à l'élimination et au transport de tout matériel, substance, outil, matériau, etc.;
- Prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour la protection d'un(e) travailleur(euse) ou d'un(e) apprenti(e);
- Dans les lieux de travail où plus de cinq travailleurs sont régulièrement employés, préparer et afficher une politique écrite en matière de santé et de sécurité au travail et mettre sur pied et maintenir un programme pour sa mise en œuvre;
- Préparer et afficher des politiques sur la violence et le harcèlement au travail et élaborer des programmes à l'appui de ces politiques;
- S'assurer que tous les travailleurs et apprentis connaissent les lois, les règlements, les codes et les normes applicables afin que les exigences à respecter soient claires pour tous les travailleurs et apprentis.

#### **Les responsabilités du formateur/superviseur comprennent, entre autres, ce qui suit :**

- S'assurer que le (la) travailleur(euse) ou apprenti(e) travaille en conformité avec la loi et ses règlements;
- S'assurer que tout équipement, dispositif de protection ou vêtement requis par l'employeur est utilisé ou porté par le (la) travailleur(euse) ou l'apprenti(e);
- Aviser un(e) travailleur(euse) ou un(e) apprenti(e) de tout danger potentiel ou réel pour la santé ou la sécurité connu du superviseur;
- Prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour la protection des travailleurs.

**Les responsabilités du (de la) travailleur(euse) ou de l'apprenti(e) comprennent, entre autres, ce qui suit :**

- Travailler en conformité avec la Loi et ses règlements;
- Utiliser ou porter tout matériel, dispositif de protection ou vêtement exigé par l'employeur;
- Signaler à l'employeur ou au superviseur tout matériel ou dispositif de protection manquant ou défectueux connu qui pourrait mettre en danger le travailleur ou un autre travailleur;
- Signaler tout danger ou toute infraction à la Loi ou à ses règlements à l'employeur ou au superviseur;
- Ne pas enlever ou rendre inefficace tout dispositif de protection exigé par l'employeur ou par les règlements;
- Ne pas utiliser ou faire fonctionner du matériel ou travailler d'une manière qui pourrait mettre en danger un travailleur.

### **Les trois droits des travailleurs et des apprentis**

La LSST accorde aux travailleurs et aux apprentis trois droits fondamentaux :

1. Le droit d'être informés des dangers liés à leur travail et d'obtenir des informations, une supervision et des instructions pour protéger leur santé et leur sécurité sur le lieu de travail;
2. Le droit de participer à l'identification et à la résolution des problèmes de santé et de sécurité au travail par l'entremise d'un représentant en santé et sécurité ou d'un travailleur membre d'un comité mixte de santé et sécurité;
3. Le droit de refuser un travail qu'ils estiment dangereux pour leur santé et leur sécurité ou celles de tout autre travailleur sur le lieu de travail.

### **Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences**

Le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences effectue des inspections périodiques des lieux de travail pour s'assurer que les lois et règlements sur la sécurité sont respectés. Pour toute question, veuillez communiquer avec l'InfoCentre de santé et de sécurité au travail au 1-877-202-0008.

## Résumé du programme d'apprentissage et directives connexes

### Champ d'exercice

Le champ d'exercice du métier de Technicien au Service des Pièces 240P est décrit à l'article 101 du Règlement de l'Ontario 875/21 pris en application de la LOPMS et se lit comme suit :

**101.** Le champ d'exercice du métier de technicien au service des pièces consiste notamment à faire ce qui suit :

1. Commander et entreposer des pièces et des assemblages et en faire l'inventaire informatisé.
2. Établir le prix des pièces et des assemblages, les vendre et s'occuper des échanges et des retours.

\*Bien que le registre se fonde sur le champ d'exercice décrit dans le règlement (article 101 du Règlement de l'Ontario 875/21 pris en application de la LOPMS), il ne prétend ni augmenter ni modifier le champ d'exercice décrit dans le règlement.\*

### Directives du programme

#### Durée de la formation en milieu de travail

L'industrie a établi qu'un(e) apprenti(e) doit suivre 5460 heures de formation en milieu de travail pour acquérir les compétences professionnelles requises. Cette durée peut varier en fonction des circonstances.

#### Durée de la formation en classe

L'industrie a établi qu'un(e) apprenti(e) doit suivre 540 heures de formation en classe pour terminer le programme d'études associé au programme de formation.

#### Nbre total d'heures de formation

6000 heures

### Ratio compagnon-apprenti

#### Ratios recommandés par l'industrie :

Même si certains métiers régis par la LOPMS sont assujettis aux ratios compagnon-apprenti fixés par voie de règlement, ce métier n'en fait pas partie. **L'industrie a plutôt recommandé un ratio d'un compagnon (ou personnes considérées comme telles) pour un apprenti** pour que ce dernier reçoive une formation en milieu de travail adéquate dans le cadre de ce programme.



### Exigences du programme

#### Classification comme métier à accréditation obligatoire ou non obligatoire

Les règlements en vertu de la *Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés*, classifient chaque métier comme étant « à accréditation obligatoire » ou « à accréditation non obligatoire ». Ce métier est à accréditation non obligatoire.

Il incombe à l'apprenti(e) de remplir un dossier d'attestation de la formation, sous forme de registre. Le (la) parrain (marraine) et le (la) formateur(trice) doivent valider une fois que l'apprenti(e) a acquis les compétences liées au métier visé.

#### Résumé de Compétences pour réussir

Les Compétences pour réussir permettent aux gens de s'adapter à un monde en constant changement, afin de pouvoir travailler, apprendre et mieux vivre. Elles sont fondamentales pour l'acquisition d'autres compétences et très importantes pour des interactions sociales réussies. Ces compétences sont utiles à tout le monde, car elles aident les personnes à trouver un emploi, à progresser dans leur emploi actuel et à changer d'emploi, le cas échéant. Elles aident également les personnes à devenir des membres actifs de leur communauté et à réaliser un apprentissage réussi.

À la suite de recherches et de consultations approfondies, le gouvernement du Canada a lancé le nouveau modèle Compétences pour réussir, qui vient renouveler l'ancien cadre des compétences essentielles afin de mieux tenir compte des besoins du marché du travail actuel et futur.

Les profils de compétences essentielles propres aux professions sont disponibles en ligne. Ils seront mis à jour périodiquement aux fins d'harmonisation avec le nouveau modèle Compétences pour réussir que vous trouverez ici : [modèle Compétences pour réussir](#).

### **Norme de rendement**

En général, la norme de rendement pour le métier de Technicien au Service des Pièces doit être exécutée, le cas échéant, selon et en conformité avec ce qui suit :

Normes de sécurité de l'industrie qui sont basées sur :

- Lois et règlements sur la santé et la sécurité au travail;
- Lois, règlements, codes et normes en vigueur sur le territoire (règlements municipaux, etc.);
- Politiques et procédures de l'entreprise;
- Toutes les spécifications des fabricants et les spécifications techniques applicables.

### **Autres certifications et formations suggérées ou requises**

Bien qu'un apprenti reçoive une formation en santé, sécurité et dans des domaines spécifiques à son métier pendant son apprentissage, il est important de savoir qu'il peut également être nécessaire de suivre d'autres formations en santé et sécurité au travail, ainsi que de renouveler ou de mettre à jour des certifications au cours de sa carrière, avant d'effectuer de nouveaux types de travaux.

## **Formation des apprentis : conseils à l'intention des apprentis, des parrains et des formateurs**

### **Conseils à l'intention des apprentis**

N'oubliez pas que l'apprentissage est un processus qui prend du temps. Voici une liste de conseils et d'outils supplémentaires qui vous permettront de tirer le maximum de votre formation par l'apprentissage.

- Adoptez sans délai des procédures de travail sécuritaire afin de créer de bonnes habitudes;
- Utilisez votre registre comme journal de bord pour faire le suivi des compétences acquises;
- Examinez votre plan d'apprentissage avec votre conseiller(ère) en formation, votre formateur(trice) ou votre parrain (marraine);
- Discutez de vos besoins de formation avec votre formateur(trice) et/ou votre parrain (marraine);
- Écoutez les suggestions de votre formateur(trice);
- Posez des questions à votre formateur ou formatrice si vous n'êtes pas certain ou certaine de la compétence que vous devez acquérir ou des outils ou du matériel que vous devez utiliser pour effectuer votre travail;
- Faites preuve d'enthousiasme et adoptez de bonnes habitudes de travail;
- Une fois que vous avez démontré avoir acquis une compétence, validez-la avec votre formateur(trice).

***Pour tirer le meilleur parti de cette expérience de mentorat, demandez à être exposé(e) à toute l'étendue du métier; rencontrez régulièrement votre parrain (marraine) ou votre formateur(trice) pour discuter de vos progrès, poser des questions et demander une rétroaction.***

### Conseils à l'intention des parrains

- Choisissez un(e) formateur(trice) qui a de bonnes aptitudes à la communication et qui travaille bien avec les autres.
- Assurez-vous que l'apprenti(e) travaille toujours sous la direction d'un formateur ou d'une formatrice qualifiée ou qu'il ou elle y a accès;
- Invitez-le (la) formateur(trice) à suivre des cours de perfectionnement (p. ex., programme de formation des formateurs, programmes à l'intention des mentors, etc.);
- Définissez des attentes claires et faites participer l'apprenti(e) et le (la) formateur(trice) à l'élaboration du plan d'apprentissage;
- Encouragez l'adoption d'habitudes de travail sécuritaires;
- Donnez du temps au (à la) formateur(trice) pour démontrer les compétences à l'apprenti(e);
- Donnez des occasions et du temps à l'apprenti(e) pour qu'il ou elle apprenne le métier;
- Veillez à ce que l'apprenti(e) reçoive la formation en milieu de travail diversifiée présentée dans ce document;
- Reconnaissez le bon rendement;
- Observez fréquemment;
- Donnez une rétroaction constructive et faites régulièrement des évaluations du rendement auxquelles participent l'apprenti(e) ainsi que le (la) formateur(trice);
- Servez-vous du registre comme d'un outil de suivi dans le cadre des évaluations régulières du rendement;
- Remplissez la validation des ensembles de compétences dès que l'apprenti(e) a démontré avoir acquis les compétences visées;
- Le contenu détaillé de chaque compétence ne constitue pas une liste inclusive; il s'agit plutôt d'une illustration de l'orientation voulue pour l'acquisition de chaque compétence.

### Conseils à l'intention des formateurs

Les formateurs doivent veiller à ce que les apprentis acquièrent les compétences qui sont indiquées dans le présent document. Voici une liste de conseils et d'outils qui visent à aider les formateurs à superviser les apprentis :

- Faites preuve d'habitudes exemplaires de prudence au travail;
- Donnez des occasions et du temps à l'apprenti(e) pour qu'il ou elle apprenne le métier;
- Traitez les apprentis équitablement et avec respect;
- Examinez le registre avec l'apprenti(e) et mettez au point un plan d'apprentissage;
- Établissez des attentes claires et reconnaissez le bon rendement;
- Exposez les apprentis à toute la portée du métier en leur offrant une formation sur les compétences décrites dans le présent document;
- Encouragez l'apprenti(e) à poser des questions et répondez-y;
- Faites preuve de patience;
- Expliquez et démontrez les compétences;
- **Rencontrez régulièrement l'apprenti(e) pour discuter de ses progrès;**
- Donnez régulièrement de la rétroaction;
- Lorsque l'apprenti(e) a acquis des compétences, validez-les;
- Servez-vous du registre comme d'un guide pour évaluer les compétences dans chacun des domaines. En utilisant le registre, les formateurs pourront guider le processus et aider les apprentis à acquérir les compétences énoncées dans ce document.

