

ANALYSE DE PROFESSION MAGASINIÈRE / MAGASINIER ET COMMIS AUX PIÈCES MÉCANIQUES ET ACCESSOIRES

Secteur de formation: Entretien d'équipement motorisé



ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de profession des magasiniers, magasiniers et commis aux pièces mécaniques et accessoires a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordinateur

André Royer
Chargé de projets
Secteur de formation Entretien d'équipement motorisé
Direction de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Analyste et animateur

Jean-François Pouliot
Consultant en formation

Secrétaire de l'atelier

Michel Caouette
Consultant en formation

Spécialiste de l'enseignement

Stéphane Roy
Enseignant
Commission scolaire de la Rivière-du-Nord

Spécialiste des risques à la santé et à la sécurité au travail et rédactrice de l'annexe

Martine Charette
Conseillère en hygiène industrielle
Auto Prévention

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications
du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Mise en page et édition

Sous la responsabilité de la Direction de la formation professionnelle du
ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2014

ISBN 978-2-550-70477-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-70334-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

REMERCIEMENTS

La production de ce rapport a été possible grâce à la collaboration des spécialistes de la profession présents à l'analyse de profession.

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport tient à remercier les spécialistes de la profession qui ont participé à cet atelier tenu à Québec, les 11 et 12 janvier 2012.

Spécialistes de la profession

Roger Beaulieu
Gérant et commis aux pièces
Beauce Auto accessoires

Daniel Côté
Coordonnateur
Ville de Québec

Joanne Fiset
Directrice des pièces
Automobile Bernier Crépeau

Mario Labrecque
Commis aux pièces
et responsable des achats
Paré Centre du camion Volvo

Christian Lepage
Commis aux pièces
Chartrand Ford

Alexandre Pellerin
Commis aux pièces
Groupe DU-So JAC-Sil

Carl Boily
Directeur du service des pièces
Équipements SIGMA

Alexandra Dubé
Directrice des opérations fixes
RPM Rive-Sud

Stéphane Jean
Commis aux pièces
Prémont Harley-Davidson

Ghyslaine Leblond
Représentant aux pièces et au service
Les Camions Inter-Estrie

Éric Levesque
Représentant sur la route
Pièces automobiles Lecavalier

Jean Richard
Chef d'équipe commis aux pièces
Agritex Centre Québec

Observatrices et observateurs

Martine Charette
Conseillère en hygiène industrielle
Auto Prévention

Gaétan Dussault
Vice-président aux achats
Groupe Du-So
Représentant de l'Association des l'industries de l'automobile du
Canada

Pierre Émond
Enseignant
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Bernard Lavallée
Directeur général
Comité paritaire de l'industrie de l'automobile Lanaudière –
Laurentides

Danielle Lechasseur
Directrice générale
Comité sectoriel de main-d'œuvre
des services automobiles

Robert Renaud
Conseiller pédagogique
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

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

Bruno Thivierge
Enseignant
Commission scolaire des Sommets

TABLE DES MATIÈRES

Glossaire	1
Introduction	3
1 Caractéristiques significatives de la profession	5
1.1 Définition de la profession	5
1.2 Appellations d'emploi.....	6
1.3 Caractéristiques des entreprises	6
1.4 Conditions de travail.....	7
1.5 Organisation du travail.....	8
1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière	9
1.7 Changements à venir dans la profession.....	10
1.8 Références bibliographiques	11
2 Analyse des tâches.....	13
2.1 Tableau des tâches et des opérations	13
2.2 Description des opérations et des sous-opérations	15
2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation	26
2.4 Définition des fonctions	32
3 Données quantitatives sur les tâches	33
3.1 Occurrence des tâches.....	33
3.2 Temps de travail.....	34
3.3 Importance des tâches	35
3.4 Difficulté des tâches	36
4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs	37
4.1 Connaissances	37
4.2 Habiletés cognitives.....	40
4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques	40
4.4 Habiletés perceptives	41
4.5 Comportements socioaffectifs	41
5 Niveaux d'exercice.....	43
Annexe : Risques à la santé et à la sécurité au travail	45
Tableau 1 Problématiques liées à la santé et à la sécurité au travail	45
Tableau 2 Association des sources de risques aux tâches et aux opérations	48

Glossaire

Analyse d'une profession

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse, qui vise la création de la source d'information initiale, et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état notamment de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Profession

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation¹.

Résultats du travail

Les résultats du travail consistent en un produit, un service ou une décision.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

1. La notion de « fonction de travail » utilisée au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport correspond, à peu de chose près, à la notion de métier ou de profession.

Introduction

Objectifs de l'analyse

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement à préciser les caractéristiques significatives de l'exercice de la profession; à spécifier les tâches et les opérations qui la définissent; à délimiter les conditions de réalisation des tâches et les exigences qui s'y rapportent; à fournir des données quantitatives sur l'exercice des tâches; à préciser les connaissances, les habiletés et les comportements socioaffectifs nécessaires à l'exécution du travail; et enfin, à donner des indications sur d'éventuels niveaux d'exercice de la profession.

L'analyse de profession des magasiniers, magasiniers et commis aux pièces mécaniques et accessoires a été effectuée avec des spécialistes de la profession réunis en atelier de travail. L'atelier s'est tenu à Québec, les 11 et 12 janvier 2012.

Par la suite, le 23 avril 2012, une collecte d'information complémentaire a été effectuée auprès de personnes-ressources de deux entreprises. Cette collecte d'information avait pour objet de préciser les opérations en ce qui a trait aux estimations ainsi que les connaissances nécessaires en matière d'entretien et de réparation.

La synthèse des données recueillies lors de ces deux étapes est l'objet du présent rapport auquel s'ajoute une annexe sur la santé et la sécurité au travail. Il a été validé par les spécialistes de la profession qui ont participé à l'analyse.

En ce qui a trait au premier chapitre du rapport, on notera que les spécialistes ont formulé leur avis à partir d'une documentation qui leur a été remise sur place la première journée. Le texte présenté provenait d'une analyse de diverses sources documentaires que l'on trouvera à la fin de ce chapitre.

Plan d'échantillonnage

Les critères de recrutement retenus pour les spécialistes participants à l'atelier étaient les suivants : la profession (magasiniers, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires et leurs superviseurs ou superviseuses), le type de véhicule en cause (automobile, véhicule lourd ou machinerie lourde, machinerie agricole et véhicule de loisirs), le type d'entreprise (concessionnaire et commerce indépendant), le type de service offert (vente au détail, vente en gros, recyclage ou revente, entretien et réparation), le secteur (privé et gouvernemental), la taille du commerce (petite, moyenne et grande) et la région d'appartenance (région de Montréal, des Laurentides, la Montérégie, l'Estrie, le Centre-du-Québec, la Capitale-Nationale, la Chaudière-Appalaches, le Bas-Saint-Laurent, autres).

Limites de l'analyse

Les appellations d'emploi suivantes ont été retenues aux fins d'analyse :

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

Cette analyse de profession ne couvre pas le travail des personnes qui occupent les emplois de :

- directrice ou directeur des pièces;
- gérante ou gérant du service.

Cette analyse de profession a été effectuée en utilisant la formule de la nouvelle analyse².

2. Voir le *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*. Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Commission des partenaires du marché du travail. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

1 Caractéristiques significatives de la profession

Les spécialistes de la profession ont formulé des commentaires à partir d'une documentation qui portait sur les principales caractéristiques de la profession et qui leur a été remise sur place la première journée de l'analyse. Le texte présenté provenait d'une revue de diverses sources documentaires que l'on trouvera à la fin de ce chapitre.

1.1 Définition de la profession

Selon l'analyse de la profession précédente en vente de pièces mécaniques et accessoires et la Classification nationale de la profession (CNP)³ :

« Les magasiniers, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires fournissent des pièces de rechange, de l'outillage, des accessoires et différents types de produits pour des véhicules automobiles, des véhicules de loisirs, de la machinerie lourde ainsi que d'autres secteurs d'équipement motorisé. Elles et ils reçoivent, étiquettent, classent ces pièces et ces accessoires pour les acheminer au personnel de l'établissement pour lequel elles et ils travaillent ou pour les vendre au public. On les trouve au comptoir d'un commerce, d'un atelier de réparation ou d'un magasin de pièces ainsi que dans les entrepôts de ces établissements ».

De l'avis des spécialistes de la profession présents, cette définition est juste, mais elle devrait comporter davantage de références en ce qui a trait :

- à la relation avec la clientèle, en indiquant notamment que cette relation demande une bonne capacité d'écoute, de la courtoisie et un suivi professionnel;
- à l'importance de la gestion des appels et à l'établissement des priorités;
- aux diverses méthodes utilisées pour la recherche de pièces que ce soit dans les catalogues, les bases de données et les sites Internet, par exemple;
- à la gestion de la livraison en précisant que celle-ci exige un bon sens de la logistique;
- aux politiques des différents commerces pour les pièces, les garanties et les retours.

Les spécialistes ont aussi indiqué que le secteur des commerces spécialisés dans la location d'outils motorisés n'est pas un endroit où l'on trouve des magasiniers, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires. Ils ont expliqué que ces commerces ne sont pas des spécialistes de matériel « roulant » et que les relations avec la clientèle sont différentes dans ce secteur.

