

**Programme d'apprentissage
en milieu de travail**

**Technique en
services de
télécommunication
câblée**

Carnet d'apprentissage

EQ-5029-02 (11-2003)

Mars 2001

Emploi-Québec, en concertation avec le ministère de l'Éducation et le Comité sectoriel de main-d'œuvre en technologies de l'information et des communications, a réalisé ce document dans le but de définir les compétences pour la qualification de technique en services de télécommunication câblée

NOUS TENONS À REMERCIER D'UNE FAÇON PARTICULIÈRE LES EXPERTS QUI ONT PARTICIPÉ À L'ÉLABORATION DU CARNET D'APPRENTISSAGE.

M. Yoland Contant

Directeur de la formation
Vidéotron
Montréal

M. Richard Vincent

Superviseur
Vidéotron
Montréal

M. François Piché

Technicien en télécommunication Résidence
Entourage Solutions technologiques
Montréal

M. Marc Béland

Technicien en télécommunication Affaire
Entourage Solutions technologiques
Montréal

M. Nicolas Beaucher

Technicien en télécommunication Résidence
Entourage Solutions technologiques
Montréal

M. Marc Aubé

Directeur
Entourage Solutions technologiques
Montréal

M. Jean-Louis Bouthillette

Technicien en télécommunication
Vidéotron
Montréal

M. Eric Aucoin

Technicien en télécommunication
Vidéotron
Montréal

M. Denis Fontaine

Technicien
Groupe Télécom
Montréal

M. Jean Lamarre

Technicien en télécommunication
Entourage Solutions technologiques
Montréal

M. Roger Larochelle

Québec Tel
Saint-Georges-de-Beauce

M. Hugues Mathieu

Directeur installation et maintenance
Groupe Télécom
Montréal

M. Eric Cournoyer

Technicien
Vidéotron
Montréal

M. Yvon Hallé

DG service après vente
Télébec
Bécancour

M. Denis Barreau

Spécialiste chez Technic.ca
Pour Cogéco Câble

M. Jean-Claude Morrissette

Spécialiste chez Technic. ca
Pour Cogéco Câble
Trois-Rivières

DOSSIER DE L'APPRENTIE/APPRENTI

NOM _____

ADRESSE _____

VILLE _____ CODE POSTAL _____

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (____) _____

N° de carnet Emploi-Québec : _____

Note sur la protection des renseignements personnels

- ① Les renseignements recueillis dans ce carnet sont soumis à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- ② Les renseignements sont recueillis afin d'administrer le Programme d'apprentissage en milieu de travail d'Emploi-Québec.
- ③ Pour toute information relative à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels, s'adresser à Emploi-Québec.

Table des matières

PRÉSENTATION	1
CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE	3
MODULES OBLIGATOIRES	
Module 1 Installation en télécommunication	5
Module 2 Réparation en télécommunication	13
Module 3 Organisation du travail	21
Module 4 Approche-client	25
TABLEAUX	
Tableau synthèse des compétences visées	31
Plan individuel d'apprentissage	32
Renseignements sur l'employeur	33

Présentation

Ce carnet d'apprentissage comprend les modules d'apprentissage en entreprise pour le métier de technicienne et technicien en services de télécommunication câblée.

À l'aide de ce document, les apprenties et apprentis pourront acquérir et faire reconnaître la maîtrise de leur métier sous la supervision de personnes qui l'exercent déjà avec compétence. Ainsi, tout au long de l'apprentissage, les compagnons et les compagnes d'apprentissage pourront évaluer l'exécution des tâches du métier par les apprenties et apprentis et vérifier leurs habiletés par rapport aux compétences visées.

L'engagement à poursuivre les objectifs du Programme d'apprentissage en milieu de travail est confirmé par la signature d'une entente. La réalisation de chaque module n'est pas soumise à une durée déterminée et l'apprentissage de chaque tâche peut être fait dans l'ordre qui convient dans l'entreprise.

Des suggestions quant à la progression dans le métier sont incluses dans le guide à l'intention des compagnons et des compagnes d'apprentissage

C'est par des signatures au moment jugé opportun que l'on attestera l'acquisition des compétences. La ou le signataire autorisé de l'entreprise devra aussi confirmer l'acquisition des compétences.