***La meilleure expérience de mentorat consiste à donner à l'apprenti(e) une formation et une exposition aussi complètes que possible à toute la portée du métier. Si cela n'est pas possible, aidez la personne à trouver d'autres moyens d'y parvenir.***

## Avis de collecte de renseignements personnels

1. À tout moment durant votre formation par l'apprentissage, on pourra vous demander de présenter ce registre à votre bureau de service local. Vous devrez produire l'attestation de fin d'apprentissage signée au bureau de service local afin de terminer votre programme. Le bureau de service local utilisera vos renseignements personnels pour administrer et financer le système de formation par l'apprentissage de l'Ontario, notamment pour confirmer que vous avez terminé votre apprentissage et pour délivrer votre certificat d'apprentissage.
2. Le bureau de service local communiquera des renseignements concernant la fin de votre programme d'apprentissage et votre certificat d'apprentissage à Métiers spécialisés Ontario, qui en a besoin pour s'acquitter de ses responsabilités.
3. Vos renseignements personnels sont recueillis, utilisés et divulgués par le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences en vertu de la *Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés (LOPMS)*.
4. Pour toute question concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation par le Ministère de vos renseignements personnels, prière de contacter :

Responsable, InfoCentre Emploi Ontario

Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences

33, rue Bloor Est, 2<sup>e</sup> étage, Toronto (Ontario) M7A 2S3

Sans frais : 1-800-387-5656; Toronto : 416-326-5656

Service ATS : 1-866-533-6339 ou 416-325-4084

**Liste de formateurs**

Nom du (de la) formateur(trice) (en lettres moulées)	Signature du (de la) formateur(trice)	Date de début avec le (la) formateur(trice) (jour/mois/année)

**9311.0 Se protéger et protéger les autres**

**Résultat d'apprentissage général**

Se protéger et protéger les autres en : effectuant des inspections quotidiennes; manipulant, utilisant et entreposant des produits dangereux et des déchets; respectant la législation relative au milieu de travail; utilisant de l'équipement pour déplacer, charger, décharger et placer la marchandise; portant l'équipement de protection individuelle (ÉPI); identifiant les risques pour la santé et la sécurité sur le lieu de travail; utilisant l'équipement de sécurité et de secours; signalant les blessures, les accidents, les quasi-accidents et les actions dangereuses; informant les clients au sujet des matières dangereuses; effectuant et maintenant l'entretien des lieux; utilisant et entretenant les outils manuels; utilisant et entretenant les outils et l'équipement électriques et motorisés; utilisant et entretenant l'équipement de manutention servant à déplacer et à soulever la marchandise; effectuant les tâches liées à l'ouverture et à la fermeture de l'établissement; accomplissant les tâches de recyclage; utilisant des techniques de levage manuel; et manipulant, emballant et expédiant des contenants sous pression et des matières dangereuses.

**Compétences**

**9311.01 Effectuer les inspections quotidiennes** et procéder à l'inspection visuelle de l'équipement de manutention avant son utilisation afin de garantir son fonctionnement sécuritaire et efficace, en vérifiant l'usure ou la détérioration des composants, les niveaux de liquide et l'état des pneus, et en remplissant le registre d'inspection quotidienne de l'équipement, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**\* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).**



**9311.02 Manipuler, utiliser et entreposer les produits dangereux et les déchets,** tels que les peintures, solvants, acides, frigorigènes et huiles, carburants, propane, acétylène, batteries, cylindres, composés organiques volatils, huiles et filtres usagés et chiffons industriels huileux, en rangeant les matériaux dans des zones désignées et/ou dans des contenants/armoires de stockage approuvés, en veillant à ce que les rebuts soient placés dans des conteneurs approuvés en vue de leur recyclage ou de leur élimination, en assurant sa sécurité, celle des autres, celle des biens et de l'environnement, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.03 Respecter la législation relative au milieu de travail** en interprétant les lois et les règlements et en effectuant le travail conformément aux exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST)*, du *Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)*, de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (WSIB)*, de la *Loi sur la protection de l'environnement*, de la réglementation douanière canadienne et du transport des marchandises dangereuses (TMD), conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.04 Utiliser l'équipement pour déplacer, charger, décharger et placer la marchandise**, tel que les chariots élévateurs, les chariots hydrauliques, les plateaux roulants, les ponts roulants et tout autre équipement d'entrepôt, en veillant à sa sécurité personnelle, celle des autres, des biens et de l'environnement, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.05 Porter l'équipement de protection individuelle (ÉPI)**, en localisant et en accédant à l'ÉPI, tel que les chaussures de sécurité, les protections cutanées et oculaires, les protections auditives, les masques respiratoires et la ventilation nécessaire, les casques de protection et les tenues ou vêtements de protection, en veillant à ce qu'il soit correctement ajusté et adapté pour le travail à effectuer, en assurant sa sécurité, celle des autres et de l'environnement, conformément à la législation sur le travail en hauteur, aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.06 Identifier les risques pour la santé et la sécurité sur le lieu de travail,** en procédant à des inspections visuelles périodiques pour déterminer les risques d'incendie, les obstacles et les entraves, les déversements et les fuites de produits chimiques ou liquides, et en prenant les mesures correctives qui s'imposent, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.07 Utiliser l'équipement de sécurité et de secours,** tel que les douches oculaires, les extincteurs, les boyaux, les avertisseurs d'incendie et les portes coupe-feu, afin de répondre aux urgences, aux blessures et aux accidents, en aidant les autres, en déclenchant les avertisseurs et les signaux, en avertissant les personnes concernées et en veillant à ce que toutes les zones soient clairement indiquées et accessibles, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.08 Signaler les blessures, les accidents, les quasi-accidents et les actions dangereuses** au superviseur immédiat, en veillant à ce que tous les formulaires et les rapports requis soient remplis et soumis, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.09 Informer les clients au sujet des matières dangereuses**, en fournissant des fiches de données de sécurité (FDS) pour des produits spécifiques afin d'assurer sa sécurité, celle des autres, des biens et de l'environnement, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.10 Effectuer et maintenir l'entretien des lieux**, en veillant à ce que les aires de travail soient sécuritaires, propres et exemptes de débris, en éliminant les obstacles et les entraves, et en entreposant les matériaux aux endroits requis, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.11 Utiliser et entretenir les outils manuels**, tels que les outils de mesure et d'essai, en signalant et en étiquetant les outils endommagés et défectueux, en les rangeant, en assurant sa sécurité, celle des autres, des biens et de l'environnement, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.12 Utiliser et entretenir les outils et l'équipement électriques et motorisés**, tels que les perceuses sans fil et les scies alternatives, en étiquetant et en signalant les outils endommagés ou défectueux, en rangeant l'équipement après utilisation, en veillant à sa propre sécurité et à celle des autres, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.13 Utiliser et entretenir l'équipement de manutention servant à déplacer et à soulever la marchandise**, tel que les élingues, les chaînes, les plateaux roulants, les chariots hydrauliques et les transporteurs à courroie, en veillant à ce que tous les composants soient en bon état de fonctionnement et aient la capacité nominale pour le travail effectué afin d'assurer sa sécurité et celle des autres, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.14 Effectuer les tâches liées à l'ouverture et à la fermeture de l'établissement**, telles qu'assurer le fonctionnement des panneaux d'éclairage, vérifier les systèmes de sécurité et les systèmes d'alarme d'incendie, verrouiller et ouvrir les portes d'entrée et de sortie, ainsi que les portes des quais de chargement des camions, maintenir les entrées et les sorties dégagées, afin de garantir sa sécurité, celle des autres et de l'environnement, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.15**     **Accomplir des tâches de recyclage**, en triant et en entreposant les produits usés en vue de l'élimination des déchets, tels que l'huile usée, le liquide de refroidissement, les filtres, les chiffons, le carton, le plastique et le verre, en utilisant les bacs appropriés et les conteneurs approuvés, et en informant les autres au sujet de leur collecte et de leur élimination afin d'assurer sa sécurité, celle des autres et de l'environnement, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.16**     **Utiliser les techniques de levage manuel** lors du déplacement de la marchandise, en gardant le dos droit et en utilisant la force des jambes pour soulever des objets du sol, afin d'assurer sa propre sécurité et celle des autres, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9311.17 Manipuler, emballer et expédier des contenants sous pression et des matières dangereuses**, en s'assurant que le carton robuste spécifié est utilisé, étiqueté et documenté conformément au TMD, en veillant à sa propre sécurité et à celle des autres, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie



**9312.0 Fournir des services de soutien à la clientèle****Résultat d'apprentissage général**

Fournir des services de soutien à la clientèle en : accueillant les clients en personne ou au téléphone; utilisant les systèmes et les composants téléphoniques; déterminant les besoins des clients; identifiant le produit, la pièce ou le véhicule; recherchant les numéros de pièces; répondant aux demandes des clients; fournissant la politique de retour des produits; expliquant les options de commande de pièces; fournissant la couverture de la garantie du fabricant; fournissant les renseignements au sujet des pièces; cherchant et obtenant les pièces; déterminant les autres pièces connexes nécessaires; consignait et conservant les renseignements au sujet des clients; communiquant avec les clients et d'autres personnes; réglant les erreurs dans les commandes; traitant les réclamations au titre de la garantie; démontrant sa connaissance des produits; lisant et interprétant les catalogues de pièces électroniques (EPC); acheminant les pièces aux techniciens de l'établissement; concluant la vente des pièces; vérifiant les bons de travail avant la facturation; et convenant d'un mode de paiement.

**Compétences**

**9312.01 Accueillir les clients en personne ou au téléphone** de manière professionnelle, en offrant de l'assistance ou en assurant qu'elle sera disponible rapidement, en utilisant des techniques d'écoute et d'expression efficaces pour assurer des communications claires, et en répondant aux demandes, aux demandes d'information et aux commandes de produits de manière amicale, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

\* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).