3. Les codes de la CNP rattachés à la profession sont :

- 1472 Magasiniers/magasinières et commis aux pièces.
- 6421 Vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses – commerce de détail.

1.2 Appellations d'emploi

Les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires sont aussi désignés selon l'une ou l'autre des appellations suivantes :

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

Les spécialistes de la profession ont souligné que l'appellation conseillère ou conseiller aux pièces mécaniques et accessoires est l'appellation d'emploi qui décrit le mieux l'importance du service-conseil dans l'exercice de la profession.

Ils ont précisé que les appellations d'emploi à ne pas confondre avec celles du métier de magasinnière, magasinier ou commis aux pièces mécaniques et accessoires sont :

- conseillère ou conseiller technique;
- mécanicienne ou mécanicien ou technicienne ou technicien d'atelier;
- vendeuse ou vendeur d'équipement;
- représentante ou représentant en vente d'équipement.

1.3 Caractéristiques des entreprises

Les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires travaillent dans les secteurs suivants :

- services automobiles;
- véhicules lourds ou machinerie lourde;
- machinerie agricole;
- véhicules de loisirs;
- commerces de détail;
- services publics et parapublics.

Chacun de ces secteurs comprend plusieurs types de véhicules, ainsi :

- le secteur des services de l'automobile inclut les automobiles, les véhicules utilitaires, les camions légers, les camionnettes et les minifourgonnettes;
- le secteur des véhicules lourds ou de la machinerie lourde comprend le matériel de transport (camions, autobus, par exemple), les engins pour les travaux de génie civil et de travaux publics (pelles hydrauliques, niveleuses, boteurs, par exemple), les différents engins forestiers (tête multifonctionnelle, débusqueuse, par exemple), le matériel pour les travaux miniers, etc.;
- le secteur de la machinerie agricole comprend les tracteurs, les moissonneuses-batteuses, les presses à foin, etc.;
- le secteur des véhicules de loisirs inclut les motocyclettes, les véhicules tout-terrain, les motoneiges ainsi que les bateaux et les autres véhicules marins.

Les services offerts par les entreprises ou organismes où travaillent les magasiniers, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires sont :

- la vente au détail des véhicules;
- le recyclage et la revente de pièces mécaniques;
- l'entretien des véhicules;
- la réparation des véhicules;
- la vente en gros et au détail de pièces mécaniques et d'accessoires;
- l'acheminement de pièces mécaniques et d'accessoires pour l'entretien et la réparation de la flotte de véhicules (services publics et parapublics).

Il est à noter que le nombre de services offerts varie selon les commerces. Ainsi, plusieurs entreprises n'ont pas d'atelier de mécanique et se consacrent uniquement à la vente de pièces et d'accessoires alors que d'autres commerces offrent l'ensemble des services. Bien entendu, les secteurs publics et parapublics n'ont pas de service de vente à la clientèle.

1.4 Conditions de travail

Dans certaines régions du Québec, les personnes qui travaillent dans le secteur de l'industrie des services automobiles voient leurs conditions de travail fixées par un décret issu d'une entente entre les parties patronales et syndicales pour ce territoire. La supervision de ce décret est alors assumée par un comité paritaire régional.

Dans d'autres régions et dans les autres secteurs où l'on trouve des magasiniers, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires, les conditions de travail sont établies par des ententes locales issues de négociations entre des travailleuses et travailleurs et les parties patronales ou encore, par une entente entre les parties patronales et syndicales.

Statut d'emploi

Les magasiniers, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires sont salariés et les entreprises ou les organismes qui les embauchent ne font pas appel à des pigistes externes.

Horaires de travail

Règle générale, une magasinier, un magasinier ou un commis aux pièces mécaniques et accessoires travaille de 40 heures à 44 heures par semaine, et ses horaires fluctuent entre 4 et 7 jours par semaine.

Certains commerces vont ouvrir durant des périodes plus longues pour répondre à la demande de la clientèle. Le travail pourra donc être fait entre 8 heures et 21 heures.

Dans certains milieux, le travail est divisé en quarts de travail pour répondre aux demandes provenant des ateliers de mécanique et aux situations d'urgence.

Les heures supplémentaires sont rares, mais peuvent survenir durant la période d'inventaire annuelle et à l'occasion de ventes saisonnières.

Rémunération

Selon l'enquête *Relance* du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le salaire hebdomadaire brut moyen des personnes diplômées en *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires* au 31 mars 2010 était de 504 \$.

Pour les personnes qui ont de l'expérience, le salaire hebdomadaire serait nettement plus élevé et pourrait atteindre 800 \$.

Santé et sécurité du travail et facteurs de stress

Le travail comporte des risques à la santé et à la sécurité. Parmi les sources de risques, il y a :

- le travail debout pendant de longues périodes;
- les mauvaises postures de travail;
- l'encombrement des lieux;
- le bruit;
- la présence de produits dangereux;
- la manipulation d'objets lourds;
- les chutes et les glissades;
- les changements de température entre l'extérieur, l'entrepôt et le comptoir.

De plus, les magasinnières, magasiniers ou commis sont appelés à se rendre aux ateliers d'entretien et de réparation des véhicules pour identifier des pièces. Elles et ils sont donc exposés à certains risques à la santé et à la sécurité du travail dans ces lieux (brûlures, exposition au monoxyde de carbone, chute d'objets, notamment).

Le travail occasionne également du stress. Celui-ci trouve sa source, d'une part, dans les exigences liées au service à la clientèle (urgences, file d'attente téléphonique, achalandage et délais de livraison) et d'autre part, dans les exigences liées à l'atteinte des objectifs de vente et à l'augmentation de la productivité.

Pour certaines personnes, le travail à l'ordinateur et le travail en équipe sont aussi des sources de stress.

1.5 Organisation du travail

Collaboration

Les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires répondent aux besoins de la clientèle, servent les techniciennes et techniciens (c'est-à-dire les mécaniciennes et mécaniciens de l'atelier de réparation) ainsi que les conseillères ou conseillers techniques du commerce ou de l'établissement pour lesquels elles et ils travaillent.

Ces personnes collaborent avec leurs consœurs et leurs confrères de travail, leurs supérieures et supérieurs hiérarchiques et les autres personnes du commerce ou de l'établissement. En certaines occasions, elles et ils doivent aussi collaborer avec du personnel de compagnies de transport et d'assurances, et parfois à des enquêtes policières.

Dans certains milieux, les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires travaillent en collaboration avec les préposées ou les préposés à la manutention et à l'expédition des pièces.

Responsabilités

Si l'on définit la responsabilité comme la capacité d'une personne de prendre des décisions sans en référer à sa supérieure ou à son supérieur, les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires sont responsables :

- de décider des rabais à offrir dans le respect des directives du commerce;
- de reprendre des pièces et des accessoires dans le respect des garanties et des politiques de retour du commerce;
- de commander des pièces d'un coût plus élevé quand il y a une urgence à l'atelier ou une urgence pour la clientèle;
- de l'organisation et de la rotation des pièces et accessoires situés dans la salle d'exposition;
- de la fixation de certains prix de vente à des fins promotionnelles.

Dans la plupart des commerces, le personnel est supervisé par la directrice ou le directeur du service des pièces ou la gérante ou le gérant du service des pièces.

1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière

Qualités recherchées

Les qualités personnelles recherchées chez le personnel sont :

- l'honnêteté;
- la ponctualité;
- l'entregent;
- la patience;
- la capacité de garder son calme et d'être impassible;
- la capacité de gérer son temps;
- le sens de l'initiative et la débrouillardise;
- la capacité de travailler sous pression;
- l'ordre et la méthode;
- la mémoire.

Exigence physique

La personne doit être capable de travailler debout pendant de longues périodes et une bonne force physique est utile pour soulever des pièces lourdes.

Qualification

Bien qu'il existe un programme d'études professionnelles en *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires* qui vise la formation des magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires, plusieurs personnes en emploi n'ont pas suivi ce programme d'études avant de commencer l'exercice de la profession.

Souvent, ces personnes ont appris sur le tas en débutant au bas de l'échelle comme laveuse ou laveur d'autos, préposée ou préposé à l'esthétique, puis comme chauffeuse ou chauffeur, ou livreuse ou livreur avant de devenir magasinnière, magasinier ou commis.

Dans certains milieux, le poste de commis à l'entrepôt est le poste d'entrée dans l'exercice de la profession.

Les spécialistes présents à l'analyse précisent que certains d'entre eux ont une formation en mécanique. De plus, un bon nombre des personnes en emploi ont suivi des formations sur mesure, notamment en vente.

Cheminement de carrière

Selon leurs champs d'intérêt et leurs compétences, les magasiniers, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires peuvent avoir accès aux postes de gérante ou gérant des pièces ou de directrice ou directeur du service des pièces.

Plusieurs personnes peuvent aussi obtenir des postes de représentantes ou de représentants aux ventes et être responsables du repérage des clients potentiels à des fins d'ouverture de comptes.