Ce carnet comprend aussi le plan individuel d'apprentissage servant à établir la liste des compétences à acquérir.

≡ IMPORTANT ≡

Il appartient aux apprenties et apprentis de prendre soin de ce carnet, car il est l'unique document où sont consignés les détails de leur apprentissage.

Certificat de qualification professionnelle

Le certificat de qualification professionnelle a pour but d'attester la maîtrise du métier de technicienne et de technicien en services de télécommunication câblée et de reconnaître la détentrice ou le détenteur comme une personne qualifiée.

On pourra attester la maîtrise des compétences lorsque l'apprentie ou l'apprenti maîtrisera tous¹ les éléments de compétence de chacun des modules et qu'une évaluation aura été faite, par le compagnon ou la compagne d'apprentissage, sur la base des conditions et critères d'évaluation indiqués.

Emploi-Québec décerne le certificat de qualification à la personne qui maîtrise les compétences contenues dans ce carnet d'apprentissage.

¹ Les éléments de compétence pour lesquels on indique « s'il y a lieu » sont à maîtriser si l'équipement est disponible dans l'entreprise.

Module 1

Installation en télécommunication

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Installer des câbles, des fils, des équipements ou des appareils de télécommunication.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Souci de la santé et de la sécurité au travail.
- ◇ Souci du détail et de la précision.
- ◇ Sens des responsabilités.
- ◇ Capacité à respecter les échéances.
- ◇ Démarche de travail structurée.
- ◇ Patience.
- ◇ Capacité à communiquer.

Éléments de la compétence	VOIX ✓	IMAGE ✓	DONNÉES ✓
A. Planifier le travail <ul style="list-style-type: none"> ◇ Vérification des spécifications ou de l'information indiquée sur le bon de travail (nature des travaux, matériel à installer, échéance, adresse du client). ◇ Vérification de l'environnement où l'installation sera faites. ◇ Planification du parcours des câbles ou des fils selon les normes de l'industrie. 	 _____ _____ _____	 _____ _____ _____	 _____ _____ _____

Éléments de la compétence	VOIX ✓	IMAGE ✓	DONNÉES ✓
A. Planifier le travail (suite) <ul style="list-style-type: none"> ◇ Choix de la technique appropriée pour la réalisation du travail. ◇ Sélection des outils, du matériel, des équipements ou des appareils à installer. ◇ Réalisation de tests, s'il y a lieu. 	 	 	
➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i>	 	 	
B. Réaliser le travail <ul style="list-style-type: none"> ◇ Installation des raccordements au réseau. ◇ Installation du parcours aérien. ◇ Installation du point de démarcation protégé (mise à la terre). ◇ Installation du parcours intérieur (câblage et prise). ◇ Débranchements des équipements ou des appareils du réseau, s'il y a lieu. 	 	 	
➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i>	 	 	

Éléments de la compétence	VOIX ✓	IMAGE ✓	DONNÉES ✓
<p>C. Effectuer les travaux de mise en marche</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Branchements et configuration des appareils ou des équipements de télécommunication, s'il y a lieu. ◇ Vérification du fonctionnement du système client ou du service. 	<p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p>
<p>➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i></p>	<p>— —</p>	<p>— —</p>	<p>— —</p>
<p>D. Effectuer l'entretien préventif</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Inspection visuelle. ◇ Exécution des tests appropriés. ◇ Application des normes en vigueur. ◇ Exécution des travaux d'entretien préventif. 	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>
<p>➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i></p>	<p>— —</p>	<p>— —</p>	<p>— —</p>
<p>E. Finaliser les travaux d'installation</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Nettoyage des lieux de travail. ◇ Inscription au rapport des données pertinentes relatives aux travaux exécutés. ◇ Signature du client, s'il y a lieu. 	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>

Éléments de la compétence	VOIX ✓	IMAGE ✓	DONNÉES ✓
E. Finaliser les travaux d'installation (suite) ◇ Rangement des outils et de l'équipement de façon sécuritaire, dans le véhicule.	_____	_____	_____
➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i>	____ _	____ _	____ _
F. Consigner les données ◇ Rempli le bon de travail. ◇ Communication avec la répartition.	_____ _____	_____ _____	_____ _____
➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i>	____ _	____ _	____ _

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

LES TESTS, LES APPAREILS, LES ÉQUIPEMENTS ET LES MATÉRIAUX PRÉSENTÉS COMME ÉTANT OBLIGATOIRES « O » DOIVENT FAIRE L'OBJET D'UN APPRENTISSAGE PAR L'APPRENTIE OU L'APPRENTI DANS AU MOINS UNE DES TROIS SPÉCIALITÉS PROPOSÉES (VOIX, IMAGE OU DONNÉES).