**9312.02 Utiliser les systèmes et les composants téléphoniques**, tels que le récepteur, le casque et la file d'attente, en utilisant les fonctions permettant de répondre au téléphone, de récupérer les messages de la messagerie vocale, de transférer les appels et de composer les numéros afin d'assurer le service à la clientèle, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.03 Déterminer les besoins des clients**, en discutant des produits et services nécessaires aux réparations, en comprenant les besoins des clients, et en veillant à ce que les pièces nécessaires à la réparation soient identifiées, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.04 Identifier le produit, la pièce ou le véhicule**, en demandant le numéro d'identification du véhicule (NIV), le numéro de série, le numéro de modèle, le numéro de disposition, le nom du fabricant du produit ou le numéro de pièce du fabricant d'équipement d'origine (FÉO), en informant le client de l'emplacement du numéro de série/NIV, en vérifiant l'exactitude des informations par références croisées avec la base de données du fabricant et les catalogues de pièces électroniques (EPC), conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.05 Rechercher les numéros de pièces**, en utilisant les catalogues de pièces électroniques (EPC) et les bases de données informatiques pour s'assurer que les pièces correspondent aux besoins et à l'utilisation envisagée par le client, ou en comparant le numéro de la pièce d'origine au nouveau numéro de la pièce remplacée, et en procédant à des références croisées d'un fabricant à l'autre, en recherchant des informations, telles que la disponibilité de pièces neuves ou réusinées, et en communiquant les résultats au client pour lui permettre de faire un choix éclairé, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.06 Répondre aux demandes des clients**, en leur posant des questions ouvertes afin d'obtenir une description claire de la situation, en prenant des notes si nécessaire, en comprenant leurs besoins et en proposant des options et des alternatives, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.07 Fournir la politique de retour des produits**, en expliquant les exigences et les conditions de l'entreprise, telles qu'une copie de la facture ou une preuve d'achat, l'état exigé pour la marchandise retournée, les facteurs affectant les commandes spéciales, les politiques relatives aux pièces ne pouvant pas être reprises, les délais et les frais de retour, en émettant des remboursements en espèces ou par chèque et en créditant le compte, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.08 Expliquer les options de commande de pièces**, en déterminant le prix et la disponibilité des pièces et l'endroit où le client peut les obtenir compte tenu du délai à l'intérieur duquel il désire les recevoir, de manière à pouvoir mieux l'informer des coûts supplémentaires ou du changement des délais de livraison, le cas échéant, liés à une commande spéciale ou à une livraison d'urgence, en conservant les informations sous forme électronique et en transmettant le devis au client sur papier, par télécopie, par téléphone ou par voie électronique, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.09 Fournir la couverture de la garantie du fabricant**, en détaillant les conditions de durée, d'heures ou de kilométrage, les dispositions relatives au remboursement au prorata, la transférabilité de la couverture et le service et l'entretien requis, et en assurant le maintien de la couverture de la garantie, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.10 Fournir les renseignements au sujet des pièces**, en informant le client sur les avantages et les limites des produits, en faisant référence aux fabricants des pièces d'origine, des pièces de rechange remises à neuf ou des pièces réusinées, des numéros de pièces, de la qualité des produits, des tailles, des quantités, des pièces supplémentaires requises, des styles disponibles, des garanties, des prix, des livraisons et à leurs utilisations à l'aide de catalogues de pièces électroniques des fabricants et de bases de données informatiques, en aidant à la sélection et à l'achat des pièces requises, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.11 Rechercher et obtenir les pièces**, en recherchant auprès de fournisseurs internes ou externes après avoir déterminé les besoins du client, et, s'il n'y en a pas en stock, en communiquant avec des fournisseurs externes par téléphone, ordinateur ou télécopieur pour déterminer les prix, la disponibilité et les délais de livraison qui répondront aux besoins du client, en rédigeant un bon de commande, et en organisant la cueillette ou la livraison, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.12 Déterminer les autres pièces connexes nécessaires**, en discutant de l'étendue des réparations avec le client et en identifiant les pièces et les composants nécessaires à l'aide des pièces, des catalogues de pièces électroniques (EPC), des bases de données informatiques, des bulletins techniques et des manuels techniques, et en consultant les techniciens de réparation lorsque cela est nécessaire, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, ainsi qu'aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.13 Consigner et conserver les renseignements au sujet des clients**, en inscrivant le nom, l'entreprise, l'adresse et le numéro de téléphone, tout en préservant la confidentialité, ainsi que les pièces et les services requis, et les prix indiqués électroniquement pour faciliter les références futures par soi-même ou par d'autres membres du personnel, et pour s'assurer que les demandes ultérieures puissent être traitées rapidement et efficacement, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.14 Communiquer avec les clients et d'autres personnes**, en faisant preuve d'une bonne capacité d'écoute, en s'exprimant clairement et en faisant preuve de respect et d'empathie lorsque l'on reçoit ou fournit des informations, et en établissant et en maintenant des relations de qualité avec les clients, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.15 Corriger les erreurs dans les commandes**, et aviser le client de la date à laquelle la commande sera expédiée, en enregistrant les informations relatives aux pièces, en vérifiant l'emplacement physique des pièces, en corrigeant l'erreur, en ramassant à nouveau la marchandise, et en la fournissant ou en l'expédiant au client afin de garantir la satisfaction du client à l'égard du produit et du service, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie



**9312.16 Traiter les réclamations au titre de la garantie,** en recueillant les informations du fabricant, en identifiant et en étiquetant la pièce si nécessaire, en la renvoyant au fabricant pour évaluation, en remplissant la réclamation avec toutes les informations et la documentation requises, y compris les dépenses connexes, et en accordant le remboursement selon la garantie du fabricant une fois que la réclamation a été approuvée, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.17 Démontrer sa connaissance des produits,** en les repérant et en les récupérant rapidement, en expliquant leur fonctionnement, en répondant aux questions ou aux préoccupations concernant leur durée utile prévue, leur durée limite de stockage, leurs avantages, leurs limites, les dispositions de leur garantie et leurs utilisations et applications, à l'aide d'ordinateurs, de catalogues, du matériel de promotion des ventes fourni par les fabricants et de circulaires et autres ouvrages descriptifs connexes, et en décrivant en détail d'autres pièces et composants pouvant être utilisés en remplacement, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.18 Lire et interpréter les catalogues de pièces électroniques (EPC),** en déterminant le catalogue du fournisseur ou du fabricant qui doit être utilisé, en consultant l'index du catalogue choisi pour repérer les sections et les pages dans lesquelles il est question des pièces recherchées, et en s'assurant de l'exactitude des renseignements fournis en vérifiant la présence de notes de bas de page qui pourraient apporter des modifications aux entrées du catalogue, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.19 Acheminer les pièces aux techniciens de l'établissement** en temps opportun afin d'éviter de retarder les travaux de réparation et d'améliorer le service à la clientèle en repérant et en récupérant rapidement les pièces requises et en les plaçant dans les bacs des techniciens appropriés ou aux emplacements désignés, tout en assurant sa sécurité, celle des autres, des biens et de l'environnement, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.20 Conclure la vente des pièces**, en confirmant les détails de la commande avec le client, tels que le bon de commande, la méthode d'expédition, l'adresse d'expédition, le mode de paiement et les besoins en matière de pièces supplémentaires, le cas échéant, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.21 Vérifier les bons de travail avant la facturation**, en s'assurant que les coûts qui y sont inscrits pour les pièces, les outils spéciaux et les matériaux, de même que pour les frais liés aux articles spéciaux, y compris les frais de transport pour les articles faisant l'objet d'une commande spéciale ainsi que les taxes applicables, sont facturés correctement sur le bon de travail afin de remettre au client une facture exacte et de maintenir un relevé précis des stocks, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9312.22**     **Convenir d'un mode de paiement**, en discutant avec le client du type de transaction préféré pour traiter la vente en espèces, par facturation au compte, par carte de débit ou de crédit, ou par chèque, en veillant à ce que l'approbation requise soit obtenue, le cas échéant, et en finalisant la vente à l'aide des registres comptables de l'entreprise, par voie téléphonique ou au moyen du terminal Interac ou de la caisse, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

---

**9313.0 Utiliser des ordinateurs et d'autres appareils électroniques****Résultat d'apprentissage général**

Utiliser des ordinateurs et d'autres appareils électroniques en : se connectant à l'ordinateur; parcourant les bases de données, les répertoires, les sous-répertoires et les fichiers; saisissant des critères de recherche pour récupérer des informations techniques; trouvant et récupérant les numéros de pièces et les illustrations du fabricant; vérifiant l'exactitude des renseignements concernant les pièces; parcourant les bases de données de l'ordinateur pour rechercher des numéros de pièces équivalentes à une pièce donnée; procédant à la mise à jour et au rapprochement des transactions quotidiennes de ventes au comptant et à crédit; rédigeant de la documentation indiquant les non-conformités des produits ou des pièces et les erreurs d'expédition; effectuant une recherche de suivi; communiquant avec d'autres personnes par courrier électronique; émettant des bons de commande et faisant leur suivi; entrant et enregistrant les pertes de vente; et exploitant un système de gestion de l'inventaire.

**Compétences**

**9313.01 Se connecter à l'ordinateur**, en entrant des mots de passe et des codes, et en suivant les messages-guides appropriés pour obtenir l'accès aux réseaux et aux programmes, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

\* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).

**9313.02** **Parcourir les bases de données, les répertoires, les sous-répertoires et les fichiers** à l'aide d'un ordinateur pour rechercher et trouver des renseignements sur le disque dur, sur des réseaux internes et externes et sur l'intranet et l'Internet, et en saisissant et en récupérant de l'information pour acheter et vendre des produits et gérer les stocks, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9313.03** **Saisir des critères de recherche pour récupérer des informations techniques**, en cherchant dans les bases de données et en déterminant l'emplacement correct des renseignements, en informant les clients ou en récupérant des informations matérielles ou techniques, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9313.04 Trouver et récupérer les numéros de pièces et les illustrations du fabricant**, en cherchant et en parcourant les documents disponibles, en analysant les dessins et les diagrammes, en consultant les numéros d'identification technique des pièces et en communiquant avec les fabricants pour s'assurer que les numéros de pièces exacts sont identifiés pour le client, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9313.05 Vérifier l'exactitude des renseignements concernant les pièces**, en saisissant les informations d'identification du véhicule ou du produit, telles que les numéros de série, les numéros d'identification et les numéros de pièces des fabricants d'équipements d'origine, et en vérifiant l'exactitude de la sélection des pièces, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9313.06**     **Parcourir les bases de données de l'ordinateur pour rechercher des numéros de pièces équivalentes à une pièce donnée** afin d'accéder à d'autres numéros de pièces pour la même pièce et les localiser, et assurer les meilleurs prix, ainsi que la meilleure disponibilité et la meilleure sélection des pièces à la satisfaction du client, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9313.07**     **Procéder à la mise à jour et au rapprochement des transactions quotidiennes de ventes au comptant et à crédit**, à l'aide du terminal Interac, de la caisse et d'une calculatrice, en établissant le solde des sommes amassées par le biais de transactions de vente au comptant ou par carte de crédit ou de débit, ainsi que du crédit accordé pour la marchandise retournée, et en produisant une fiche de compte pour chaque article afin de s'assurer que le solde du fonds de caisse soit établi à la fin de la journée, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie



**9313.08 Rédiger de la documentation indiquant les non-conformités des produits ou des pièces et les erreurs d'expédition**, en saisissant et en enregistrant les écarts, les détails connexes, la description des produits, les coûts et les numéros de pièces afin de mettre à jour les renseignements sur les stocks, de réviser les données de facturation, d'assurer la satisfaction de la clientèle et d'aider à la planification des stocks et des achats, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9313.09 Effectuer une recherche de suivi** pour déterminer les dates de livraison et d'expédition estimées des pièces, en recherchant les informations d'identification de la commande, telles que la facture, le bon de commande, la date de la commande, les numéros de documents et les numéros de pièces, et en confirmant l'expédition des pièces par le fournisseur, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9313.10**     **Communiquer avec d'autres personnes par courrier électronique**, en saisissant des mots de passe et en suivant la séquence de connexion pour accéder aux répertoires et aux adresses, en envoyant et en recevant des messages de clients, de collègues, de fabricants et de vendeurs, et en atteignant une vitesse optimale de transmission des informations, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9313.11**     **Émettre des bons de commande et faire leur suivi**, en utilisant les systèmes informatiques, Internet et les réseaux internes et externes, en saisissant les coûts, les numéros de pièce, les numéros de bons de commande, la date, le nom du fournisseur et la date de livraison, et en acheminant le bon de commande ainsi rédigé au fournisseur, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9313.12 Entrer et enregistrer les pertes de vente**, en saisissant et en enregistrant les détails connexes, tels que la disponibilité et la description des produits, les numéros de pièces et leurs coûts, à l'aide d'ordinateurs et de programmes informatiques afin d'améliorer les processus de gestion des stocks, d'achat et de planification de l'entreprise ainsi que de service à la clientèle, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9313.13 Exploiter un système de gestion de l'inventaire**, en choisissant le programme informatique approprié et en effectuant des recherches dans les menus, les répertoires, les sous-répertoires et les fichiers pour améliorer les processus d'achat, de vente, de gestion des stocks, de saisie des données sur la clientèle, de planification, d'expédition et de réception des marchandises, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