1.7 Changements à venir dans la profession

Une recension de plusieurs documents portant sur les principaux changements technologiques et sociétaux dans le secteur a permis de cibler ceux qui ont le plus de retombées dans l'exercice de la profession. Ces principaux changements sont :

- l'intégration croissante de systèmes informatiques pour exécuter et gérer des activités, notamment la consultation de catalogues et de schémas, l'approvisionnement en pièces, la comptabilité, la gestion des stocks, etc.;
- l'augmentation des exigences de la clientèle en ce qui a trait aux caractéristiques des véhicules recherchés et aux technologies disponibles;
- la personnalisation accrue des véhicules;
- la montée des accessoires pour le confort;
- l'augmentation de la diversité des pièces, des accessoires et des couleurs;
- l'augmentation du nombre de composants électriques et électroniques non réparables;
- l'implantation de nouveaux systèmes électroniques, tels les systèmes d'alarme et les systèmes de positionnement mondial (GPS);
- l'augmentation du volume d'activité relativement à la récupération des pièces et des fluides;
- l'arrivée de matériaux plus légers, plus résistants et plus durables;
- le resserrement des normes environnementales en matière de pollution de l'air et de pollution sonore, de même que l'arrivée des véhicules électriques;
- l'augmentation des exigences en matière de recherche de pièces compatibles provenant de différents fournisseurs et répondant aux besoins spécifiques de la cliente ou du client.

De l'avis des spécialistes de la profession présents, cette liste de changements est dans l'ensemble juste.

On souligne que les changements liés à la multiplication des pièces pour un même modèle et à l'augmentation du nombre total de composants d'un véhicule sont importants dans le secteur et qu'ils ont des conséquences élevées dans le travail.

On ajoute que depuis quelques années, on a assisté à l'arrivée de nouveaux constructeurs, à une restructuration des activités et à la disparition de certains modèles ou marques. Ces changements, qui ont affecté principalement le secteur de l'automobile, mais aussi les autres secteurs, ont eu et auront pour un bon nombre d'années encore des répercussions dans le travail. D'une part, ils amènent une augmentation significative du nombre de nouvelles pièces et, d'autre part, ils obligent les commerces à garder en stock un nombre important de pièces pour les modèles disparus.

Par ailleurs, l'augmentation du nombre de collectionneurs de véhicules a aussi des retombées sur le volume du travail et accroît les ventes de pièces spécialisées.

Ces changements rendent le travail plus complexe et obligent les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires à être à l'affût des nouveautés, à mettre à jour régulièrement leurs connaissances et à faire preuve de flexibilité et d'ouverture d'esprit à l'égard des nouveautés technologiques.

1.8 Références bibliographiques

Les références bibliographiques qui ont été utilisées pour rédiger ce chapitre et pour alimenter les discussions des spécialistes de la profession sont :

- Canada. Ressources humaines et développement des compétences. Série d'analyses de professions : Mécanicien/mécanicienne de motocyclettes. 2006. 134 p.
- Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services automobiles. Faits saillants. Étude sectorielle de l'industrie des services automobiles. 2010. 49 p.
- Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services automobiles. Techniciens, techniciennes de véhicules de loisirs. Rapport d'analyse de la profession. 2006. 83 p.
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. La relance au secondaire en formation professionnelle - 2010. 2011. 26 p.
- Ministère de l'Éducation. Vente de pièces mécaniques et d'accessoires. Rapport d'analyse de la situation de travail. 1995. 37 p.
- Statistique Canada. Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) 2007.

2 Analyse des tâches

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches de magasinière, magasinier ou commis aux pièces mécaniques et accessoires et ils ont précisé les opérations qui les composent.

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Cette analyse des tâches est faite sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et des opérations qui figure dans cette section est le fruit d'un consensus de la part de l'ensemble des spécialistes de la profession.

Les tâches sont numérotées de 1 à 7, dans l'axe vertical du tableau, et les opérations, également numérotées, sont placées dans l'axe horizontal.

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
1. Faire la réception de la marchandise	1.1 Décharger le camion de livraison	1.2 Vérifier les commandes	1.3 Faire la répartition des pièces	1.4 Entrer les données
	1.5 Étiqueter les marchandises en démonstration	1.6 Placer les pièces dans l'entrepôt	1.7 Remplir les étagères	
2. Faire l'inventaire de la marchandise	2.1 Classer la marchandise	2.2 Effectuer les retours mensuels et annuels	2.3 Faire les prises d'inventaire mensuelles et annuelles	

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
3. Servir les techniciennes et les techniciens de l'atelier	3.1 Répondre au téléphone ou accueillir la technicienne ou le technicien	3.2 Cerner le besoin de la technicienne ou du technicien	3.3 Prêter des outils spécialisés à la technicienne ou au technicien	3.4 Identifier des pièces
	3.5 Rechercher des pièces	3.6 Proposer des produits de substitution	3.7 Produire des estimations pour la conseillère ou le conseiller technique	3.8 Prendre les commandes
	3.9 Sortir les commandes	3.10 Facturer les pièces sur le bon de travail	3.11 Remettre les pièces à la technicienne ou au technicien	
4. Servir la clientèle de l'entreprise	4.1 Répondre au téléphone ou accueillir la cliente ou le client	4.2 Cerner le besoin de la cliente ou du client	4.3 Identifier des pièces	4.4 Rechercher des pièces
	4.5 Proposer des produits de substitution ou des pièces complémentaires	4.6 Produire des estimations de prix pour la cliente ou le client	4.7 Négocier des rabais et offrir des promotions	4.8 Offrir des services de mécanique
	4.9 Prendre les commandes	4.10 Sortir les commandes	4.11 Facturer la cliente ou le client	4.12 Recevoir les paiements
	4.13 Remettre les pièces à la cliente ou au client ou préparer un bon de cueillette	4.14 Remercier la cliente ou le client		
5. Faire l'expédition de la marchandise	5.1 Prendre connaissance du bordereau de livraison ou de cueillette	5.2 Emballer la marchandise	5.3 Choisir le transporteur	5.4 Remplir le bordereau de transport
	5.5 Faire le suivi de l'expédition	5.6 Livrer des pièces, s'il y a lieu		

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
6. Offrir des services après-vente ou des services complémentaires à la clientèle	6.1 Faire des retours de pièces	6.2 Installer ou assembler des pièces	6.3 Fabriquer des boyaux hydrauliques	6.4 Préparer des serrures et des contacteurs
	6.5 Tailler ou encoder des clefs	6.6 Préparer des batteries d'accumulateurs	6.7 Tester des batteries d'accumulateurs	6.8 Louer ou prêter des outils spécialisés
	6.9 Entretenir des relations avec la clientèle			
7. Participer à l'organisation du travail et des ventes	7.1 Faire des suivis de quarts de travail	7.2 Prendre connaissance des nouveautés	7.3 Suivre des formations	7.4 Suggérer des promotions à offrir
	7.5 Aider une collègue ou un collègue			

2.2 Description des opérations et des sous-opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les sous-opérations de certaines opérations afin de fournir un complément d'information.

Les sous-opérations sont des actions qui précisent les opérations et qui illustrent les détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

TÂCHE 1 : Faire la réception de la marchandise

Opérations	Sous-opérations
1.1 Décharger le camion de livraison.	• Vérifier l'adresse de destination et le bordereau de transport. • Vérifier le nombre de boîtes. • Vérifier l'état des boîtes. • Signer le bordereau de livraison. • Utiliser le chariot élévateur ou un autre équipement de manutention.
1.2 Vérifier les commandes.	• Ouvrir les boîtes. • Vérifier le contenu des boîtes. • Repérer la facture et l'associer à la commande. • Préparer une réclamation en cas de bris ou de manque de pièces.
1.3 Faire la répartition des pièces.	• Préparer les pièces en vue de leur acheminement : – techniciennes et techniciens; – clientèle; – étagères de la salle d'exposition; – redistribution (vente en gros). • Appeler la cliente ou le client pour l'informer de l'arrivée de la pièce.
1.4 Entrer les données.	• Faire la réception des commandes dans le système informatique. • Vérifier le numéro de la facture. • Vérifier le montant inscrit dans le système. • Faire des conversions de : – quantités; – volumes; – dimensions. • Classer les factures.
1.5 Étiqueter les marchandises en démonstration.	
1.6 Placer les pièces dans l'entrepôt.	
1.7 Remplir les étagères.	• Placer la nouvelle marchandise. • Faire la rotation de la marchandise.

TÂCHE 2 : Faire l'inventaire de la marchandise

Opérations	Sous-opérations
2.1 Classer la marchandise.	• Faire le ménage des tablettes de l'entrepôt et de la salle d'exposition. • Repérer les mises de côté de la clientèle. • Relocaliser les pièces « égarées ».
2.2 Effectuer les retours mensuels et annuels.	• Repérer les pièces à retourner. • Demander aux fournisseurs une autorisation pour le retour. • Enlever l'étiquette d'identification du magasin, s'il y a lieu. • S'assurer de la conformité et de la propreté de l'emballage.
2.3 Faire les prises d'inventaire mensuelles et annuelles.	• Prendre connaissance du plan d'action. • Utiliser un lecteur optique ou entrer les données à la main. • Compter les marchandises. • Peser les marchandises en vrac. • Faire une double vérification. • En l'absence d'un système avec lecteur optique, corriger l'inventaire à la main.