	VOIX		IMAGE		DONNÉES	
TESTS	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.= sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.= sans objet	✓
Capacité du câble	O		O		O	
Résistance	O		O		O	
Court-circuit	O		O		O	
Voltage	O		O		O	
Ampérage	O		O		O	
Qualité du signal (image,son)*	OP		OP		OP	
Qualité du transport *	OP		OP		OP	
De ligne/voix (écho, vitesse, longue distance, 911)	OP		S. O.		O	
Localisation de câbles	O		O		O	
APPAREILS	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓
Décodeur	S. O.		O		S. O.	
Câbloselecteur (convertisseur)	S. O.		O		S. O.	
Terminal vidéo numérique	S. O.		O		S. O.	
Modem	O		S. O.		O	
Ordinateur	OP		S. O.		O	
Appareillage télévisuel	S. O.		O		S. O.	
Appareils téléphoniques programmables	O		S. O.		OP	
<i>Au moins 3 et spécifier lesquels :</i>						
•						
•						
•						
ÉQUIPEMENTS	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓
Aiguilleur (<i>Router</i>)	OP		S. O.		OP	
Amplificateur de distribution	S. O.		O		S. O.	
Répartiteur (HUB)	S. O.		S. O.		O	

	VOIX		IMAGE		DONNÉES	
MATÉRIAUX	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓
Atténuateur	S. O.		O		S. O.	
Fil	O		O		O	
Connecteur	O		O		O	
Diviseur (<i>splitter</i>)	O		O		O	
Protecteur	O		O		O	
Filtre	OP		O		OP	
Câble	O		O		O	
Boîte de démarcation (<i>mid point</i>)	O		O		S. O.	
Coupleur	S. O.		O		O	

- L'apprentie ou l'apprenti doit obligatoirement réalisé un des deux tests, soit qualité du signal ou qualité du transport.

Atteinte de la compétence

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Dans l'exercice régulier du travail.
- ◇ De façon autonome.
- ◇ À l'aide du matériel et des outils nécessaires à la réalisation des travaux.
- ◇ À partir du bon de travail.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Respect des règles de santé et de sécurité.
- ◇ Port de l'équipement de protection individuelle.
- ◇ Utilisation appropriée du matériel et des outils.
- ◇ Travail méthodique et minutieux.
- ◇ Respect des normes et des procédures de travail.
- ◇ Installation effectuée selon les normes en vigueur dans l'industrie.
- ◇ Choix adéquat du ou des parcours.
- ◇ Interprétation juste des résultats des tests.
- ◇ Respect des délais prévus pour l'installation.

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 1

**« Installation en télécommunication »
(OPTION VOIX)**

Signature apprentie/apprenti _____

Signature compagnon/compagne d'apprentissage _____

Signature employeur _____

Date _____

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 1

**« Installation en télécommunication »
(OPTION IMAGE)**

Signature apprentie/apprenti _____

Signature compagnon/compagne d'apprentissage _____

Signature employeur _____

Date _____

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 1

**« Installation en télécommunication »
(OPTION DONNÉES)**

Signature apprentie/apprenti _____

Signature compagnon/compagne d'apprentissage _____

Signature employeur _____

Date _____

Module 2

Réparation en télécommunication

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Résoudre des problèmes liés aux câbles ou aux fils, aux équipements ou aux appareils de télécommunication.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Souci de la santé et de la sécurité au travail.
- ◇ Souci du détail et de la précision.
- ◇ Sens des responsabilités.
- ◇ Capacité d'analyse et de résolution de problèmes.
- ◇ Capacité à respecter des échéances.
- ◇ Démarche de travail structurée.
- ◇ Capacité à communiquer.
- ◇ Patience.