---

**9314.0 Gérer les stocks**

**Résultat d'apprentissage général**

Contrôler et gérer les stocks en : stockant la marchandise dans les entrepôts et les locaux de stockage; procédant à la rotation des stocks pour assurer la durée de conservation; déplaçant et réorganisant les étagères; effectuant des commandes de réapprovisionnement et accélérant le traitement des commandes en souffrance; interprétant les rapports d'analyse des stocks; vérifiant et signalant les articles en rupture de stock et les articles manquants; procédant à l'inventaire physique et au dénombrement périodique; traitant les réclamations pour les livraisons incomplètes et les pièces endommagées; saisissant les renseignements sur l'inventaire dans les registres de stocks à la suite de la livraison des pièces; créant de nouveaux numéros de pièces et fixant les niveaux des stocks; mettant à jour l'état des pièces désuètes en utilisant les informations du fabricant; passant des commandes aux fournisseurs par voie électronique; recevant les pièces retournées et déterminant le montant du crédit accordé; maintenant la sécurité dans la zone réservée aux pièces; prévenant les pertes et les fuites de revenus; effectuant une inspection visuelle des pièces avec valeur de reprise; informant le client de la politique de retour des pièces avec valeur de reprise; et traitant les retours de pièces avec valeur de reprise.

**Compétences**

**9314.01 Stocker la marchandise dans les entrepôts et les locaux de stockage,** y compris dans des bacs, étagères, tiroirs, armoires, conteneurs, emplacements désignés et à l'aide d'un système automatisé d'entreposage et de récupération en se basant sur les rapports d'inventaire, les bordereaux de marchandise et les fichiers de localisation informatisés afin de maintenir les stocks à un niveau optimal et d'assurer une récupération et une vente plus efficaces, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

\* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).

**9314.02 Procéder à la rotation des stocks pour assurer la durée de conservation** à la suite de la réception de nouveaux stocks ou d'une inspection des dates d'expiration des stocks existants ou de leur date de réception, à l'aide de l'équipement de manutention, tel que les plateaux roulants, les chariots élévateurs et les chariots hydrauliques, et en effectuant une rotation des stocks pour éviter les pertes de produits et les pertes de profits, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux spécifications du fabricant.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.03 Déplacer et réorganiser les étagères** lorsque la situation l'exige pour des initiatives de promotion des ventes, le lancement d'articles saisonniers, le lancement ou l'abandon de produits, les rappels de produits, la mise à jour des stocks, la variation de la demande ainsi que les mesures visant à améliorer l'accès aux stocks ou à assurer la sécurité, à l'aide de l'équipement de manutention, y compris les chariots élévateurs, les plateaux roulants, les chariots hydrauliques et le matériel connexe, et en accomplissant des tâches manuelles pour présenter et entreposer les produits, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.04 Effectuer des commandes de réapprovisionnement et accélérer le traitement des commandes en souffrance**, en examinant les stocks existants en vue de déterminer les articles manquants ou les besoins à partir de listes de pièces, de commandes de réapprovisionnement, de relevés d'articles en rupture de stock, de demandes pour des commandes spéciales ainsi que de bons de commande, et au moyen d'ordinateurs et d'Internet, pour s'assurer de maintenir les stocks aux niveaux requis et de répondre aux besoins des clients, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.05 Interpréter les rapports d'analyse des stocks**, en analysant la hausse ou la baisse du niveau des stocks, en prenant en note le volume des ventes des articles à forte rotation, et en déterminant les articles à rotation lente, et ce, en utilisant des rapports, des bases de données et des ordinateurs pour faciliter le processus de révision et de mise à jour des commandes de réapprovisionnement et le processus de planification, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.06** **Vérifier et signaler les articles en rupture de stock et les articles manquants**, en comparant la quantité réelle d'articles en stock avec la quantité d'articles en stock enregistrée, et en déterminant les ventes et les demandes de pièces au moyen d'ordinateurs, de bases de données et de rapports pour enregistrer les rajustements afin de s'assurer de l'exactitude des registres des stocks et d'améliorer et de maintenir le service à la clientèle, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.07** **Procéder à l'inventaire physique et au dénombrement périodique** manuellement ou électroniquement, en enregistrant la quantité réelle d'articles en stock par numéro de pièce, par gamme de produits du fabricant ou par emplacement à l'aide de registres de stocks déterminés, d'ordinateurs et de bases de données appropriées afin de s'assurer de l'exactitude des niveaux des stocks et d'améliorer et de maintenir le service à la clientèle, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.08 Traiter les réclamations pour les livraisons incomplètes et les pièces endommagées**, en documentant les écarts et en enregistrant les dommages à l'aide des registres des stocks et des bases de données informatiques appropriées, et en envoyant par courriel les formulaires de réclamation requis au vendeur, au fabricant, au fournisseur ou au transporteur de fret pour obtenir des articles de remplacement ou un crédit, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.09 Saisir les renseignements sur l'inventaire dans les registres des stocks à la suite de la livraison des pièces**, en utilisant les bordereaux d'expédition du fournisseur, du fabricant ou du marchand comme documents de référence dans la base de données et en s'assurant que les numéros de pièces et les quantités appropriés sont entrés dans cette même base de données, de manière à assurer l'exactitude des niveaux des stocks, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie



**9314.10 Créer de nouveaux numéros de pièces et fixer les niveaux des stocks,** en utilisant les listes de prix et les bulletins des fabricants pour créer les numéros de pièces en question et les entrer dans la base de données, en analysant l'historique des ventes hebdomadaires, les rapports sur les pertes de vente ainsi que les rapports des ventes moyennes hebdomadaires et les rapports d'analyse pour fixer les niveaux des stocks minimaux et maximaux sur une base quotidienne et hebdomadaire, et en s'assurant d'avoir à sa disposition la quantité de produits requise pour respecter les niveaux des stocks fixés, pour répondre à la demande et accroître la satisfaction de la clientèle, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.11 Mettre à jour l'état des pièces désuètes en utilisant les informations du fabricant,** telles que les listes de pièces, les registres des stocks, les bulletins de produits et les mises à jour sur les produits, en veillant à ce que les renseignements sur les pièces soient à jour dans les dossiers informatisés, et en mettant aux rebuts les pièces désuètes ou en les retournant au fournisseur, au besoin, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, aux recommandations des fabricants et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.12 Passer des commandes aux fournisseurs par voie électronique**, en utilisant les listes de pièces, les rapports sur les commandes des stocks, les rapports d'articles en rupture de stock, les demandes de commandes spéciales et les bons de commande afin de s'assurer de maintenir les stocks aux niveaux requis et de répondre aux besoins quotidiens des clients, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.13 Recevoir les pièces retournées et déterminer le montant du crédit accordé**, en inspectant les pièces retournées pour s'assurer de retourner les pièces appropriées et en inscrivant tous les renseignements requis sur les formulaires de retour de marchandise, comme les preuves d'achat, les numéros de pièces, les quantités, les renseignements sur le client, l'emballage original, les numéros de facture, les raisons du retour et le type de remboursement accordé, en accordant un remboursement ou un crédit en utilisant la facture originale et les documents fournis par le client afin de s'assurer de l'exactitude du prix, en rédigeant des notes de crédit en format papier, et en remettant les pièces en stock à l'aide de l'équipement de manutention, au besoin, en prenant soin d'étiqueter et d'isoler les pièces dans la zone désignée pour être en mesure de les manipuler efficacement et d'assurer ainsi l'exactitude des registres des stocks, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.14**     **Maintenir la sécurité dans la zone réservée aux pièces**, en inspectant les aires de travail, en rangeant la marchandise, en verrouillant les portes et en activant les systèmes de sécurité afin de limiter l'accès aux employés des pièces, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.15**     **Prévenir les pertes et les fuites de revenus**, en gérant les stocks par divers moyens, tels que les relevés des articles en stock, les commandes de dépannage ou de transfert de marchandises, le dénombrement annuel et périodique et la remise d'articles en stock, en comptabilisant les articles en stock qui sont endommagés, et en maintenant la sécurité dans les aires d'entreposage des pièces pour réduire au minimum les pertes de marchandises, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.16** **Effectuer une inspection visuelle des pièces avec valeur de reprise**, en évaluant leur état et leur adéquation pour le reconditionnement, la reconstruction et la remise à neuf, et en identifiant, selon les critères de base, l'étendue de l'usure, des dommages, des composants manquants et des défauts connexes, et en déterminant le crédit client ou le crédit de retour au prorata, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux spécifications du fabricant.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.17** **Informé le client de la politique de retour des pièces avec valeur de reprise**, en détaillant les frais de valeur de reprise, l'état de retour acceptable des matériaux avec valeur de reprise, l'emballage ou les conteneurs requis, les limitations ou les conditions connexes, les bulletins du fabricant ainsi que les notes de la politique générale, et en veillant à ce que le client puisse prendre une décision éclairée concernant l'achat, la reconstruction ou la remise à neuf, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux spécifications du fabricant.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9314.18 Traiter les retours de pièces avec valeur de reprise**, en repérant les numéros d'identification des matériaux et des pièces, en étiquetant et en emballant les produits dans les conteneurs requis, en suivant la procédure de retour des pièces avec valeur de reprise prescrite, et en garantissant l'exactitude des informations, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux spécifications du fabricant.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

---

**9315.0 Accomplir des tâches liées à l'expédition et à la réception des marchandises**

**Résultat d'apprentissage général**

Accomplir des tâches liées à l'expédition et à la réception des marchandises en : déchargeant la marchandise; vérifiant le nombre de pièces; vérifiant les stocks; séparant les commandes des clients des commandes de stock; inspectant les pièces retournées; manipulant les pièces retournées; documentant les pièces manquantes et les pièces endommagées; déterminant les frais de transport (arrivée et départ); fournissant les documents d'expédition; remplissant les commandes; coordonnant la livraison des pièces; documentant le mode d'expédition; effectuant l'entretien préventif de l'équipement de manutention; et entretenant les fournitures d'expédition.

**Compétences**

**9315.01 Décharger la marchandise des véhicules de livraison**, en utilisant de l'équipement de manutention, y compris des chariots hydrauliques, des chariots élévateurs et des plateaux roulants, en soulevant et en déplaçant manuellement les articles de plus petite taille, au besoin, et en s'assurant que la marchandise soit placée dans l'aire de réception, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

\* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).

**9315.02**     **Vérifier le nombre de pièces inscrites sur le connaissance**, en comptant manuellement les pièces, en relevant les écarts avec les quantités correspondantes inscrites sur le connaissance, le cas échéant, et en les signalant au transporteur pour veiller à ce que l'ensemble des pièces soient reçues et enregistrées, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9315.03**     **Vérifier les stocks à l'aide des bordereaux d'expédition**, en les comptant manuellement pour vérifier s'ils ont tous été reçus, s'il manque des articles et si certains d'entre eux sont endommagés, en envoyant les documents de réclamation, le cas échéant, et en entrant les renseignements qui y figurent dans la base de données informatisée, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9315.04 Séparer les commandes des clients des commandes de stock**, en triant manuellement les pièces conformément aux données des bordereaux d'expédition et des rapports sur les commandes en souffrance, en mettant les commandes des clients aux endroits appropriés pour assurer une livraison efficace, et en veillant à ce que les commandes de réapprovisionnement soient mises en stock, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9315.05 Inspecter les pièces retournées par les clients**, en évaluant leur état et en déterminant si le client est admissible à un crédit, à un remboursement ou à un échange, en vérifiant si l'emballage d'origine et les pièces présentent des dommages ou des signes d'une mauvaise utilisation, en s'assurant qu'elles ont été étiquetées et acheminées correctement, et en vérifiant les renseignements contenus dans les documents de retour de marchandises remis par le client, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie



**9315.06 Manipuler les pièces retournées**, en les rangeant dans les bacs prévus à ces fins ou aux endroits désignés, avec les documents ou les étiquettes de localisation requis, et en vérifiant que la documentation correspond aux pièces pour s'assurer que les pièces retournées sont rangées aux bons endroits dans l'entrepôt, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9315.07 Documenter les pièces manquantes et endommagées lors de leur réception ou de leur expédition**, en vérifiant si les produits et leur emballage sont endommagés, en se reportant aux documents d'expédition pour déterminer les quantités prévues, et en indiquant précisément les pièces endommagées et leurs quantités dans la base de données, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9315.08 Déterminer les frais de transport sur les achats et les ventes** en fonction de la taille et du poids de l'envoi, des types de matériaux, du mode de livraison et du transporteur, en utilisant le téléphone, le télécopieur, l'ordinateur, Internet, une balance, les documents du transporteur, les documents relatifs au transport de produits dangereux et les documents douaniers pour s'assurer que les montants des frais et des tarifs soient appliqués aux produits et que les prix exacts soient indiqués au client, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9315.09 Fournir la documentation appropriée pour l'expédition des pièces**, en enregistrant et en imprimant, à l'aide d'un ordinateur, des renseignements sur les pièces, tels que les numéros de pièces et les quantités, la description, le poids et les directives de manutention, le transporteur, le mode de paiement, l'adresse du client ou l'adresse de livraison et toute autre directive particulière fournie par le client, et en joignant aux pièces la documentation liée au TMD et aux FDS, le cas échéant, afin d'assurer une livraison efficace, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux réglementations gouvernementales.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9315.10 Remplir les commandes** en utilisant les bordereaux d'expédition, en ramassant les pièces à l'aide d'équipements de manutention tels que les chariots élévateurs, les chariots hydrauliques, les transporteurs à courroie ou en utilisant le levage manuel au besoin, en préparant les colis pour l'expédition intérieure et l'exportation, et en assurant une exécution efficace des commandes pour le ramassage par le client, la livraison ou l'expédition, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9315.11 Coordonner la livraison des pièces**, en communiquant avec les transporteurs de marchandises internes ou externes, en les informant de la taille, du poids et du type de matériel, en déterminant le coût du transport et en assurant une livraison efficace du matériel à la satisfaction du client, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9315.12 Documenter le mode d'expédition employé**, en inscrivant sur les connaissements fournis par le transporteur les renseignements relatifs à l'envoi, tels que le nom et l'adresse du client, le nombre de pièces, le poids de l'envoi et le niveau de service requis, en consignait la date, les numéros de suivi et tous les détails connexes sur la facture du client, et en assurant des enregistrements précis et un suivi efficace des expéditions, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9315.13 Effectuer l'entretien préventif de l'équipement de manutention**, en faisant une inspection visuelle en vue de déterminer les risques potentiels pour la sécurité, tels que les pièces lâches, les fuites de liquide, les structures brisées ou fissurées, les composants usés et les pneus endommagés, et en signalant rapidement les réparations nécessaires afin d'assurer la sécurité de fonctionnement de l'équipement, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9315.14** **Entretien des fournitures d'expédition**, en utilisant des listes de contrôle et en inspectant les stocks disponibles, y compris les étiquettes, les boîtes, les emballages, les palettes, les chariots et les documents et formulaires requis, afin de s'assurer que les stocks disponibles sont suffisants pour maintenir la vitesse de livraison, la production et le service à la clientèle, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

---

**9316.0 Mener des activités de merchandising****Résultat d'apprentissage général**

Mener des activités de merchandising en : entretenant les présentoirs de pièces et de matériel promotionnel; stimulant les ventes grâce à des incitatifs promotionnels; contribuant au développement des plans d'achat et des stratégies de vente de l'entreprise; planifiant et commandant les pièces et les produits et en assurant leur prévente; favorisant la fidélisation de la clientèle; maintenant et garantissant des stocks suffisants de produits à forte rotation au point de vente; communiquant avec les représentants des fabricants; et contribuant à l'élaboration de plans d'achat, conformément aux meilleures pratiques de gestion, aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

**Compétences**

**9316.01 Entretien des présentoirs de pièces et de matériel promotionnel**, tels que les vitrines, les présentoirs muraux, les supports, les étagères et les carrousels, en les remplaçant ou en les modernisant, au besoin, en les garnissant de produits nouveaux, en vogue, saisonniers et en forte demande, en les nettoyant lorsque la situation l'exige, et en modifiant leur disposition pour assurer une visibilité et un accès optimaux afin de stimuler et d'accroître les ventes dans un environnement convivial, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

\* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).

**9316.02**     **Stimuler les ventes**, en exposant des incitatifs promotionnels fournis par l'entreprise, les fournisseurs et les fabricants, tels que des produits, des composants, des rabais et des cadeaux en utilisant à cette fin les présentoirs et le matériel prescrits, les catalogues, les listes ainsi que les données à jour consignées dans l'ordinateur ou accessibles au moyen des appareils électroniques afin d'améliorer les ventes, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9316.03**     **Contribuer à l'élaboration de plans d'achat et de stratégies de vente de l'entreprise**, en maintenant à jour et en fournissant, sur demande, des données sur les prix et la disponibilité des produits, sur les quantités ainsi que sur des gammes de produits offertes à l'aide des catalogues, des listes de matériaux ainsi que des rapports, et en transmettant les commentaires des clients sur la fiabilité des produits, la satisfaction des clients à l'égard des produits et de la qualité, en utilisant des outils de rapport d'inventaire et en communiquant par le biais d'appareils électroniques, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9316.04 Planifier et commander des pièces et des produits et en assurer leur prévente**, en communiquant des renseignements aux clients sur les soldes et les promotions à venir pour s'assurer qu'ils soient au courant des produits offerts à prix réduit lorsqu'ils sont commandés en grande quantité, et en utilisant les catalogues, les listes de matériaux, les brochures et les communications au moyen d'appareils électroniques, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9316.05 Favoriser la fidélisation de la clientèle**, en communiquant au client, au moment opportun, des données à jour sur le prix des produits, sur les gammes de produits et les quantités, en s'assurant que les produits soient livrés dans les délais prescrits, et en faisant la promotion de produits spéciaux et en organisant des séminaires et des réceptions sur les produits, en tenant les clients informés sur une base régulière grâce à des brochures et à des communications au moyen d'appareils électroniques, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie



**9316.06 Maintenir et garantir des stocks suffisants de produits à forte rotation au point de vente**, en surveillant le volume de ventes, en reconstituant les stocks lorsque la situation l'exige, en communiquant régulièrement avec les fournisseurs pour assurer le réapprovisionnement, et en utilisant les outils de rapport d'inventaire, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

**9316.07 Communiquer avec les représentants des fabricants** pour s'assurer d'obtenir des renseignements à jour sur les nouveaux produits ou sur les produits existants mis à jour ou modifiés, sur les nouvelles applications ainsi que sur la manipulation, l'entreposage, le recyclage, le confinement et le transport des produits, en vue d'accroître les ventes et de permettre aux clients de prendre des décisions éclairées au moment d'acheter des produits et des matériaux, conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et aux recommandations des fabricants.

jj/mm/aaaa	Nom du formateur ou de la formatrice en lettres moulées	* Signature du formateur ou de la formatrice
jj/mm/aaaa	Nom de l'apprenti ou de l'apprentie en lettres moulées	Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

---

### Définitions

#### Apprenti(e)

- Une personne qui, en vertu d'un contrat d'apprentissage enregistré, reçoit ou doit recevoir une formation dans un métier qui est requise dans le cadre d'un programme d'apprentissage.
- Est titulaire d'un contrat d'apprentissage dans un métier à accréditation obligatoire ou non obligatoire;
- Est assujetti(e) aux ratios compagnon-qui ont été fixés par voie de règlement et/ou recommandés par l'industrie à l'égard de son métier;
- Reste apprenti(e) jusqu'à l'obtention de son certificat d'apprentissage.

#### LOPMS

*Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés (LOPMS)*

#### Certificat d'apprentissage

Certificat délivré à une personne qui a démontré avoir terminé avec succès un programme d'apprentissage en Ontario.

#### Certificat de qualification

Certificat délivré à une personne qui a terminé un apprentissage ou l'équivalent ET qui a réussi l'examen menant à l'obtention du certificat de qualification.

#### Compétence

Fait, pour une personne, d'arriver à exécuter, de façon uniforme et sans aide, une tâche en milieu de travail conformément au registre.

#### Profil de l'analyse des compétences (tableau du PAC)

Tableau qui énonce les exigences de formation d'un métier donné et qui décrit en détail les compétences ou les ensembles de compétences dont l'acquisition doit être démontrée dans le cadre d'un programme d'apprentissage.

#### Compagnon (compagne)

Personne titulaire d'un certificat de qualification (dans un métier à accréditation obligatoire ou non obligatoire) et/ou personne exerçant en tant que compagnon (compagne) dans un métier à accréditation non obligatoire qui n'est pas titulaire d'un certificat de qualification et qui possède une expérience équivalente dans ce métier.

#### Compétence obligatoire

Se dit des compétences, des ensembles de compétences ou des objectifs généraux de rendement, dans les zones non ombrées, dont l'acquisition doit être validée pour que l'apprenti(e) puisse terminer le programme.

### Compétence facultative

Se dit des compétences, des ensembles de compétences ou des objectifs généraux de rendement, dans les zones ombrées, dont il n'est pas nécessaire que l'acquisition soit validée pour que l'apprenti(e) puisse terminer le programme.

### Certificat de qualification temporaire

- On délivre un certificat de qualification temporaire à une personne qui a obtenu un certificat d'apprentissage (dans les métiers à accréditation obligatoire et non obligatoire) dans un programme assorti d'un examen menant au certificat de qualification, pour lequel la personne n'a pas encore passé l'examen en question.
- Le certificat de qualification temporaire a la durée prescrite ou, si aucune durée n'est prescrite, une durée d'un an.
- Dans le cas d'un métier à accréditation obligatoire, ce certificat temporaire permet à son titulaire de continuer à travailler légalement pendant une période maximale de 12 mois, pendant qu'il ou elle se prépare à passer l'examen de certification.
- Les titulaires d'un certificat de qualification temporaire sont assujettis aux ratios qui ont été fixés à l'égard de leur métier.