TÂCHE 3 : Servir les techniciennes et les techniciens de l'atelier

Opérations	Sous-opérations
3.1 Répondre au téléphone ou accueillir la technicienne ou le technicien.	
3.2 Cerner le besoin de la technicienne ou du technicien.	• Discuter avec la technicienne ou le technicien. • Écouter la technicienne ou le technicien. • Poser des questions. • Recueillir l'information sur le véhicule. • Établir des priorités. • Gérer les appels.
3.3 Prêter des outils spécialisés à la technicienne ou au technicien.	• Donner l'outil à la technicienne ou au technicien. • Faire le suivi du prêt.
3.4 Identifier des pièces.	• Repérer des spécifications. • Repérer des codes et des numéros. • Identifier des couleurs. • Mesurer : – des diamètres; – des distances centre-centre; – des épaisseurs; – autres.
3.5 Rechercher des pièces.	• Rechercher la pièce : – dans un catalogue; – sur Internet; – dans la base de données ou le logiciel de l'entreprise; – sur microfiches. • Faire des appels téléphoniques. • Vérifier la disponibilité de la pièce. • Vérifier le prix de la pièce.
3.6 Proposer des produits de substitution.	• Rechercher des fournisseurs : – dans un catalogue; – sur Internet. • Faire des appels téléphoniques. • Vérifier la compatibilité de la pièce. • Consulter une charte de référence. • Vérifier la disponibilité. • Vérifier le prix de la pièce.
3.7 Produire des estimations pour la conseillère ou le conseiller technique.	• Inscrire le numéro de pièces. • Inscrire le prix, s'il y a lieu. • Faire une estimation de prix à l'aide de l'ordinateur.
3.8 Prendre les commandes.	• Passer des commandes aux fournisseurs pour les pièces non en stock.

Opérations	Sous-opérations
3.9 Sortir les commandes.	• Récupérer les pièces. • Regrouper les pièces.
3.10 Facturer les pièces sur le bon de travail.	
3.11 Remettre les pièces à la technicienne ou au technicien.	

TÂCHE 4 : Servir la clientèle de l'entreprise

Opérations	Sous-opérations
4.1 Répondre au téléphone ou accueillir la cliente ou le client.	
4.2 Cerner le besoin de la cliente ou du client.	• Discuter avec la cliente ou le client. • Écouter la cliente ou le client. • Poser des questions. • Recueillir l'information sur le véhicule. • Établir des priorités. • Gérer les appels. • Gérer l'insatisfaction d'une cliente ou d'un client.
4.3 Identifier des pièces.	• Repérer des spécifications. • Repérer des codes et des numéros. • Identifier des couleurs. • Mesurer : – des diamètres; – des distances centre-centre; – des épaisseurs; – autres.
4.4 Rechercher des pièces.	• Rechercher la pièce : – dans un catalogue; – sur Internet; – dans la base de données ou le logiciel de l'entreprise; – sur microfiches. • Faire des appels téléphoniques. • Vérifier la disponibilité de la pièce. • Vérifier le prix de la pièce.
4.5 Proposer des produits de substitution ou des pièces complémentaires.	• Rechercher des fournisseurs : – dans un catalogue; – sur Internet. • Faire des appels téléphoniques. • Vérifier la compatibilité de la pièce. • Consulter une charte de référence. • Vérifier la disponibilité. • Vérifier le prix de la pièce.
4.6 Produire des estimations de prix pour la cliente ou le client.	• Inscrire le numéro de pièces. • Inscrire le prix, s'il y a lieu. • Consulter la liste des tarifs fixes. • Consulter la conseillère ou le conseiller technique ou la mécanicienne ou le mécanicien. • Faire une estimation de prix à l'aide de l'ordinateur. • Faire le suivi des propositions de prix (<i>cotations</i>).

Opérations	Sous-opérations
4.7 Négocier des rabais et offrir des promotions.	
4.8 Offrir des services de mécanique.	
4.9 Prendre les commandes.	• Créer le compte client. • Passer des commandes aux fournisseurs pour les pièces non en stock. • Faire des mises de côté.
4.10 Sortir les commandes.	• Récupérer les pièces. • Regrouper les pièces.
4.11 Facturer la cliente ou le client.	
4.12 Recevoir les paiements.	
4.13 Remettre les pièces à la cliente ou au client ou préparer un bon de cueillette.	
4.14 Remercier la cliente ou le client.	• Dire merci. • Inviter la cliente ou le client à revenir.

TÂCHE 5 : Faire l'expédition de la marchandise

Opérations	Sous-opérations
5.1 Prendre connaissance du bordereau de livraison ou de cueillette.	
5.2 Emballer la marchandise.	• Regrouper la marchandise. • Choisir le format d'emballage. • Identifier l'emballage. • Vérifier la concordance de la marchandise avec le bordereau de livraison, le bordereau de cueillette ou la facture.
5.3 Choisir le transporteur.	• Estimer les coûts de livraison. • Déterminer si la livraison s'effectuera par une personne de l'entreprise ou par une compagnie de transport. • Choisir le mode de transport. • Demander des soumissions pour le transport.
5.4 Remplir le bordereau de transport.	• Indiquer : – le nom de la ou du destinataire; – le nom de l'expéditrice ou de l'expéditeur; – le poids et les dimensions; – le mode de paiement (payable à la livraison ou prépayé); – si le colis est assuré ou non; – si la réception se fait avec ou sans signature.
5.5 Faire le suivi de l'expédition.	• Recevoir un appel de la ou du destinataire. • Appeler la livreuse ou le livreur de l'entreprise. ou • Faire le pistage (<i>tracking</i>) de l'envoi. • Informer la cliente ou le client de la position de l'envoi. • Prendre les dispositions nécessaires en cas de non-livraison.
5.6 Livrer des pièces, s'il y a lieu.	• À la demande de la cliente ou du client et en situation d'urgence, livrer les pièces.

TÂCHE 6 : Offrir des services après-vente ou des services complémentaires à la clientèle

Opérations	Sous-opérations
6.1 Faire des retours de pièces.	• Vérifier la condition de la pièce et de l'emballage. • Vérifier s'il s'agit de la bonne pièce. • Expliquer la politique de retour à la cliente ou au client. • Gérer les plaintes. • Créditer la cliente ou le client. • Appliquer des frais de retour, s'il y a lieu. • Remplir le formulaire de retour, s'il y a lieu. • Nettoyer la pièce. • Ranger la pièce à sa place ou la retourner au fournisseur.
6.2 Installer ou assembler des pièces.	• Procéder à l'installation : <i>Pièces automobiles (exemples) :</i> – d'essuie-glaces; – de piles de télécommande; – d'ampoules; – d'enjoliveurs de roues; – de bâches souples; – de doublures de boîtes; – etc. <i>Motocyclettes (exemples) :</i> – de rétroviseurs; – de sièges, – d'ampoules; – d'accessoires; – de sacs de transport; – etc. <i>Recyclage (exemples) :</i> – de rétroviseurs; – d'ampoules; – de phares; – etc. • Effectuer des programmations. • Expliquer le fonctionnement des accessoires.

Opérations	Sous-opérations
6.3 Fabriquer des boyaux hydrauliques.	• Choisir le matériel : – calibre et dimension du boyau; – type de raccord. • Utiliser l'outillage de coupe et de sertissage.
6.4 Préparer des serrures et des contacteurs.	• Insérer la clef. • Placer les lamelles. • Remonter le barillet.
6.5 Préparer des clefs.	• Vérifier l'identité de la cliente ou du client. • Remettre le formulaire à remplir. • Rechercher le code de la clef. • Tailler ou encoder la clef.
6.6 Préparer des batteries d'accumulateurs.	• Faire le remplissage d'électrolyte. • Préparer le formulaire de garantie. • Charger les batteries. • Disposer des produits chimiques.
6.7 Tester des batteries d'accumulateurs.	• Effectuer une vérification visuelle. • Nettoyer les pôles. • Rechercher les spécifications techniques. • Vérifier la charge. • Charger les batteries, s'il y a lieu. • Remplir un formulaire, s'il y a lieu.
6.8 Louer ou prêter des outils spécialisés.	
6.9 Entretenir des relations avec la clientèle.	• Participer à des activités sociales. • Tisser des liens. • S'informer sur la clientèle. • Mémoriser des événements tels qu'un anniversaire ou un mariage, par exemple.

TÂCHE 7 : Participer à l'organisation du travail et des ventes

Opérations	Sous-opérations
7.1 Faire des suivis de quarts de travail.	• Aviser les collègues des dossiers en cours. • Préparer et terminer les commandes en cours.
7.2 Prendre connaissance des nouveautés.	• Consulter des catalogues électroniques et papier. • Rencontrer les représentantes et les représentants des différents fournisseurs et discuter avec eux. • S'informer sur les nouvelles pièces. • S'informer sur les nouveaux outils. • Suivre l'actualité. • Prendre connaissance des offres promotionnelles. • Consulter les bulletins techniques.
7.3 Suivre des formations.	• Choisir des formations. • Assister à des formations.
7.4 Suggérer des promotions à offrir.	• S'informer sur les promotions en cours. • Proposer des associations de produits. • Suggérer des produits à mettre en promotion en tenant compte des saisons ou des pièces en stock. • Calculer le prix de certaines promotions. • Monter les présentoirs de la salle d'exposition.
7.5 Aider une collègue ou un collègue.	• Offrir du soutien technique. • Aider une personne à manœuvrer des charges lourdes. • Aider une collègue ou un collègue dans ses recherches. • Faire le remplacement d'une collègue ou d'un collègue pendant les pauses. • Travailler en équipe.