Éléments de la compétence	VOIX ✓	IMAGE ✓	DONNÉES ✓
A. Prendre connaissance de la demande de réparation <ul style="list-style-type: none"> ◇ Vérification des renseignements relatifs à la nature du problème sur le bon de travail (spécifications du système ou du service, échéance, adresse du client). ◇ Établissement d'un diagnostic préliminaire, s'il y a lieu. 	 ——— ———	 ——— ———	 ——— ———

Éléments de la compétence	VOIX ✓	IMAGE ✓	DONNÉES ✓
A. Prendre connaissance de la demande de réparation (suite) ◇ Sélection des outils, du matériel et de l'équipement nécessaires au diagnostic.	—	—	—
➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i>	— —	— —	— —
B. Établir le diagnostic ◇ Vérification avec la personne-ressource de la nature du problème. ◇ Vérification de l'environnement où la réparation sera effectuée. ◇ Recherche des causes possibles. ◇ Consultation de la documentation technique. ◇ Réalisation de tests. ◇ Localisation du problème à résoudre. ◇ Estimation du travail à effectuer. ◇ Transmission au client des renseignements sur la nature du problème, le temps requis pour effectuer le remplacement ou la réparation et, s'il y a lieu, les coûts de remplacement ou de réparation de l'équipement ou de l'appareil.	— — — — — — — —	— — — — — — — —	— — — — — — — —
➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i>	— —	— —	— —

Éléments de la compétence	VOIX ✓	IMAGE ✓	DONNÉES ✓
<p>C. Corriger le ou les problèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Vérification de la disponibilité du matériel pour effectuer le remplacement ou la réparation. ◇ Choix de la technique appropriée pour réaliser le travail en fonction des normes de l'industrie. ◇ Exécution du travail. ◇ Vérification du fonctionnement du système ou du service. 	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>
<p>➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i></p>	<p>— —</p>	<p>— —</p>	<p>— —</p>
<p>D. Effectuer l'entretien préventif</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Inspection visuelle. ◇ Exécution de tests. ◇ Application des normes en vigueur. ◇ Exécution des travaux d'entretien préventif. 	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>
<p>➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i></p>	<p>— —</p>	<p>— —</p>	<p>— —</p>

Éléments de la compétence	VOIX ✓	IMAGE ✓	DONNÉES ✓
E. Finaliser les travaux de réparation <ul style="list-style-type: none"> ◇ Nettoyage des lieux de travail. ◇ Inscription au rapport des données pertinentes relatives aux travaux exécutés. ◇ Signature du client, s'il y a lieu. ◇ Rangement des outils et de l'équipement de façon sécuritaire dans le véhicule. 	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p>	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p>	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p>
<p>➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i></p>	<p style="text-align: center;">_____</p>	<p style="text-align: center;">_____</p>	<p style="text-align: center;">_____</p>
F. Consigner les données <ul style="list-style-type: none"> ◇ Rempli le bon de travail. ◇ Communication avec la répartition, s'il y a lieu. 	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p>	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p>	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p>
<p>➤ <i>Initiales apprentie/apprenti – compagnon/compagne</i></p>	<p style="text-align: center;">_____</p>	<p style="text-align: center;">_____</p>	<p style="text-align: center;">_____</p>

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

LES TESTS, LES APPAREILS, LES ÉQUIPEMENTS ET LES MATÉRIEAUX PRÉSENTÉS COMME ÉTANT OBLIGATOIRES « O » DOIVENT FAIRE L'OBJET D'UN APPRENTISSAGE PAR L'APPRENTIE OU L'APPRENTI DANS AU MOINS UNE DES TROIS SPÉCIALITÉS PROPOSÉES (VOIX, IMAGE OU DONNÉES).

	VOIX		IMAGE		DONNÉES	
TESTS	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓
Transmission	OP		S. O.		O	
Causes externes au réseau (infiltration, rongeur, etc)	O		O		S. O.	
Alimentation	O		O		OP	
Émission / réception	O		O		OP	
Isolation des câbles (rayonnement)	O		O		O	
Programmation	S. O.		S. O.		O	
Configuration d'équipements Au moins 3 et spécifier lesquels :	O		O		O	
•						
•						
•						
APPAREILS	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓
Décodeur	S. O.		O		S. O.	
Câbloselecteur (convertisseur)	S. O.		O		S. O.	
Terminal vidéo numérique	S. O.		O		S. O.	
Modem	O		S. O.		O	
Ordinateur	OP		S. O.		O	
Appareils téléphoniques programmables Au moins 3 et spécifier lesquels :	O		S. O.		S. O.	
•						
•						
•						
ÉQUIPEMENTS	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓
Aiguilleur (Router)	OP		S. O.		OP	
Amplificateur de distribution	S. O.		O		S. O.	
Répartiteur (HUB)	S. O.		S. O.		O	