### Ratios

Aux fins du programme d'apprentissage, le ratio est le nombre maximal de compagnons par rapport au nombre d'apprentis. Les ratios ont pour but d'assurer une supervision, une formation et une continuité du travail cohérentes.

### Programme Sceau rouge

Le Programme des normes interprovinciales du Sceau rouge (aussi appelé Programme du Sceau rouge) a été établi il y a plus de 50 ans afin d'accroître la mobilité des travailleurs qualifiés entre les diverses régions du Canada et constitue une norme d'excellence dans l'industrie. En obtenant une note de 70 % ou plus à un examen interprovincial Sceau rouge, les participants à ce programme peuvent voir leurs certificats provinciaux ou territoriaux obtenir la mention Sceau rouge.

Le Programme des normes interprovinciales du Sceau rouge reconnaît leurs compétences et fait en sorte que leurs certificats soient reconnus partout au Canada sans qu'ils aient à passer d'autres examens. Il existe actuellement plus de 50 métiers désignés Sceau rouge. **Le Programme du Sceau rouge est considéré comme une norme d'excellence interprovinciale dans les métiers spécialisés.** Il est le fruit d'un partenariat entre le gouvernement du Canada, les gouvernements provinciaux et territoriaux et diverses parties intéressées.

### Validation

Signature du (de la) parrain (marraine) officiel(le) ou d'un signataire autorisé (p. ex., le (la) formateur(trice)), attestant qu'un(e) apprenti(e) a acquis une compétence.

### **Compétence**

Aptitude ou tâche individuelle décrite dans le registre.

### **Ensembles de compétences**

Groupe ou sélection de compétences individuelles décrites dans le registre.

### **Validation des ensembles de compétences pour les parrains (marraines)**

Liste de tous les ensembles de compétences comportant un espace pour la validation du (de la) parrain (marraine) officiel(le).

### **Parrain (marraine)**

Personne qui a conclu un contrat d'apprentissage enregistré selon lequel elle doit veiller à ce qu'une autre personne reçoive une formation en milieu de travail dans un métier, dans le cadre d'un programme d'apprentissage.

### **Parrain officiel**

Parrain (marraine) signataire du contrat d'apprentissage enregistré ou du contrat d'apprentissage. Pour pouvoir former des apprentis, le (la) parrain (marraine) doit prouver que le lieu de travail compte des compagnons ou des personnes considérées comme telles et dispose des outils, du matériel, des matériaux et des procédés que les représentants de l'industrie ont désignés comme étant essentiels au métier en question.

### **Formateur(trice)**

Une personne qui surveille l'exécution d'une tâche et qui établit les attentes et les pratiques auxquelles l'apprenti(e) doit se conformer en milieu de travail. Pour un métier à accréditation obligatoire, un formateur qualifié est une personne qui détient un certificat de qualification. Dans un métier à accréditation non obligatoire, un formateur est une personne qui est soit titulaire d'un certificat de qualification, d'un certificat d'apprentissage ou d'un certificat équivalent.

### Prêt(e) à passer l'examen?

Pour bon nombre de métiers spécialisés en Ontario, vous devez réussir un examen final pour être accrédité(e) dans votre métier. La réussite de l'examen vous donne le droit de vous présenter comme compagnon (compagne) et de recevoir un certificat de qualification dans votre métier.

Voici les deux types d'examens qui permettent d'obtenir une accréditation pour pouvoir exercer un métier en Ontario :

1. les examens provinciaux (Ontario), qui permettent d'obtenir un certificat de qualification;
2. les examens Sceau rouge, qui permettent d'obtenir un certificat de qualification portant la mention Sceau rouge interprovinciale.

Vous passerez l'examen du Sceau rouge pour les métiers désignés Sceau rouge en Ontario. Pour accéder au Guide de préparation en vue d'un examen du Sceau rouge, veuillez consulter le site [www.sceau-rouge.ca](http://www.sceau-rouge.ca)

### Guide de préparation à l'examen provincial [Ressources pour l'examen – Métiers spécialisés Ontario](#)

#### Principaux renseignements à connaître au sujet de l'examen

- Vous disposerez d'**un maximum de quatre heures pour effectuer l'examen.**
- Les mesures d'adaptation doivent être demandées et approuvées avant la programmation de votre examen.
- Si vous terminez l'examen en moins de quatre heures, vous pouvez quitter le centre d'examen.
- Pour chaque question, vous devrez choisir la bonne réponse parmi les quatre choix donnés. L'examen peut compter entre 90 et 150 questions à choix multiples.
- La note de passage est de 70 %.

#### Marche à suivre pour pouvoir passer l'examen

La marche à suivre pour pouvoir passer l'examen est actuellement présentée en détail sur le site Web de Métiers spécialisés Ontario : [Réservation d'examen – Métiers spécialisés Ontario](#)

#### N'oubliez pas ces trois principales étapes :

1. Confirmez que vous êtes admissible à l'examen auprès de Métiers spécialisés Ontario;
2. Communiquez avec les Services à la clientèle de Métiers spécialisés Ontario pour acquitter vos frais d'examen;
3. Communiquez avec votre bureau de service local afin de fixer la date de votre examen, qui aura lieu dans son centre d'examen : [ontario.ca/fr/page/bureau-dapprentissage-demploi-ontario](http://ontario.ca/fr/page/bureau-dapprentissage-demploi-ontario).

### **Directives pour consigner un changement de parrain**

1. Consignez les renseignements sur votre premier parrain dans le Dossier du (de la) parrain (marraine) n° 1; il s'agit en fait du parrain qui a signé votre premier contrat de formation en apprentissage pour ce métier.
2. Si vous changez de parrain (marraine) avant de terminer ce programme d'apprentissage, veuillez contacter votre bureau de service local immédiatement pour mettre à jour le dossier de votre parrain (marraine).
3. Veuillez-vous assurer de consigner tous les renseignements concernant tout autre parrain officiel en rapport avec votre apprentissage au moyen des dossiers du (de la) parrain (marraine) fournis aux pages suivantes (s'il y a lieu).

**Vous devez remplir un formulaire de modification du dossier du (de la) parrain (marraine) chaque fois que vous changez de parrain.**

## Dossier du (de la) parrain (marraine) n° 1

Renseignements sur le (la) parrain (marraine)	
Nom de l'apprenti(e)	
N° du contrat d'apprentissage	Date (jj/mm/aa)
Nom du (de la) parrain (marraine)	
Adresse	
Téléphone	
Adresse courriel	

Sommaire de la formation	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
Nbre total d'heures de formation et d'instruction données durant cette période	
Ensembles de compétences acquis	

Je déclare, en tant que parrain (marraine), que tous les renseignements ci-dessus sont, à ma connaissance, véridiques et exacts.

Signature : \_\_\_\_\_ Date :(jj/mm/aa) \_\_\_\_\_

Le (la) parrain (marraine) doit valider et dater l'acquisition de chaque compétence par l'apprenti(e). Les compétences qui figurent dans une zone ombrée sont toutefois facultatives, ce qui signifie que leur acquisition n'a pas à être validée.

**\*Si vous avez besoin d'exemplaires supplémentaires du dossier du (de la) parrain (marraine), visitez [Métiers spécialisés Ontario](#) pour y trouver le formulaire correspondant.**

## Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 2

Renseignements sur le (la) parrain (marraine)	
Nom de l'apprenti(e)	
N° du contrat d'apprentissage	Date (jj/mm/aa)
Nom du (de la) parrain (marraine)	
Adresse	
Téléphone	
Adresse courriel	

Sommaire de la formation	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
Nbre total d'heures de formation et d'instruction données durant cette période	
Ensembles de compétences acquis	

Je déclare, en tant que parrain (marraine), que tous les renseignements ci-dessus sont, à ma connaissance, véridiques et exacts.

Signature : \_\_\_\_\_ Date :(jj/mm/aa) \_\_\_\_\_

Le (la) parrain (marraine) doit valider et dater l'acquisition de chaque compétence par l'apprenti(e). Les compétences qui figurent dans une zone ombrée sont toutefois facultatives, ce qui signifie que leur acquisition n'a pas à être validée.

**\*Si vous avez besoin d'exemplaires supplémentaires du dossier du (de la) parrain (marraine), visitez [Métiers spécialisés Ontario](#) pour y trouver le formulaire correspondant.**



## Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 3

Renseignements sur le (la) parrain (marraine)	
Nom de l'apprenti(e)	
N° du contrat d'apprentissage	Date (jj/mm/aa)
Nom du (de la) parrain (marraine)	
Adresse	
Téléphone	
Adresse courriel	

Sommaire de la formation	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
Nbre total d'heures de formation et d'instruction données durant cette période	
Ensembles de compétences acquis	

Je déclare, en tant que parrain (marraine), que tous les renseignements ci-dessus sont, à ma connaissance, véridiques et exacts.

Signature : \_\_\_\_\_ Date :(jj/mm/aa) \_\_\_\_\_

Le (la) parrain (marraine) doit valider et dater l'acquisition de chaque compétence par l'apprenti(e). Les compétences qui figurent dans une zone ombrée sont toutefois facultatives, ce qui signifie que leur acquisition n'a pas à être validée.

**\*Si vous avez besoin d'exemplaires supplémentaires du dossier du (de la) parrain (marraine), visitez [Métiers spécialisés Ontario](#) pour y trouver le formulaire correspondant.**

## Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 4

Renseignements sur le (la) parrain (marraine)	
Nom de l'apprenti(e)	
N° du contrat d'apprentissage	Date (jj/mm/aa)
Nom du (de la) parrain (marraine)	
Adresse	
Téléphone	
Adresse courriel	

Sommaire de la formation	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
Nbre total d'heures de formation et d'instruction données durant cette période	
Ensembles de compétences acquis	

Je déclare, en tant que parrain (marraine), que tous les renseignements ci-dessus sont, à ma connaissance, véridiques et exacts.

Signature : \_\_\_\_\_ Date :(jj/mm/aa) \_\_\_\_\_

Le (la) parrain (marraine) doit valider et dater l'acquisition de chaque compétence par l'apprenti(e). Les compétences qui figurent dans une zone ombrée sont toutefois facultatives, ce qui signifie que leur acquisition n'a pas à être validée.

**\*Si vous avez besoin d'exemplaires supplémentaires du dossier du (de la) parrain (marraine), visitez [Métiers spécialisés Ontario](#) pour y trouver le formulaire correspondant.**

## Annexe A – Directives relatives à l’attestation de fin d’apprentissage

Une fois que l’apprenti(e) a terminé toute sa formation en classe ainsi que toutes les heures visées de formation en milieu de travail qu’exige le métier, et qu’il ou elle a acquis toutes les compétences obligatoires énoncées dans ce registre :

L’apprenti(e) et le (la) parrain (marraine) remplissent l’attestation de fin d’apprentissage et la validation de l’ensemble de compétences pour le (la) parrain (marraine) figurant aux pages suivantes.

1. Ils signent les formulaires et les soumettent à leur bureau de service local. Pour trouver le bureau le plus près, vérifiez les coordonnées à l’adresse [ontario.ca/fr/page/bureau-dapprentissage-demploi-ontario](http://ontario.ca/fr/page/bureau-dapprentissage-demploi-ontario) ou communiquez avec *Emploi Ontario en appelant sans frais le 1-800-387-5656.*
2. Pour tous les métiers : Toutes les compétences obligatoires (ou la combinaison indiquée dans les exigences d’achèvement du métier) du registre doivent être validées. Les heures recommandées constituent un objectif de référence. Si le (la) parrain (marraine) termine la formation de l’apprenti(e) avant d’atteindre le nombre d’heures de formation que recommande l’industrie, le personnel du Ministère peut exiger des renseignements supplémentaires sur la formation en milieu de travail de l’apprenti(e). Un exemple de demande serait une lettre du (de la) parrain (marraine) qui confirme que l’apprenti(e) a travaillé pendant un certain temps dans le métier avant l’enregistrement du premier contrat d’apprentissage et qu’il ou elle a ainsi acquis au préalable certaines compétences.

Les apprentis qui soumettent l’attestation de fin d’apprentissage et la documentation pertinente à leur bureau de service local par la poste, par télécopieur ou par courriel (sous forme de document numérisé) ne doivent pas inclure leur registre; ceux qui remettent ce formulaire en personne à leur bureau de service local doivent apporter leur registre avec eux.

Le personnel du Ministère peut communiquer avec l’apprenti(e) ou encore le (la) parrain (marraine) pour leur demander de fournir de plus amples renseignements ou de la documentation supplémentaire après avoir vérifié tous les renseignements contenus dans l’attestation de fin d’apprentissage. Une fois l’attestation de fin d’apprentissage confirmée, le bureau de service local délivrera un certificat d’apprentissage à l’apprenti(e).

Métiers spécialisés Ontario recevra une notification de la fin de l’apprentissage.

- Si l’apprenti(e) a terminé un programme relatif à un **métier à accréditation obligatoire**, Métiers spécialisés Ontario inscrira automatiquement l’apprenti(e) pour un certificat de qualification temporaire afin qu’il ou qu’elle puisse continuer d’exercer légalement son métier pendant un an, tout en se préparant en vue de l’examen de certification.
- Si un(e) apprenti(e) termine son apprentissage dans un **métier à accréditation non obligatoire** et qu’il existe un examen menant à l’obtention d’un certificat de qualification, il ou elle doit réussir l’examen pour recevoir un certificat de qualification de Métiers spécialisés Ontario.

Pour obtenir la permission de fixer la date et l’heure de l’examen après la confirmation de l’apprentissage, vous devez tout d’abord communiquer avec les Services à la clientèle de Métiers spécialisés Ontario au 647-847-3000 ou sans frais au 1-855-299-0028 pour acquitter les frais de l’examen de certification. Après avoir payé vos frais d’examen auprès de Métiers spécialisés Ontario, réservez votre place en communiquant avec votre bureau de service local d’Emploi Ontario.

## Annexe B – Attestation de fin d'apprentissage

Veillez remplir les deux côtés de ce formulaire, y compris la validation des ensembles de compétences pour les parrains (marraines) (consulter le verso de ce formulaire). Une fois les deux côtés remplis, soumettez le formulaire à votre bureau de service local (vous obtiendrez les coordonnées à l'adresse [ontario.ca/fr/page/bureau-d'apprentissage-demploi-ontario](http://ontario.ca/fr/page/bureau-d'apprentissage-demploi-ontario) ou en appelant Emploi Ontario au 1-800-387-5656).

Renseignements sur l'apprenti(e)	
Nom (en lettres moulées)	
N° d'identification du client délivré par le Ministère	
Numéro(s) de téléphone	

Renseignements sur le (la) parrain (marraine)	
Nom légal	
Adresse	
Numéro(s) de téléphone	
Signataire autorisé du (de la) parrain (marraine) ( <i>nom en lettres moulées</i> )	
Adresse courriel	

Renseignements sur le programme	
Nom du métier	
Nombre d'heures requis conformément au contrat d'apprentissage ( <i>pour les métiers fondés sur des heures de formation seulement</i> )	
Heures de formation? ( <i>documentation jointe</i> )	Oui ( )      Non ( )      Sans objet ( )
Formation en classe terminée ou exemptée?	Oui ( )      Non ( )      Sans objet ( )

Je confirme par la présente que les renseignements fournis des deux côtés de cette attestation sont véridiques et exacts.

<b>X</b>	<b>X</b>		
Signature (apprenti(e))	Date	Signature du signataire autorisé du parrain	Date

## Annexe C – Validation des ensembles de compétences pour les parrains (marraines)

Vous trouverez les numéros et les titres des ensembles de compétences dans la table des matières du registre. En validant chacun des ensembles de compétences présentés dans le tableau ci-dessous, vous confirmez de façon définitive, à titre de parrain (marraine) de l'apprenti(e), qu'il ou elle a démontré sa compétence relativement à toutes les compétences obligatoires que prévoit l'ensemble.

N° de l'ensemble de compétences	Titre de l'ensemble de compétences	Signature du signataire autorisé
<b>9311</b>	Se protéger et protéger les autres	
<b>9312</b>	Fournir des services de soutien à la clientèle	
<b>9313</b>	Utiliser des ordinateurs et d'autres équipements	
<b>9314</b>	Gérer les stocks	
<b>9315</b>	Accomplir des tâches liées à l'expédition et à la réception des marchandises	
<b>9316</b>	Mener des activités de marchandisage	

### **Réservé à l'usage du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences :**

Vérification que le (la) parrain (marraine) est le parrain officiel le plus récent :      Oui ( ) Non ( )

Documentation d'appui pour les heures effectuées jointe :      Oui ( ) Non ( )

Achèvement de la formation en classe vérifié :      Oui ( ) Non ( )

Nom de l'employé(e) \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

## Annexe D – Bureaux de service locaux en Ontario

Pour la liste des bureaux actuels, rendez-vous au :  
[ontario.ca/fr/page/bureau-dapprentissage-demploi-ontario](http://ontario.ca/fr/page/bureau-dapprentissage-demploi-ontario)

Emplacement	Adresse	Emplacement	Adresse
<b>Barrie</b> 705-737-1431	55, prom. Cedar Pointe, bureau 609, Barrie (Ontario) L4N 5R7	<b>Marathon</b> 807-346-1550	52, chemin Peninsula, bureau 103, Marathon (Ontario) P0T 2E0
<b>Belleville</b> 613-968-5558 1-800-953-6885	199, rue Front Nord, Belleville (Ontario) K8P 3B5	<b>Markham</b> 905-513-2695	140, promenade Allstate, bureau 505, Markham (Ontario) L3R 5Y8
<b>Brantford</b> 519-756-5197	505, chemin Park Nord, bureau 201, Brantford (Ontario) N3R 7K8	<b>North Bay</b> 705-495-8515 1-800-236-0744	200, 1 <sup>re</sup> avenue Ouest, North Bay (Ontario) P1B 3B9
<b>Chatham</b> 519-354-2766 1-800-214-8284	870, rue Richmond Ouest, 1 <sup>er</sup> étage, Chatham (Ontario) N7M 5J5	<b>Ottawa</b> 613-731-7100 1-877-221-1220	Preston Square, 347, rue Preston, bureau 310 Ottawa (Ontario) K1S 3H8
<b>Cornwall</b> 613-938-9702 1-877-668-6604	132, 2 <sup>e</sup> rue Est, bureau 202, Cornwall (Ontario) K6H 1Y4	<b>Owen Sound</b> 519-376-5790 1-800-838-9468	1450, 1 <sup>re</sup> avenue Ouest, bureau 100, Owen Sound (Ontario) N4K 6W2
<b>Dryden</b> 807-456-2665 1-800-734-9572	Édifice du gouvernement provincial, 479, rue Government, Dryden (Ontario) P8N 3K9	<b>Peel</b> 905-279-7333 1-800-736-5520	The Emerald Centre, 10, prom. Kingsbridge Garden, bureau 404, Mississauga (Ontario) L5R 3K6
<b>Durham</b> 905-433-0595 1-800-461-4608	78, rue Richmond Ouest, Oshawa (Ontario) L1G 1E1	<b>Pembroke</b> 613-735-3911 1-800-807-0227	615, rue Pembroke Est, Pembroke (Ontario) K8A 3L7
<b>Elliot Lake</b> 1-800-236-8817	50, prom. Hillside Nord, Elliot Lake (Ontario) P5A 1X4	<b>Peterborough</b> 705-745-1918 1-877-433-6555	901, rue Lansdowne Ouest, Peterborough (Ontario) K9J 1Z5
<b>Fort Frances</b> 807-274-8634	922, rue Scott, 2 <sup>e</sup> étage, Fort Frances (Ontario) P9A 1J4	<b>Sarnia</b> 519-542-7705 1-800-363-8453	Centre commercial Bayside, 150, rue Christina Nord, Sarnia (Ontario) N7T 7W5
<b>Geraldton</b> 807-854-1966	208, av. Beamish Ouest Geraldton (Ontario) P0T 1M0	<b>Sault Ste. Marie</b> 705-945-6815 1-800-236-8817	477, rue Queen Est, 4 <sup>e</sup> étage, Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 1Z5
<b>Halton</b> 905-842-5105 1-844-901-5105	700, promenade Dorval, bureau 201, Oakville (Ontario) L6K 3V3	<b>St. Catharines</b> 905-704-2991 1-800-263-4475	Garden City Tower, 301, rue St Paul Est, 10 <sup>e</sup> étage, St Catharines (Ontario) L2R 7R4
<b>Hamilton</b> 905-521-7764 1-800-668-4479	Édifice Ellen Fairclough, 119, rue King Ouest, 8 <sup>e</sup> étage, Hamilton (Ontario) L8P 4Y7	<b>Sudbury</b> 705-564-3030 1-800-603-5999	159, rue Cedar, bureau 506, Sudbury (Ontario) P3E 6A5
<b>Kapuskasing</b> 705-465-5785 705-235-1950	Édifice du gouvernement de l'Ontario, 122, chemin Government Ouest, Kapuskasing (Ontario) P5N 2X8	<b>Thunder Bay</b> 807-346-1550 1-800-439-5493	189, chemin Red River, bureau 103, Thunder Bay (Ontario) P7B 1A2
<b>Kenora</b> 807-468-2879 1-800-734-9572	227 1/2, rue Second Sud, Kenora (Ontario) P9N 1G4	<b>Timmins</b> 705-235-1950 1-877-275-5139	Édifice du gouvernement de l'Ontario, 5520, Route 101 Est, aile B, South Porcupine (Ontario) P0N 1H0
<b>Kingston</b> 613-548-1151 1-866-973-4043	Alliance Business Centre, 299, rue Concession, bureau 201, Kingston (Ontario) K7K 2B9	<b>Toronto-Centre</b> 416-927-7366 1-800-387-5656	2, av. St. Clair Ouest, 11 <sup>e</sup> étage, Toronto (Ontario) M4A 1L5
<b>Kitchener</b> 519-653-5758 1-866-877-0099	4275, rue King Est, Kitchener (Ontario) N2P 2E9	<b>Toronto-Sud</b> 416-326-5800	625, rue Church, 1 <sup>er</sup> étage, Toronto (Ontario) M7A 2B5
<b>London</b> 519-675-7788 1-800-265-1050	1200, chemin commissioners Est, bureau 72, London (Ontario) N5Z 4R3	<b>Windsor</b> 519-973-1441	Roundhouse Centre, 3155, avenue Howard, 2 <sup>e</sup> étage, bureau 200, Windsor (Ontario) N8X 4Y8

**Profil de l'analyse des compétences : Technicien au Service des Pièces 240P**  
(tous les ensembles de compétences non ombrés doivent être effectués)

**Profil de l'analyse des compétences (PAC)**

**9311**  
**Se Protéger Et**  
**Protéger Les**  
**Autres**

**9311.01**  
Effectuer les inspections quotidiennes

**9311.02**  
Manipuler, utiliser et entreposer les produits dangereux et les déchets

**9311.03**  
Respecter la législation relative au milieu de travail

**9311.04**  
Utiliser l'équipement pour déplacer, charger, décharger et placer la marchandise

**9311.05**  
Porter l'équipement de protection individuelle (ÉPI)

**9311.06**  
Identifier les risques pour la santé et la sécurité sur le lieu de travail

**9311.07**  
Utiliser l'équipement de sécurité et de secours

**9311.08**  
Signaler les blessures, les accidents, les quasi-accidents et les actions dangereuses

**9311.09**  
Informer les clients au sujet des matières dangereuses

**9311.10**  
Effectuer et maintenir l'entretien des lieux

**9311.11**  
Utiliser et entretenir les outils manuels

**9311.12**  
Utiliser et entretenir les outils et l'équipement électriques et motorisés

**9311.13**  
Utiliser et entretenir l'équipement de manutention servant à déplacer et à soulever la marchandise

**9311.14**  
Effectuer les tâches liées à l'ouverture et à la fermeture de l'établissement

**9311.15**  
Accomplir les tâches de recyclage

**9311.16**  
Utiliser les techniques de levage manuel

**9311.17**  
Manipuler, emballer et expédier des contenants sous pression et des matières dangereuses

**Profil de l'analyse des compétences : Technicien au Service des Pièces 240P**  
(tous les ensembles de compétences non ombrés doivent être effectués)

**9312**  
**Fournir Des Services De Soutien À La Clientèle**

**9312.01**  
Accueillir les clients en personne ou au téléphone

**9312.02**  
Utiliser les systèmes et les composants téléphoniques

**9312.03**  
Déterminer les besoins des clients

**9312.04**  
Identifier le produit, la pièce ou le véhicule

**9312.05**  
Rechercher les numéros de pièces

**9312.06**  
Répondre aux demandes des clients

**9312.07**  
Fournir la politique de retour des produits

**9312.08**  
Expliquer les options de commande de pièces

**9312.09**  
Fournir la couverture de la garantie du fabricant

**9312.10**  
Fournir les renseignements au sujet des pièces

**9312.11**  
Chercher et obtenir les pièces

**9312.12**  
Déterminer les autres pièces connexes nécessaires

**9312.13**  
Consigner et conserver les renseignements au sujet des clients

**9312.14**  
Communiquer avec les clients et d'autres personnes

**9312.15**  
Corriger les erreurs dans les commandes

**9312.16**  
Traiter les réclamations au titre de la garantie

**9312.17**  
Démontrer sa connaissance des produits

**9312.18**  
Lire et interpréter les catalogues de pièces électroniques (EPC)

**9312.19**  
Acheminer les pièces aux techniciens de l'établissement

**9312.20**  
Conclure la vente des pièces

**9312.21**  
Vérifier les bons de travail avant la facturation

**9312.22**  
Convenir d'un mode de paiement



**Profil de l'analyse des compétences : Technicien au Service des Pièces 240P**  
(tous les ensembles de compétences non ombrés doivent être effectués)

**9313**  
**Utiliser Des**  
**Ordinateurs Et**  
**D'autres**  
**Appareils**  
**Électroniques**

**9313.01**  
Se connecter à  
l'ordinateur

**9313.02**  
Parcourir les  
bases de  
données, les  
répertoires, les  
sous-répertoires  
et les fichiers

**9313.03**  
Saisir des  
critères de  
recherche pour  
récupérer des  
informations  
techniques

**9313.04**  
Trouver et  
récupérer les  
numéros de  
pièces et les  
illustrations du  
fabricant

**9313.05**  
Vérifier  
l'exactitude des  
renseignements  
concernant les  
pièces

**9313.06**  
Parcourir des  
bases de  
données de  
l'ordinateur pour  
rechercher des  
numéros de  
pièces  
équivalentes à  
une pièce  
donnée

**9313.07**  
Procéder à la  
mise à jour et au  
rapprochement  
des transactions  
quotidiennes de  
ventes au  
comptant et à  
crédit

**9313.08**  
Rédiger de la  
documentation  
indiquant les  
non-conformités  
des produits ou  
des pièces et les  
erreurs  
d'expédition

**9313.09**  
Effectuer une  
recherche de  
suivi

**9313.10**  
Communiquer  
avec d'autres  
personnes par  
courrier  
électronique

**9313.11**  
Émettre des  
bons de  
commande et  
faire leur suivi

**9313.12**  
Entrer et  
enregistrer les  
pertes de vente

**9313.13**  
Exploiter un  
système de  
gestion de  
l'inventaire

**Profil de l'analyse des compétences : Technicien au Service des Pièces 240P**  
(tous les ensembles de compétences non ombrés doivent être effectués)

**9314**  
**Gérer Les Stocks**

**9314.01**  
Stocker la  
marchandise  
dans les  
entrepôts et les  
locaux de  
stockage

**9314.02**  
Procéder à la  
rotation des  
stocks pour  
assurer la durée  
de conservation

**9314.03**  
Déplacer et  
réorganiser les  
étagères

**9314.04**  
Effectuer des  
commandes de  
réapprovisionne  
ment et accélérer  
le traitement des  
commandes en  
souffrance

**9314.05**  
Interpréter les  
rapports  
d'analyse des  
stocks

**9314.06**  
Vérifier et  
signaler les  
articles en  
rupture de stock  
et les articles  
manquants

**9314.07**  
Procéder à  
l'inventaire  
physique et au  
dénombrement  
périodique

**9314.08**  
Traiter les  
réclamations  
pour les  
livraisons  
incomplètes et  
les pièces  
endommagées

**9314.09**  
Saisir les  
renseignements  
sur l'inventaire  
dans les  
registres de  
stocks à la suite  
de la livraison  
des pièces

**9314.10**  
Créer de  
nouveaux  
numéros de  
pièces et fixer les  
niveaux des  
stocks

**9314.11**  
Mettre à jour  
l'état des pièces  
désuètes en  
utilisant les  
informations du  
fabricant

**9314.12**  
Passer des  
commandes aux  
fournisseurs par  
voie électronique

**9314.13**  
Recevoir les  
pièces  
retournées et  
déterminer le  
montant du  
crédit accordé

**9314.14**  
Maintenir la  
sécurité dans la  
zone réservée  
aux pièces

**9314.15**  
Prévenir les  
pertes et les  
fuites de revenus

**9314.16**  
Effectuer une  
inspection  
visuelle des  
pièces avec  
valeur de reprise

**9314.17**  
Informé le client  
de la politique de  
retour des pièces  
avec valeur de  
reprise

**9314.18**  
Traiter les  
retours de pièces  
avec valeur de  
reprise

## Profil de l'analyse des compétences : Technicien au Service des Pièces 240P

(tous les ensembles de compétences non ombrés doivent être effectués)

<b>9315</b> Accomplir Des Tâches Liées À L'expédition Et À La Réception Des Marchandises	<b>9315.01</b> Décharger la marchandise des véhicules de livraison	<b>9315.02</b> Vérifier le nombre de pièces inscrites sur le connaissance	<b>9315.03</b> Vérifier les stocks à l'aide des bordereaux d'expédition	<b>9315.04</b> Séparer les commandes des clients des commandes de stock	<b>9315.05</b> Inspecter les pièces retournées par les clients
	<b>9315.06</b> Manipuler les pièces retournées	<b>9315.07</b> Documenter les pièces manquantes et endommagées lors de leur réception ou de leur expédition	<b>9315.08</b> Déterminer les frais de transport sur les achats et les ventes	<b>9315.09</b> Fournir la documentation appropriée pour l'expédition des pièces	<b>9315.10</b> Remplir les commandes
	<b>9315.11</b> Coordonner la livraison des pièces	<b>9315.12</b> Documenter le mode d'expédition employé	<b>9315.13</b> Effectuer l'entretien préventif de l'équipement de manutention	<b>9315.14</b> Entretenir les fournitures d'expédition	
<b>9316</b> Mener Des Activités De Marchandisage	<b>9316.01</b> Entretenir les présentoirs de pièces et de matériel promotionnel	<b>9316.02</b> Stimuler les ventes	<b>9316.03</b> Contribuer à l'élaboration de plans d'achat et de stratégies de vente de l'entreprise	<b>9316.04</b> Planifier et commander des pièces et des produits et en assurer leur prévente	<b>9316.05</b> Favoriser la fidélisation de la clientèle
	<b>9316.06</b> Maintenir et garantir des stocks suffisants de produits à forte rotation au point de vente	<b>9316.07</b> Communiquer avec les représentants des fabricants			



## Achèvement du programme d'apprentissage

Si votre parrain (marraine) affirme que vous avez acquis les compétences exigées, que vous avez effectué les heures de travail requises et que vous avez terminé tous les niveaux de formation en classe établis pour votre métier :

- ✓ Suivez les instructions fournies dans l'attestation de fin d'apprentissage (Annexe A) du registre.
- ✓ Répondez à toutes les questions du personnel du MTIFDC, et fournissez-lui toute documentation supplémentaire requise.
- ✓ Une fois la fin de l'apprentissage confirmée, le MTIFDC vous délivrera un certificat d'apprentissage et en informera Métiers spécialisés Ontario.

## Après votre apprentissage

Si vous exercez un métier pour lequel il existe un examen de certification, Métiers spécialisés Ontario recevra un avis de fin d'apprentissage.

Pour les métiers à accréditation obligatoire, vous recevrez un certificat de qualification temporaire qui vous permettra de travailler légalement pendant une période maximale de 12 mois, jusqu'à ce que vous réussissiez votre examen.

Pour un métier à accréditation non obligatoire, une fois que vous aurez réussi votre examen, vous recevrez un certificat de qualification pour votre métier.

## Comment vous préparer pour votre examen

- **Pour acquitter les frais liés à un examen menant à l'obtention d'un certificat de qualification, veuillez communiquer avec les Services à la clientèle de Métiers spécialisés Ontario au : 647-847-3000 ou sans frais au 1-855-299-0028**
- **Pour réserver une place pour votre examen :** Après avoir acquitté les frais, communiquez avec votre bureau de service local pour fixer la date et l'heure de votre examen.
- **Téléchargez le guide de préparation à l'examen de Métiers spécialisés Ontario à l'adresse :**  
[Ressources pour l'examen – Métiers spécialisés Ontario](#) et/ou consultez le **guide de préparation à l'examen pour les métiers désignés Sceau rouge :**  
[sceau-rouge.ca](http://sceau-rouge.ca)



## Métiers spécialisés Ontario



Technicien/technicienne au service des pièces