2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation de la tâche et illustrent notamment l'environnement de travail, les risques à la santé et la sécurité au travail, l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés au regard de l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante. Souvent ces exigences portent sur l'autonomie, sur la durée, sur la somme et la qualité du travail effectué, sur les attitudes et les comportements appropriés ainsi que sur la santé et la sécurité au travail.

TÂCHE 1 : Faire la réception de la marchandise

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• À l'entrepôt. • Seul et en équipe. • Sous la supervision de la directrice ou du directeur du service des pièces ou de la gérante ou du gérant du service. • À l'aide de bordereaux de livraison, de factures et de formulaires de réclamation. • À l'aide d'un talkie-walkie, d'un téléphone, d'un lecteur optique, d'un couteau de précision, d'un convoyeur, d'un diable, d'un transpalette, d'un chariot élévateur, d'une calculatrice, d'un télécopieur, d'un ordinateur et d'une étiqueteuse de prix. • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité du travail tels : – charges lourdes; – chutes et glissades; – accidents avec le chariot élévateur; – présence de matières dangereuses.	• Identification exacte de la marchandise. • Repérage complet des bris et des manques de pièces. • Inscription précise de la pièce dans le système informatique. • Classement soigné des formulaires et des documents. • Réception des marchandises conforme aux exigences de l'inventaire. • Ordre et propreté des lieux. • Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

TÂCHE 2 : Faire l'inventaire de la marchandise

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Au comptoir, à l'entrepôt et à la salle d'exposition. • En équipe. • Sous la supervision de la directrice ou du directeur du service des pièces ou de la gérante ou du gérant du service. • À l'aide de la liste de l'inventaire des pièces. • À l'aide d'un lecteur optique, d'une balance, de matériel de bureau, d'un convoyeur, d'un diable, d'un transpalette, d'un chariot élévateur, d'une calculatrice et d'un ordinateur. • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité du travail tels : – charges lourdes; – chutes et glissades; – accidents avec le chariot élévateur; – présence de matières dangereuses.	• Association précise des pièces au système informatique. • Localisation précise de la pièce dans le système informatique. • Décompte exact de la marchandise. • Exactitude des corrections d'inventaire. • Classement soigné des formulaires et des documents. • Propreté des lieux. • Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

TÂCHE 3 : Servir les techniciennes et les techniciens de l'atelier

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Au comptoir, à l'atelier et à l'entrepôt. • Seul et en équipe. • Sous la supervision de la directrice ou du directeur du service des pièces ou de la gérante ou du gérant du service. • À l'aide de catalogues, de revues spécialisées, de sites Internet, de documents techniques, de microfiches, de chartes de référence, de listes de prix et de dépliants promotionnels. • À l'aide d'une calculatrice, d'un téléphone, d'un télécopieur et d'un ordinateur. • À l'aide d'outils tels : micromètres, verniers, ruban à mesurer, jauges, etc. • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité du travail tels : – stress; – charges lourdes; – chutes et glissades; – accidents avec le chariot élévateur; – présence de matières dangereuses. • Cette tâche comporte aussi des risques pour la santé et la sécurité qui sont liés au travail dans un atelier de mécanique.	• Association précise des pièces au système et au type de véhicule. • Localisation précise de la pièce dans le système. • Bonne connaissance des garanties. • Attitude positive. • Interprétation juste de l'information technique. • Utilisation appropriée de l'informatique. • Persévérance dans la recherche. • Vérification appropriée des stocks. • Gestion efficace des priorités. • Mémorisation efficace des principales pièces. • Capacité de gestion du stress. • Justesse des conseils. • Classement soigné des formulaires et des documents. • Respect du protocole au téléphone. • Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

TÂCHE 4 : Servir la clientèle de l'entreprise

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Au comptoir et à l'entrepôt. • Seul et en équipe. • Sous la supervision de la directrice ou du directeur du service des pièces ou de la gérante ou du gérant du service. • À l'aide de catalogues, de revues spécialisées, de sites Internet, de documents techniques, de microfiches, de chartes de référence, de listes de prix et de dépliants promotionnels. • À l'aide d'une calculatrice, d'un téléphone, d'un télécopieur, d'un ordinateur et d'une caisse enregistreuse. • À l'aide d'outils tels : micromètres, verniers, ruban à mesurer, jauges, etc. • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité du travail tels : – stress; – charges lourdes; – chutes et glissades; – accidents avec le chariot élévateur; – présence de matières dangereuses.	• Association précise des pièces au système et au type de véhicule. • Localisation précise de la pièce dans le système. • Bonne connaissance des garanties. • Attitude positive. • Interprétation juste de l'information technique. • Utilisation appropriée de l'informatique. • Persévérance dans la recherche. • Vérification appropriée des stocks. • Gestion efficace des priorités. • Mémorisation efficace des principales pièces. • Capacité de gestion du stress. • Capacité de gérer l'insatisfaction de la cliente ou du client. • Justesse des conseils donnés à la clientèle. • Absence de plaintes. • Satisfaction de la clientèle. • Classement soigné des formulaires et des documents. • Respect du protocole au téléphone. • Respect des politiques en matière de rabais et de promotions. • Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

TÂCHE 5 : Faire l'expédition de la marchandise

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• À l'entrepôt et sur la route, s'il y a lieu. • Seul et en équipe. • Sous la supervision de la directrice ou du directeur du service des pièces ou de la gérante ou du gérant du service. • À l'aide de documents techniques, de listes de prix des compagnies de transport, de bordereaux de livraison ou de cueillette et de factures. • À l'aide d'une calculatrice, d'un téléphone, d'un télécopieur, d'un ordinateur, de matériel d'emballage, d'une balance, d'un diable, d'un transpalette, d'un chariot élévateur, d'un talkie-walkie et d'un GPS. • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité du travail tels : – stress; – charges lourdes; – chutes et glissades; – accidents avec le chariot élévateur; – accidents de la route; – présence de matières dangereuses.	• Choix du format d'emballage approprié. • Emballage conforme aux exigences de livraison. • Exactitude et clarté des données inscrites sur le bordereau de livraison. • Classement soigné des formulaires et des documents. • Respect du Code de la sécurité routière. • Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

TÂCHE 6 : Offrir des services après-vente ou des services complémentaires à la clientèle

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Au comptoir, à l'entrepôt et dans des lieux publics. • Seul. • Sous la supervision de la directrice ou du directeur du service des pièces ou de la gérante ou du gérant du service. • À l'aide de catalogues, de documents techniques et de spécifications. • À l'aide d'un téléphone, d'un télécopieur et d'un ordinateur. • À l'aide d'outils tels tournevis, pince, marteau, brosse, sertisseuse, outils de coupe, testeur pour batteries, machine à tailler les clefs, etc. • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité du travail telles : – présence de produits chimiques; – blessures aux mains et aux yeux.	• Installation correcte des pièces. • Fonctionnement correct des clefs. • Préparation et chargement corrects des batteries d'accumulateurs. • Justesse des conseils donnés à la clientèle. • Classement soigné des formulaires et des documents. • Absence de plaintes. • Satisfaction de la clientèle. • Professionnalisme dans l'établissement et le maintien de la relation d'affaires. • Respect du protocole au téléphone. • Respect de la vie privée de la clientèle. • Respect des normes environnementales. • Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

TÂCHE 7 : Participer à l'organisation du travail et des ventes

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Au comptoir, à l'entrepôt, à la salle d'exposition et dans des salles de formation. • Sous la supervision de la directrice ou du directeur du service des pièces ou de la gérante ou du gérant du service. • À l'aide de catalogues (électroniques et papier), de bulletins techniques, de documents techniques, de listes de prix et de dépliants promotionnels. • À l'aide d'une calculatrice, d'un téléphone, d'un télécopieur et d'un ordinateur. • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité du travail tels : – stress; – charges lourdes.	• Suivi adéquat des nouveautés. • Motivation. • Prise en considération de la concurrence. • Justesse des conseils donnés aux collègues. • Classement soigné des formulaires et des documents. • Respect du protocole au téléphone. • Respect des règles de santé et de sécurité du travail.

2.4 Définition des fonctions

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Pour la profession de magasinière, magasinier ou commis aux pièces mécaniques et accessoires, les spécialistes de la profession ont pu dégager deux fonctions. Ainsi, le travail comprend :

- Une fonction de MANUTENTION DE MARCHANDISES qui inclut les tâches « Faire la réception de la marchandise » (tâche 1) et « Faire l'expédition de la marchandise » (tâche 5).
- Une fonction de SERVICE-CONSEIL qui inclut les tâches « Servir les techniciennes et les techniciens de l'atelier » (tâche 3), « Servir la clientèle de l'entreprise » (tâche 4) et « Offrir des services après-vente ou des services complémentaires à la clientèle » (tâche 6).