	VOIX		IMAGE		DONNÉES	
MATÉRIAUX	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓	O=obligatoire OP=optionnel S. O.=sans objet	✓
Atténuateur	S. O.		O		S. O.	
Fil	O		O		O	
Connecteur	O		O		O	
Diviseur (<i>splitter</i>)	O		O		O	
Protecteur	O		O		S. O.	
Filtre	OP		O		OP	
Câble	O		O		S. O.	
Boîte de démarcation (<i>mid point</i>)	O		O		S. O.	

Atteinte de la compétence

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Dans l'exercice régulier du travail.
- ◇ De façon autonome.
- ◇ À l'aide du matériel et des outils nécessaires à la réalisation des travaux.
- ◇ À partir du bon de travail.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Respect des règles de santé et de sécurité.
- ◇ Port de l'équipement de protection individuelle.
- ◇ Utilisation appropriée du matériel et des outils.
- ◇ Pertinence et exactitude du diagnostic.
- ◇ Travail méthodique et minutieux.
- ◇ Respect des normes et des procédures de travail.
- ◇ Réparation effectuée selon les normes en vigueur dans l'industrie.
- ◇ Interprétation juste des résultats des tests.
- ◇ Respect des délais prévus pour l'installation.

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 2

**« Réparation en télécommunication »
(OPTION VOIX)**

Signature apprentie/apprenti _____

Signature compagnon/compagne d'apprentissage _____

Signature employeur _____

Date _____

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 2

**« Réparation en télécommunication »
(OPTION IMAGE)**

Signature apprentie/apprenti _____

Signature compagnon/compagne d'apprentissage _____

Signature employeur _____

Date _____

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 2

**« Réparation en télécommunication »
(OPTION DONNÉES)**

Signature apprentie/apprenti _____

Signature compagnon/compagne d'apprentissage _____

Signature employeur _____

Date _____

Module 3

Organisation du travail

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Organiser son travail de manière efficace.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Souci de la santé et de la sécurité au travail.
- ◇ Souci du détail et de la précision.
- ◇ Respect des contraintes du secteur géographique.
- ◇ Respect des directives.
- ◇ Respect des délais.

Éléments de la compétence	✓	Initiales apprentie/compagnon apprenti/compagne
A. Se déplacer sur le territoire avec un véhicule		
◇ Inspection du véhicule (fixation des échelles, état général du véhicule, essence, huile, pression des pneus, etc.).	_____	
◇ Planification des déplacements.	_____	
◇ Déplacement selon les normes en vigueur.	_____	
◇ Transmission de renseignements à la répartition selon les normes et politiques en vigueur.	_____	_____

Éléments de la compétence	✓	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<p>B. Se déplacer sur les lieux de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Demande d'autorisation pour circuler sur les lieux de travail. ◇ Planification des déplacements. ◇ Déplacement selon les normes en vigueur. 	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>C. Protéger les lieux de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Choix d'un emplacement de stationnement sécuritaire. ◇ Protection de l'aire de travail. 	<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>D. Entretenir et approvisionner le véhicule</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Suivi des révisions périodiques et des réparations, s'il y a lieu. ◇ Déclaration des bris et des accidents. ◇ Maintien de l'inventaire de l'équipement, du matériel et des outils. ◇ Disposition du matériel et des équipements. ◇ Nettoyage de l'habitacle. 	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>

Atteinte de la compétence

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Dans l'exercice régulier du travail.
- ◇ De façon autonome.
- ◇ À l'aide du matériel et des outils nécessaires à la réalisation des travaux.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Respect des règles de santé et de sécurité.
- ◇ Respect des règles de manutention et de fixation du matériel et des outils.
- ◇ Respect du Code de la sécurité routière et des normes de l'entreprise.
- ◇ Estimation réaliste du temps requis pour ses déplacements.
- ◇ Application de la procédure établie pour l'inspection du véhicule.
- ◇ Entretien et approvisionnement adéquats du véhicule.
- ◇ Conduite courtoise.
- ◇ Respect des délais.