3 Données quantitatives sur les tâches

Les spécialistes de la profession ont évalué de façon individuelle l'occurrence, le temps de travail, la difficulté et l'importance de chacune des tâches.

Ils ont effectué cette évaluation à la lumière de leur expérience. Les données présentées ici doivent être interprétées à titre indicatif.

3.1 Occurrence des tâches

L'occurrence de la tâche correspond au pourcentage de magasinnières, magasiniers ou de commis aux pièces mécaniques et accessoires qui exercent cette tâche dans leur entreprise.

Les spécialistes ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise, quel est le pourcentage de magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires qui effectuent cette tâche? »

1	Faire la réception de la marchandise	58,3 %
2	Faire l'inventaire de la marchandise	86,1 %
3	Servir les techniciennes et les techniciens de l'atelier	57,1 %
4	Servir la clientèle de l'entreprise	75,0 %
5	Faire l'expédition de la marchandise	49,2 %
6	Offrir des services après-vente ou des services complémentaires à la clientèle	96,7 %
7	Participer à l'organisation du travail et des ventes	94,2 %

3.2 Temps de travail

Le temps de travail est estimé pour chaque tâche selon une période annuelle.

Les spécialistes ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise, quel est le pourcentage de temps de travail qui est consacré à l'exécution de cette tâche par une magasinnière, un magasinier ou un commis aux pièces mécaniques et accessoires? »

1	Faire la réception de la marchandise	11,5 %
2	Faire l'inventaire de la marchandise	4,8 %
3	Servir les techniciennes et les techniciens de l'atelier	32,9 %
4	Servir la clientèle de l'entreprise	32,6 %
5	Faire l'expédition de la marchandise	6,2 %
6	Offrir des services après-vente ou des services complémentaires à la clientèle	6,3 %
7	Participer à l'organisation du travail et des ventes	5,7 %

3.3 Importance des tâches

L'importance de la tâche est établie par une évaluation du caractère prioritaire ou urgent de la tâche ou par son caractère essentiel ou obligatoire.

Les spécialistes ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise, quel est le degré d'importance lié à l'exécution de cette tâche? »

1	Faire la réception de la marchandise	3,4
2	Faire l'inventaire de la marchandise	3,3
3	Servir les techniciennes et les techniciens de l'atelier	3,8
4	Servir la clientèle de l'entreprise	3,9
5	Faire l'expédition de la marchandise	3,0
6	Offrir des services après-vente ou des services complémentaires à la clientèle	2,3
7	Participer à l'organisation du travail et des ventes	2,7

Légende :

- (1) Tâche très peu importante
- (2) Tâche peu importante
- (3) Tâche importante
- (4) Tâche très importante

3.4 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie par une évaluation du degré d'aisance ou d'effort tant du point de vue physique que du point de vue intellectuel dans la réalisation de chaque tâche.

Les spécialistes ont répondu à la question suivante : « Pour une magasinnière, un magasinier ou un commis aux pièces mécaniques et accessoires, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de cette tâche? »

1	Faire la réception de la marchandise	2,0
2	Faire l'inventaire de la marchandise	1,5
3	Servir les techniciennes et les techniciens de l'atelier	2,7
4	Servir la clientèle de l'entreprise	3,0
5	Faire l'expédition de la marchandise	1,5
6	Offrir des services après-vente ou des services complémentaires à la clientèle	1,9
7	Participer à l'organisation du travail et des ventes	2,1

Légende :

- (1) Tâche très facile
- (2) Tâche facile
- (3) Tâche difficile
- (4) Tâche très difficile

4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

L'accomplissement des tâches de la profession de magasinière, magasinier ou commis aux pièces mécaniques et accessoires exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Ceux-ci ont fait l'objet d'une définition par les spécialistes de la profession présents à l'atelier. On a ensuite mis en relation ces connaissances, ces habiletés et ces comportements socioaffectifs avec les tâches et les opérations.

4.1 Connaissances

Les connaissances présentées ici touchent aux principales notions et aux principaux concepts relatifs aux sciences et technologies dans l'exercice de la profession de magasinière, magasinier ou commis aux pièces mécaniques et accessoires.

Connaissances en mécanique

La connaissance des principaux composants et des principales caractéristiques de fonctionnement des groupes moteur (à essence et diesel), des groupes propulseurs, des systèmes de refroidissement, de chauffage et de climatisation, des systèmes d'allumage, d'alimentation, d'échappement et antipollution, des systèmes de suspension, de direction et de freinage, ainsi que des systèmes électriques et électroniques est essentielle dans l'exercice de la profession et est sous-jacente à l'exécution de la plupart des opérations de travail.

Le personnel doit aussi connaître les principaux composants du châssis et de la carrosserie et posséder des notions en ce qui a trait aux cycles de vie des pièces et des accessoires. Il doit, de plus, posséder des notions sur les principaux types d'entretien.

À ces connaissances s'ajoutent, dans certains secteurs, celles qui touchent aux principaux composants et aux principales caractéristiques de fonctionnement des systèmes hydrauliques et pneumatiques des véhicules, de même que celles sur les outils et accessoires de production et de travail installés sur la machinerie lourde (telles une cisaille fixée sur une pelle hydraulique ou une tête multifonctionnelle en foresterie).

Ces connaissances, qui se manifestent entre autres par la capacité de nommer des pièces et des accessoires, sont fondamentales dans la profession. Elles permettent, par exemple, de cerner les besoins de la clientèle, des techniciennes ou des techniciens (opérations 3.2 et 4.2), d'identifier des pièces (opérations 3.4 et 4.3), de rechercher des pièces (opérations 3.5 et 4.4), de proposer des produits de substitution (opération 3.6), de proposer des produits de substitution ou des pièces complémentaires (opération 4.5), de produire des estimations de prix pour la cliente ou le client (opération 4.6) et de faire des retours de pièces (opération 6.1).

Connaissances des instruments de mesure

Au cours de leur travail, les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires utilisent plusieurs instruments de mesure à des fins d'identification de pièces et de recherche de pièces ou de produits de substitution (opérations 3.4, 3.5, 4.2, 4.3 et 4.4). Ce sont, par exemple, des :

- rubans à mesurer;
- verniers;
- jauges à pression;
- jauges à filets;
- jauges d'épaisseur;
- mesureurs à courroies;
- hygromètres;
- testeurs de batteries.

Connaissances en électricité

Des connaissances sur la tension, l'intensité, la résistance et les types de courants sont utiles dans l'exercice de la profession. Elles permettent aux magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires d'interpréter les spécifications techniques des composants électriques et électroniques (tels les batteries d'accumulateurs, les fusibles ou le câblage) et celles des différents systèmes électriques (tels les systèmes d'éclairage, les systèmes de charge et d'allumage).

Ces connaissances en électricité servent également à :

- identifier des pièces (opérations 3.4 et 4.3);
- rechercher des pièces (opérations 3.5 et 4.4);
- proposer des produits de substitution ou des pièces complémentaires (opération 4.5);
- installer ou assembler des pièces (opération 6.2);
- préparer et tester des batteries d'accumulateurs (opérations 6.6 et 6.7).

Les connaissances en électricité sont essentielles pour les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires qui travaillent dans des commerces qui n'offrent pas de service d'entretien et de réparation, puisqu'elles et ils ne peuvent compter sur l'expertise du personnel de mécanique.

Connaissances sur les matériaux

Les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires doivent connaître les caractéristiques des matériaux qui entrent dans la fabrication des pièces et accessoires. Ces pièces et accessoires peuvent être fabriqués avec différents types de métaux, d'alliages, de plastiques, de caoutchoucs et d'autres produits servant à la finition.

Connaissances sur le SIMDUT (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail)

Le personnel doit interpréter correctement l'information du SIMDUT relativement aux produits chimiques utilisés.

La connaissance du SIMDUT permet, entre autres, de se prémunir contre les risques à la santé et à la sécurité au travail, de manutentionner des produits dangereux (tâches 1, 2 et 5) et d'exécuter quelques opérations liées au service après-vente ou aux services complémentaires (tâche 6).

Pour l'expédition de la marchandise, certains commerces demandent aux magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires de remplir le document d'expédition conformément au Règlement sur le transport des matières dangereuses.

Connaissances en mathématiques

La profession demande d'être en mesure d'effectuer les quatre opérations élémentaires pour le calcul des moyennes, la conversion d'unités de mesure et l'application de la règle de trois. La personne doit, de plus, posséder des notions de base en géométrie pour distinguer des figures planes tels les triangles et les carrés et reconnaître les volumes et les angles.

Dans l'exercice des tâches et des opérations, ces connaissances servent, plus particulièrement, à :

- faire l'inventaire de la marchandise (tâche 2);
- négocier des rabais et offrir des promotions (opération 4.7);
- fabriquer des boyaux hydrauliques (opération 6.3);
- identifier des pièces (opérations 3.4 et 4.3);
- suggérer des promotions à offrir (opération 7.4);
- rechercher des pièces (opérations 3.5 et 4.4);
- facturer les pièces sur le bon de travail (opération 3.10);
- facturer la cliente ou le client (opération 4.12);
- recevoir les paiements (opération 4.13).

Connaissances en informatique

L'utilisation des tableurs et des bases de données de même que des logiciels de navigation, de traitement de texte et de courrier électronique est fréquente dans l'exercice de la profession.

De plus, les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires se servent aussi de logiciels spécialisés pour la recherche de pièces ainsi que de logiciels de facturation.

L'informatique est présente dans les opérations :

- entrer les données (opération 1.4);
- faire les prises d'inventaire mensuelles et annuelles (opération 2.3);
- identifier des pièces (opérations 3.4 et 4.3);
- rechercher des pièces (opérations 3.5 et 4.4);
- proposer des produits de substitution (opération 3.6);
- proposer des produits de substitution ou des pièces complémentaires (opération 4.5);
- produire des estimations de prix pour la cliente ou le client (opération 4.6);
- sortir les commandes (opération 4.10);
- facturer les pièces (opérations 3.10 et 4.12);
- faire des retours de pièces (opération 6.1);
- prendre connaissance des nouveautés (opération 7.2).

Connaissances en administration

Les connaissances en administration sont utiles dans l'exercice de la profession. Elles ont principalement trait à la comptabilité et aux techniques de vente.

Les connaissances de base en comptabilité permettent à la personne de classer des factures (opération 1.4), de faire des inventaires (tâche 2) et de procéder à des facturations (opérations 3.10 et 4.12).

Les connaissances et les habiletés liées aux techniques de vente sont importantes pour l'exécution des tâches de service à la clientèle (tâche 4) et de service après-vente ou de services complémentaires (tâche 6). Elles permettent, entre autres, de développer une argumentation, de négocier des prix ou des promotions, de relancer la discussion et d'adopter des attitudes propres à la relation d'affaires.

Connaissances en ce qui a trait aux garanties

Les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires doivent avoir une bonne connaissance des garanties des fournisseurs, de celles du commerce ainsi que des conditions qui s'appliquent. Ces connaissances sont particulièrement importantes pour le service à la clientèle (tâche 4) et pour le retour des pièces (opération 6.1).

Connaissances en anglais

La connaissance de l'anglais constitue un atout dans l'exercice de la profession étant donné que plusieurs manuels techniques sont rédigés dans cette langue et que les fournisseurs ou la clientèle du commerce peuvent être anglophones.

4.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux principales stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession.

Habiletés d'analyse

Les habiletés d'analyse, c'est-à-dire les habiletés qui touchent à la capacité de décortiquer un ensemble pour en repérer les éléments constitutifs, sont mobilisées particulièrement au moment de l'identification et de la recherche de pièces (opérations 3.4, 3.5, 4.3 et 4.4).

Résolution de problèmes

La résolution de problèmes intervient pour :

- cerner le besoin de la technicienne, du technicien, de la cliente ou du client (opérations 3.2 et 4.2);
- proposer des produits de substitution (opération 3.6);
- proposer des produits de substitution ou des pièces complémentaires (opération 4.5);
- faire le suivi de l'expédition (opération 5.5).

Habiletés en planification

Cette habileté est utile pour :

- faire l'inventaire de la marchandise (tâche 2);
- faire des retours de pièces (opération 6.1);
- faire des suivis de quarts de travail (opération 7.1);
- prendre connaissance des nouveautés (opération 7.2);
- aider une collègue ou un collègue (opération 7.5).

4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les principales habiletés motrices et kinesthésiques rattachées à l'exercice de la profession sont la dextérité et la coordination des gestes et des mouvements.

La dextérité permet d'installer ou assembler des pièces (opération 6.2), de fabriquer des boyaux hydrauliques (opération 6.3), de préparer des serrures et des contacteurs (opération 6.4) et de préparer des clefs (opération 6.5).

La coordination des gestes est particulièrement importante pour la conduite du chariot élévateur et donc, pour la réception, l'inventaire et l'expédition de la marchandise (tâches 1, 2 et 5).

4.4 Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Vue

Une bonne acuité visuelle est nécessaire pour lire les spécifications techniques inscrites en petits caractères au moment de l'identification des pièces (opérations 3.4 et 4.3) et pour préparer des serrures et des contacteurs et préparer des clefs (opérations 6.4 et 6.5).

La perception des couleurs est utile pour discerner les couleurs du câblage et y associer le code de couleur correspondant.

Odorat

Cette habileté permet de percevoir des odeurs indicatrices d'un bris mécanique ou électrique ou encore, d'une utilisation inappropriée du véhicule. Cette habileté peut servir pour décider de la reprise des pièces (opération 6.1).

4.5 Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Pour la profession de magasinière, magasinier ou commis aux pièces mécaniques et accessoires, les comportements socioaffectifs portent sur la communication et les relations interpersonnelles, la santé et la sécurité au travail ainsi que l'éthique professionnelle.

Communication et relations interpersonnelles

La capacité d'adopter une attitude positive et de faire preuve d'écoute, de diplomatie et de patience est essentielle pour tout ce qui a trait aux relations avec la clientèle et plus particulièrement, au moment de l'analyse des besoins, de la négociation des rabais et de l'offre de promotions (opérations 4.2 et 4.7).

Un bon contrôle de soi est particulièrement utile lors de situations conflictuelles ou quand il y a une surcharge de travail.

Ces comportements socioaffectifs sont aussi requis pour le travail en équipe.

Comportements liés à la santé et à la sécurité

Le port de l'équipement de protection individuelle (tels les lunettes, le casque et les chaussures de sécurité), l'emploi de l'équipement de levage approprié, le respect des méthodes de travail, la capacité de maintenir une aire de travail propre et dégagée, de même qu'un rangement adéquat des pièces et des accessoires sont, entre autres, des manifestations de comportements préventifs en matière de santé et de sécurité du travail.

Éthique professionnelle

La courtoisie, la politesse, une présentation de soi adaptée aux exigences du service à la clientèle et une bonne hygiène personnelle sont les signes d'une éthique professionnelle.

À ceci s'ajoute le respect des règles de confidentialité. Ainsi, on s'attend à ce que les magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires fassent preuve d'une grande discrétion en ce qui a trait aux renseignements personnels et à la situation financière de la clientèle (solvabilité et défauts de paiement, notamment).

De plus, le personnel ne doit pas divulguer publiquement l'information en ce qui a trait aux estimations ou aux soumissions.

5 Niveaux d'exercice

L'analyse de la profession de magasinière, magasinier ou commis aux pièces mécaniques et accessoires a été effectuée sur la base du plein exercice. Ce chapitre vise à vérifier, à l'aide d'indicateurs, si la profession comporte d'autres niveaux d'exercice (seuil d'entrée et spécialisation, notamment).

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice de cette profession. Ils rendent compte des besoins du marché du travail en matière d'employabilité ou de spécialité.

Les indicateurs de l'existence de niveaux d'exercice de la profession qui ont été utilisés pour obtenir l'information sur d'éventuels niveaux d'exercice sont : l'autonomie de la personne et l'accomplissement d'une autre tâche.

Selon les spécialistes présents à l'analyse, les personnes qui commencent dans la profession se voient souvent confier la réception de la marchandise (tâche 1, à l'exception de l'entrée des données), le classement de la marchandise (opération 2.1), les prises d'inventaire mensuelles et annuelles (opération 2.3), ainsi que les commandes à sortir (opérations 3.9 et 4.10).

On reconnaît une personne en plein exercice de la profession lorsqu'elle travaille au comptoir de vente et quand elle n'a plus besoin d'un encadrement régulier.

Certaines activités de travail non décrites dans ce rapport, parce qu'elles n'étaient pas exécutées par la plupart des magasinnières, magasiniers ou commis aux pièces mécaniques et accessoires et qu'elles ne relevaient pas de ce fait du plein exercice de la profession, peuvent aussi être réalisées. Il s'agit :

- du soutien technique;
- de la formation d'autres collègues;
- de l'exécution de certaines tâches pour remplacer ou aider du personnel appartenant à d'autres corps d'emploi; par exemple : conseillère ou conseiller technique, préposée ou préposé à l'esthétique et aide-mécanicienne ou aide-mécanicien.

Annexe : Risques à la santé et à la sécurité au travail

Tableau 1 Problématiques liées à la santé et à la sécurité au travail

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
1	Risque de chutes et de glissades : - Tenue des lieux - Travail en hauteur - Travail à l'extérieur (conditions hivernales)	- Heurts - Chutes - Coupures - Contusions - Fractures - Ecchymoses - Maux de dos - Etc.	- Utilisation sécuritaire des échelles et escabeaux - Port d'un harnais de sécurité pour le travail à plus de 3 mètres de hauteur ou sur une plate-forme élévatrice - Entretien des lieux de travail - Dégagement des aires de circulation
2	Risques liés aux déplacements en chariot élévateur : - Renversement du chariot élévateur - Heurt d'une personne - Renversement du matériel	- Blessures - Fractures - Ecchymoses - Maux de dos - Mort - Etc.	- Formation sur la conduite sécuritaire de chariot élévateur : - Règles de conduite sécuritaire (déplacements, gerbage, dégerbage, vitesse, rayon de cambrage, etc.) - Règles de sécurité du transport de charges (capacité de charge selon la plaque signalétique, centre de gravité) - Méthode sécuritaire de montée dans le chariot élévateur (3 points d'appui) - Port de la ceinture de sécurité - Inspection journalière du chariot élévateur - Allée de circulation libre de tout obstacle - Palettiers ancrés au sol et de capacité suffisante
3	Risques ergonomiques : - Poste informatique - Poste téléphonique - Manutention de charges - Travail debout prolongé	- Troubles musculo-squelettiques - Douleurs physiques et fatigue - Blessures au dos	- Formation sur la manutention de charges - Utilisation des diables, transpalettes, chariots de transport, tables mobiles à hauteur variable et tout autre équipement d'aide à la manutention d'objets lourds

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
			– Entreposage des marchandises plus lourdes à hauteur de taille – Méthodes de levage sécuritaire • Formation sur l'ajustement d'un poste informatique : – Hauteur assise et clavier, distance et hauteur d'écran, etc. • Utilisation d'un casque d'écoute téléphonique • Formation sur l'ajustement du poste de conduite d'un véhicule
4	Risques psychosociaux : • Attentes élevées de la clientèle, des techniciens • Image de l'entreprise - Contraintes de temps (service au comptoir et livraison) • Niveau de connaissances élevé des produits	• Stress • Épuisement • Agression verbale	• Formation et perfectionnement au service à la clientèle • Planification et organisation du travail • Formation continue sur les produits
5	Risques de chute d'un véhicule se trouvant sur un pont élévateur	• Blessures • Fracture • Mort	• Connaissance des bonnes pratiques sur le levage sécuritaire de véhicules sur un pont élévateur : – Formation en ligne sur le pont élévateur (autoformation.org) – Respect de la capacité de charge, verrouillage des bras, centre de gravité
6	Risques chimiques : • Monoxyde de carbone dans la salle de montre et dans l'atelier de réparation • Vapeurs d'essence et autres produits dans l'atelier de réparation • Transvasement d'électrolyte à batterie • Entreposage de matières dangereuses • Manutention de matières dangereuses (électrolyte à	• Effets aigus et chroniques de chaque contaminant selon la fiche signalétique • Monoxyde de carbone : maux de tête, nausées, vomissements, mort • Électrolyte à batterie : brûlures peau, yeux.	• Monoxyde de carbone : – Déplacement des véhicules à l'aide de pousse-voiture ou d'équipements sur roues – Ventilation de la salle de montre – Ventilation locale et générale de l'atelier de réparation avec présence de détecteurs de monoxyde de carbone

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
	batterie, gaz, aérosols, solvants, produits de peinture, huiles, additifs, antigel, etc.)		• Électrolyte à batterie : – Transvasement en circuit fermé – Ventilation locale – Douche oculaire à eau tempérée à proximité – Port de gants de caoutchouc et écran facial • Formation sur le SIMDUT : – Entreposage conforme des déchets dangereux – Entreposage conforme des produits incompatibles (ex : bases et acides, produits inflammables) – Mise à la terre pour le transvasement de liquides inflammables et combustibles • Formation sur le transport de matières dangereuses (TMD) : – Remplir le connaissance en vue de l'expédition de matières dangereuses (numéro UN, poids, etc.) – Connaître les exceptions (quantités limitées et exigences de transport en fonction des produits livrés)
7	Risques de coupure : • Utilisation de couteaux et autres outils à lame sur les boîtes et sur la pellicule plastique	• Blessures • Infection	• Utilisation sécuritaire des couteaux, stylets et autres outils à lame : – Privilégier les couteaux à lame rétractable

Tableau 2 Association des sources de risques aux tâches et aux opérations

Légende

- 0 Le risque est nul
- +
- ++ Le risque est moyen
- +++ Le risque est élevé

TÂCHE 1 : Faire la réception de la marchandise

N°	Opérations	Sources de risques						
		1	2	3	4	5	6	7
1.1	Décharger le camion de livraison	++	+++	+++	0	0	+++	0
1.2	Vérifier les commandes	+	0	+	0	0	+	++
1.3	Faire la répartition des pièces	+	0	++	0	0	+	0
1.4	Entrer les données	0	0	+	0	0	0	0
1.5	Étiqueter les marchandises en démonstration	0	0	+	0	0	0	0
1.6	Placer les pièces dans l'entrepôt	+++	+++	+++	0	0	++	0
1.7	Remplir les étagères	+++	+++	+++	0	0	++	0

TÂCHE 2 : Faire l'inventaire de la marchandise

N°	Opérations	Sources de risques						
		1	2	3	4	5	6	7
2.1	Classer la marchandise	+++	+++	+++	0	0	++	0
2.2	Effectuer les retours mensuels et annuels	+++	+++	+++	0	0	++	++
2.3	Faire les prises d'inventaire mensuelles et annuelles	+++	+++	+++	0	0	++	0

TÂCHE 3 : Servir les techniciennes et les techniciens de l'atelier

N°	Opérations	Sources de risques						
		1	2	3	4	5	6	7
3.1	Répondre au téléphone ou accueillir la technicienne ou le technicien	0	0	++	++	0	+	0
3.2	Cerner le besoin de la technicienne ou du technicien	+	0	0	+	+	+	0
3.3	Prêter des outils spécialisés à la technicienne ou au technicien	++	0	+	+	0	+	0
3.4	Identifier des pièces	+	0	0	0	+	+	0
3.5	Rechercher des pièces	0	0	++	++	0	0	0
3.6	Proposer des produits de substitution	0	0	0	0	0	0	0
3.7	Produire des estimations pour la conseillère ou le conseiller technique	+	0	++	+	0	0	0
3.8	Prendre les commandes	0	0	+	+	+	+	0
3.9	Sortir les commandes	+++	+++	+++	+	0	++	0
3.10	Facturer les pièces sur le bon de travail	0	0	++	0	0	0	0
3.11	Remettre les pièces à la technicienne ou au technicien	+++	+++	+++	0	+	+	0

TÂCHE 4 : Servir la clientèle de l'entreprise

N°	Opérations	Sources de risques						
		1	2	3	4	5	6	7
4.1	Remettre les pièces à la technicienne ou au technicien	0	0	++	++	0	0	0
4.2	Cerner le besoin de la cliente ou du client	0	0	0	++	0	0	0
4.3	Identifier des pièces	+	0	++	+	0	+	0
4.4	Rechercher des pièces	+	0	+	++	0	+	0
4.5	Proposer des produits de substitution ou des pièces complémentaires	0	0	0	+	0	0	0
4.6	Produire des estimations de prix pour la cliente ou le client	+	0	+	+	0	0	0
4.7	Négocier des rabais et offrir des promotions	0	0	0	+	0	0	0
4.8	Offrir des services de mécanique	0	0	0	+	0	0	0
4.9	Prendre les commandes	0	0	+	+	0	0	0
4.10	Sortir les commandes	+++	+++	+++	+	0	++	0
4.11	Facturer la cliente ou le client	0	0	++	++	0	0	0
4.12	Recevoir les paiements	0	0	0	+	0	0	0
4.13	Remettre les pièces à la cliente ou au client ou préparer un bon de cueillette	++	0	++	+	0	+	0
4.14	Remercier la cliente ou le client	0	0	0	0	0	0	0

TÂCHE 5 : Faire l'expédition de la marchandise

N°	Opérations	Sources de risques						
		1	2	3	4	5	6	7
5.1	Prendre connaissance du bordereau de livraison ou de cueillette	0	0	0	0	0	0	0
5.2	Emballer la marchandise	++	+	++	0	0	++	+
5.3	Choisir le transporteur	0	0	0	0	0	0	0
5.4	Remplir le bordereau de transport	0	0	+	0	0	0	0
5.5	Faire le suivi de l'expédition	0	0	0	+	0	0	0
5.6	Livrer des pièces, s'il y a lieu	++	++	++	++	0	++	0

TÂCHE 6 : Offrir des services après-vente ou des services complémentaires à la clientèle

N°	Opérations	Sources de risques						
		1	2	3	4	5	6	7
6.1	Faire des retours de pièces	+++	+++	0	0	0	++	++
6.2	Installer ou assembler des pièces	++	0	++	0	0	+	+
6.3	Fabriquer des boyaux hydrauliques	++	0	0	+	0	0	++
6.4	Préparer des serrures et des contacteurs	0	0	0	0	0	0	+
6.5	Préparer des clefs	0	0	0	0	0	0	0
6.6	Préparer des batteries d'accumulateurs	+	0	++	0	0	++	0
6.7	Tester des batteries d'accumulateurs	+	0	++	0	0	++	0
6.8	Louer ou prêter des outils spécialisés	+	+	+	0	0	+	0
6.9	Entretenir des liens avec la clientèle	0	0	+	+	0	0	0

TÂCHE 7 : Participer à l'organisation du travail et des ventes

N°	Opérations	Sources de risques						
		1	2	3	4	5	6	7
7.1	Faire des suivis de quarts de travail	0	0	0	+	0	0	0
7.2	Prendre connaissance des nouveautés	0	0	+	0	0	0	0
7.3	Suivre des formations	0	0	0	+	0	0	0
7.4	Suggérer des promotions à offrir	0	0	0	+	0	0	0
7.5	Aider une collègue ou un collègue	0	0	0	0	0	0	0



17-1024-06