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 3

« Organisation du travail »

Signature apprentie/apprenti

**Signature compagnon/
compagne d'apprentissage**

Signature employeur

Date _____

Module 4

Approche-client

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Appliquer les règles et les standards de qualité du service.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Souci du savoir-vivre.
- ◇ Capacité à communiquer avec la clientèle et les intervenants visés.
- ◇ Capacité à écouter.
- ◇ Patience.
- ◇ Souci de la courtoisie.
- ◇ Capacité d'adaptation.
- ◇ Souci de la confidentialité.
- ◇ Ponctualité.
- ◇ Souci de son hygiène personnelle et de sa tenue vestimentaire.

Éléments de la compétence	✓	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
A. Appliquer les règles de bienséance		
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Utilisation de couvre-chaussures appropriés. 	—	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Usage d'un langage approprié et adapté à la compréhension du client. 	—	
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Demande d'autorisation pour déplacer des objets ou des meubles appartenant au client. 	—	

Éléments de la compétence	✓	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
<p>B. Prendre contact avec le client</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Présentation du technicien et du but de l'appel ou de la rencontre (rendez-vous, installation, réparation). ◇ Validation du besoin avec le client : <ul style="list-style-type: none"> • installation; • réparation. ◇ Promotion des autres services. ◇ Explication de la nature des travaux à effectuer et des contraintes qui s'y rapportent. ◇ Discussion des contraintes esthétiques, s'il y a lieu. ◇ Accord sur les modalités d'installation ou de réparation avec le client (période, endroit). 	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>C. Informer le client</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Explication sur le fonctionnement du système, de l'équipement ou des appareils. ◇ Validation de la compréhension du client. 	<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>D. Vérifier la qualité du service avec le client</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Vérification de la satisfaction du client après l'installation ou la réparation. ◇ Consignation de tout commentaire à l'égard des services. 	<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>

Atteinte de la compétence

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Dans l'exercice régulier du travail.
- ◇ De façon autonome.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Absence de plaintes significatives à l'égard du technicien.
- ◇ Satisfaction de l'employeur en regard de l'hygiène personnelle et de la tenue vestimentaire du technicien.
- ◇ Application des règles de bienséance.
- ◇ Capacité à vulgariser le fonctionnement du système, de l'équipement, des appareils ou des services.
- ◇ Respect des règles d'éthique et des normes en vigueur.

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 4

« Approche-client »

Signature apprentie/apprenti

**Signature compagnon/
compagne d'apprentissage**

Signature employeur

Date _____

Tableaux

TABLEAU SYNTHÈSE

COMPÉTENCE VISÉE	ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE						
1. Installer des câbles, des fils, des équipements ou des appareils de télécommunication	1A. Planifier le travail	1B. Réaliser le travail	1C. Effectuer les travaux de mise en marche	1D. Effectuer l'entretien préventif	1E. Finaliser les travaux d'installation	1F. Consigner les données	
2. Résoudre des problèmes liés aux câbles ou aux fils, aux équipements ou aux appareils de télécommunication	2A. Prendre connaissance de la demande de réparation	2B. Établir le diagnostic	2C. Corriger le ou les problèmes	2D. Effectuer l'entretien préventif	2E. Finaliser les travaux de réparation	2F. Consigner les données	
3. Organiser son travail de manière efficace	3A. Se déplacer sur le territoire avec un véhicule	3B. Se déplacer sur les lieux de travail	3C. Protéger les lieux de travail	3D. Entretien et approvisionner le véhicule			
4. Appliquer les règles et les standards de qualité du service	4A. Appliquer les règles de bienséance	4B. Prendre contact avec le client	4C. Informer le client	4D. Vérifier la qualité du service avec le client			

Plan individuel d'apprentissage

Nom de l'apprentie/apprenti :

N° carnet Emploi-Québec :

APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

TITRE DU MODULE	PROFIL D'APPRENTISSAGE		SUIVI DE L'APPRENTISSAGE		
	à acquérir	à vérifier	Signature du représentant d'Emploi-Québec	Date	Entente (N°)
1. Installation en télécommunication					
2. Réparation en télécommunication					
3. Organisation du travail					
4. Approche-client					

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon/ compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon/ compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon/ compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin