

13

IMPRIMERIE – ÉDITION

REPROGRAPHIE ET FAÇONNAGE

GUIDE PÉDAGOGIQUE
5152

la **FORMATION**
PROFESSIONNELLE et
TECHNIQUE

Québec 

IMPRIMERIE – ÉDITION

**REPROGRAPHIE
ET FAÇONNAGE**

GUIDE PÉDAGOGIQUE

5152

Équipe de production

Conception et rédaction

France Bergeron
Agente de développement pédagogique

Soutien technique

Claudine Dupré
Conseillère technique

Éditique

Denise Lasnier
Agente de secrétariat

Suong Le
Agente de secrétariat

Coordination

Jean-Pierre Fons
Responsable du secteur «Imprimerie - édition»

Révision linguistique

Sous la responsabilité des
Services linguistiques du Ministère

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1994 — 9495-0562

ISBN : 2-550-09667-3

Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec, 1994

Table des matières

	PAGE
PRÉSENTATION DU GUIDE PÉDAGOGIQUE	1
1 PRINCIPES ET INTENTIONS PÉDAGOGIQUES	2
1.1 Principes pédagogiques	2
1.2 Intentions pédagogiques	2
2 APPROCHE PÉDAGOGIQUE GÉNÉRALE	3
3 STRATÉGIE PROPOSÉE POUR L'APPRENTISSAGE	9
4 FORMATION PAR ALTERNANCE	12
5 RÔLE ET FONCTIONS DES ENSEIGNANTES ET DES ENSEIGNANTS	13
6 SUGGESTIONS PÉDAGOGIQUES PAR MODULE	15
6.1 Sommaire	15
6.2 Suggestions	15
7 MÉDIATHÈQUE	141
8 LEXIQUE	145
TABLEAUX GÉNÉRAUX	
- Matrice des objets de formation	6
- Logigramme de la séquence d'enseignement	7
- Schéma de la stratégie d'apprentissage	11
ANNEXE 1 : Modèle d'une fiche de renseignements	149

Présentation du guide pédagogique

Dans le contexte d'approche globale ou «curriculaire» retenue pour la formation professionnelle, le présent **Guide pédagogique** constitue l'un des trois documents d'accompagnement du programme d'études. Il est considéré comme le support privilégié dans la mise en application de ce même programme puisqu'il présente des façons d'aborder les objectifs et de développer un enseignement à la fois pertinent aux cibles visées et adapté aux élèves. Ne devant en aucune façon remplacer le programme et n'ayant pas, non plus, la prétention de pouvoir se substituer à l'expertise pédagogique du personnel enseignant, son contenu est livré à titre indicatif.

Le guide pédagogique se divise en six parties. Les quatre premières ont trait au projet de formation dans son ensemble. Elles informent, successivement, sur les principes et les intentions pédagogiques retenus, sur l'approche pédagogique générale déterminée, sur la stratégie proposée pour l'apprentissage ainsi que sur le rôle et les fonctions des formatrices et des formateurs. La cinquième partie, plus flexible, renferme des suggestions pédagogiques pour chacun des modules du programme. Pour ce faire, on y propose une introduction au module et, sous forme de tableaux, une organisation structurée des objectifs ainsi que des éléments de contenu. De plus, sous des formes variées, on suggère des éléments de stratégies ainsi que des moyens d'apprentissage et d'enseignement. Les enseignantes et les enseignants peuvent consulter, à la fin du document, une bibliographie et un court lexique.

1 Principes et intentions pédagogiques

1.1 Principes pédagogiques

- Faire participer activement les élèves et les rendre responsables de leurs apprentissages.
- Tenir compte du rythme et de la façon d'apprendre de chaque élève.
- Prendre en considération et réinvestir les acquis scolaires ou expérientiels de l'élève.
- Considérer que la possibilité d'apprendre pour les élèves est fortement liée aux stratégies et aux moyens utilisés pour atteindre les objectifs.
- Favoriser le renforcement et l'intégration des apprentissages.
- Privilégier des activités pratiques d'apprentissage et des projets adaptés à la réalité du marché du travail.
- Communiquer avec les élèves dans un français correct et en utilisant la terminologie technique appropriée.
- Rechercher le plus possible la collaboration du milieu de travail.
- Faire découvrir aux élèves que l'enseignement professionnel constitue aussi une voie importante d'intégration sociale et de développement personnel.

Les principes pédagogiques constituent des lignes directrices à observer dans le choix des stratégies et des moyens pour atteindre les buts et objectifs du programme.

1.2 Intentions pédagogiques

- Acquérir l'éthique professionnelle et le respect de la personne.
- Accroître l'autonomie, l'initiative, le sens des responsabilités et l'esprit d'entreprise.
- Établir une discipline personnelle et une méthode de travail.
- Augmenter le souci de protéger l'environnement.
- Faire croître la préoccupation du travail bien fait.
- Renforcer le sens de l'économie de l'énergie et du matériel.

- Faire croître la préoccupation d'utiliser avec soin les différents appareils et machines de bureau.

Les intentions pédagogiques incitent les formatrices et les formateurs à intervenir dans une direction donnée chaque fois qu'une situation s'y prête. Pour des raisons d'ordre pratique, il est recommandé de procéder par alternance. Pour ce faire, chacune des intentions pourrait être mise en évidence sur une base hebdomadaire ou à l'intérieur d'un cours où elle est particulièrement appropriée.

2 Approche pédagogique générale

Le programme est défini par compétences. Celles-ci ont été déterminées, en particulier, à partir d'une analyse de situation de travail et en tenant compte des buts de la formation. Un objectif opérationnel de premier niveau est formulé pour chacune des compétences à acquérir. Ces dernières sont structurées et articulées en un projet intégré de formation visant à préparer l'élève à la pratique d'une profession. Cette organisation systémique des compétences permet d'obtenir un résultat global qui va au-delà d'une formation par objectifs isolés. Elle permet en particulier une progression harmonieuse d'un objectif à un autre, une économie dans les apprentissages en évitant les répétitions inutiles, un renforcement et une intégration des apprentissages, etc.

L'organisation des compétences à acquérir est présentée dans la matrice des objets de formation qui suit. Celle-ci met en évidence les compétences particulières au métier, les compétences plus générales ainsi que les grandes étapes du processus de travail propres à ce métier. Les compétences particulières portent sur des tâches et des activités directement utiles à l'exercice d'une profession. Les compétences générales, pour leur part, portent sur des activités plus larges, communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles renvoient à des aspects tels que la compréhension de principes technologiques ou scientifiques. Finalement, le processus de travail met en évidence les étapes les plus importantes d'exécution des tâches et activités du métier. Les symboles Δ , $\bigcirc$ de la matrice montrent les liens fonctionnels qui existent entre ces éléments. De plus, lorsqu'ils sont noircis, ils indiquent que l'on a systématiquement tenu compte de ces liens fonctionnels dans la formulation des objectifs visant l'acquisition des compétences particulières au métier.

La logique utilisée au moment de la construction de la matrice des objets de formation a des implications sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on a tenu compte d'une certaine progression en fonction de la complexité des apprentissages et du développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical de la matrice des objets de formation présente les compétences particulières au métier dans un ordre relativement fixe pour l'enseignement et sert de point de départ pour

l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus parallèlement.

Les modules issus des compétences de l'axe vertical doivent être enseignés le plus possible dans l'ordre présenté dans la matrice des objets de formation. Quant à ceux issus des compétences de l'axe horizontal, ils doivent être placés en fonction des modules de l'axe vertical, *de manière à tenir compte des apprentissages préalables à ces derniers*. De plus, une proposition complète d'une séquence d'enseignement est présentée dans le «logigramme» des pages 7, 8.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN REPROGRAPHIE ET FAÇONNAGE		OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	DURÉE	PROCESSUS (grandes étapes)						COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)							TOTAUX		
				Préparer ou interpréter les bons de commande	Planifier le travail	Préparer les copieurs	Reprographier les documents	Finir les documents	Acheminer les documents	Entretenir le lieu de travail	Appliquer des techniques de finition	Communiquer en milieu de travail	Appliquer des techniques de montage	Organiser un travail de production	Assurer le service à la clientèle	Se situer au regard de la gestion intégrale de la qualité	Utiliser des moyens de recherche d'emploi	NOMBRE D'OBJECTIFS	DURÉE DE LA FORMATION
NUMÉROS	NUMÉROS										2	4	5	6	7	10	11		
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T									C	S	C	C	C	S	S	7	
	DURÉE		h								90	30	30	45	60	30	30		315
1	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	S	15	△	△	△	△	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○		
3	Produire des formulaires	C	45	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	●	○	○	○	○	○			
8	Produire des documents simples d'édition	C	75	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	●	●	●	○	●	○			
9	Amorcer la pratique du métier	S	60	△	△	△	△	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○		
12	Reproduire des copies en quadrichromie	C	45	▲	▲	▲	▲	▲	△	▲	●	○	○	○	○	●			
13	Produire des documents commerciaux	C	105	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	●	●	●	●	●	●			
14	Produire des documents complexes d'édition	C	120	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	●	●	●	●	●	●			
15	S'intégrer au milieu de travail	S	60	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	●	●	●	●	●	●	●		
NOMBRE D'OBJECTIFS		8																15	
DURÉE DE LA FORMATION			525																840

T: Type d'objectif
 . Comportement (C)
 . Situation (S)
 h: Heures

△ Existence d'un lien fonctionnel
 ▲ Application d'un lien fonctionnel
 ○ Existence d'un lien fonctionnel
 ● Application d'un lien fonctionnel

☐ Entre les compétences particulières
 et le processus
☐ Entre les compétences générales
 et les compétences particulières

BLOCS

1
2

Bloc 1



SEMAINES	NUMÉRO DE MODULE								TEMPS HEBDO TOTAL		
		1	3	8	9	2	4	5		6	7
01	15					10					25
02		15				10					25
03		10				5	3	2	5		25
04		10				5	3	2	5		25
05		5				5	3	2	5	5	25
06		5				5	3	2	5	5	25
07				5		5	3	2	5	5	25
08				5		5	3	2	5	5	25
09				5		5	3	2	5	5	25
10				5		5	3	2	5	5	25
11				5		5	3	2	5	5	25
12			10			5	3	2		5	25
13			13			5		2		5	25
14			13			5		2		5	25
15			13			5		2		5	25
16			1	10		5		4		5	25
17				25							25
18				25							25

3 Stratégie proposée pour l'apprentissage

Pour favoriser l'atteinte des objectifs de premier niveau, la stratégie proposée consiste à effectuer les apprentissages d'une façon progressive. On aborde en premier les apprentissages particuliers pour passer ensuite à l'apprentissage de l'ensemble. Chaque fois, on procède à des **activités d'apprentissage, d'évaluation et d'enseignement correctif**.

En premier lieu, des activités particulières d'apprentissage portent sur :

- un ou quelques objectifs de second niveau
- ou
- une ou quelques précisions de l'objectif de premier niveau (de comportement)
- ou
- une phase de l'objectif de premier niveau (de situation)
- ou
- une combinaison de ce qui précède.

Cette façon de faire se continue jusqu'à ce que les objectifs de second niveau et les précisions ou les phases (sauf la dernière) soient entièrement couverts.

Par la suite, des activités synthèses d'apprentissage portent sur :

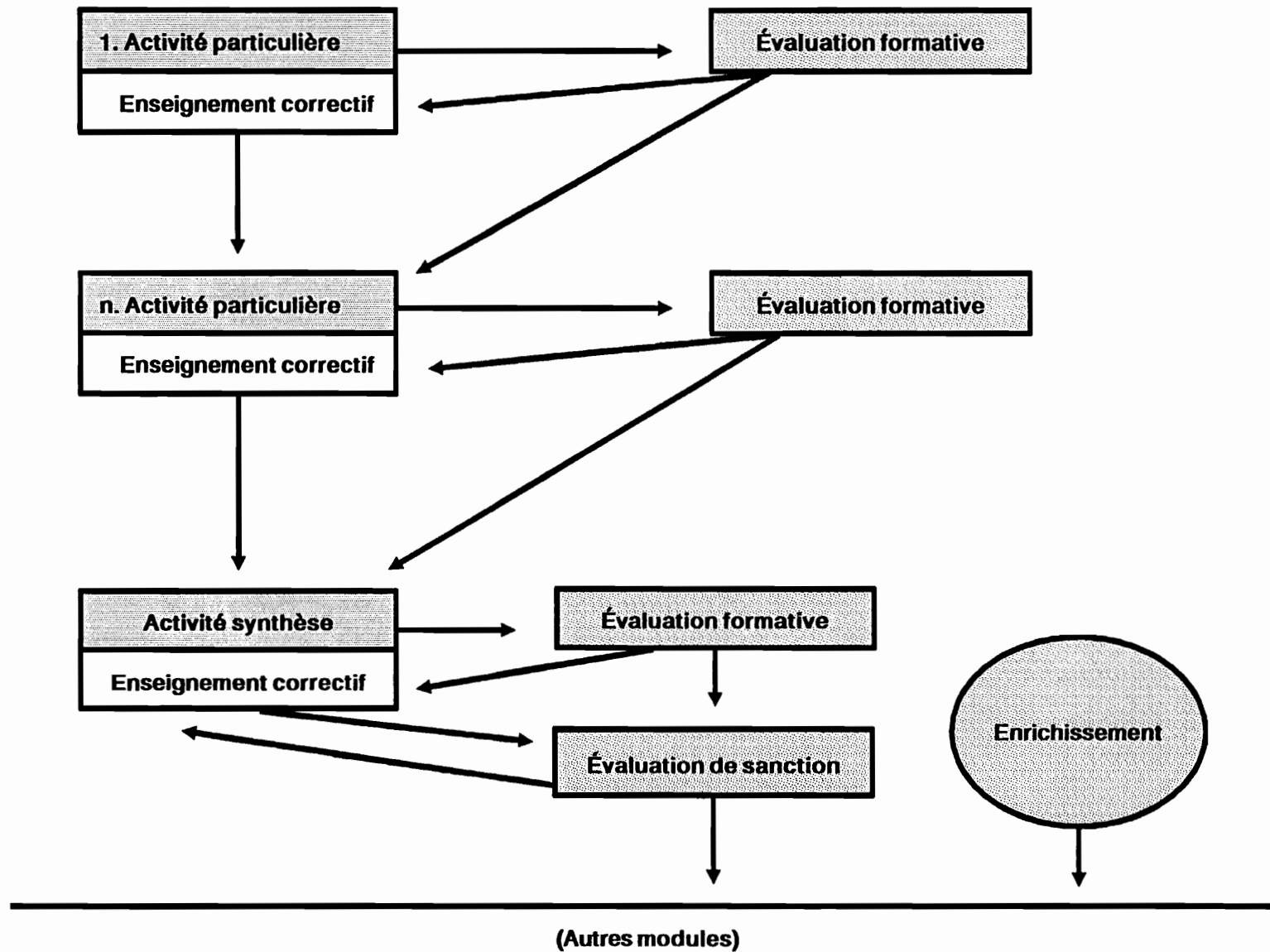
- l'ensemble de l'objectif de premier niveau de comportement;
- l'objectif de premier niveau de situation et, plus particulièrement, la dernière phase.

Les activités particulières initiales permettent de traiter séparément des connaissances, des habiletés, des attitudes et des perceptions afin d'en assurer l'acquisition. De plus, elles permettent aussi des regroupements en vue d'une première intégration.

Les activités synthèses qui leur succèdent assurent, quant à elles, le parachèvement et l'intégration plus complète des apprentissages.

Le schéma de la page suivante présente l'organisation des activités de cette stratégie.

SCHÉMA DE LA STRATÉGIE D'APPRENTISSAGE



4 Formation par alternance

Certains apprentissages de ce programme peuvent s'effectuer par alternance. Une commission scolaire ayant déjà une expertise en ce domaine pourra organiser ce type de formation.

L'alternance est une méthode de formation qui permet à l'élève d'alterner entre des périodes à l'école et des séquences en milieu de travail. De plus, la formation par alternance doit toujours se terminer par une formation à l'école.

Les catégories d'activités

Deux catégories d'activités de formation peuvent être exécutées en milieu de travail :

- l'enseignement de certains modules ou parties de modules d'un programme d'études officiel est effectué en milieu de travail en vue d'atteindre les compétences prévues dans le programme;
- les séquences effectuées en milieu de travail visent essentiellement la mise en application d'un certain nombre de compétences acquises antérieurement. L'élève augmente ainsi son niveau de performance au travail.

Dans ces deux catégories, les séquences en milieu de travail permettent à l'élève d'acquérir une expérience en situation réelle de travail. La personne est ainsi familiarisée avec les divers modes d'organisation d'un milieu de travail et de la production. Elle doit mettre en application les règles de santé et de sécurité, et elle est initiée à certains aspects du marché du travail : horaire, relations d'équipe, rapports hiérarchiques, exigences, etc.

L'agencement des séquences en entreprise peut varier selon les besoins de formation et la disponibilité des entreprises régionales pour accueillir des stagiaires.

5 Rôle et fonctions des enseignantes et des enseignants

Le rôle des enseignantes et des enseignants doit s'adapter aux changements apportés en formation professionnelle. Cette adaptation est particulièrement requise pour mieux tenir compte :

- d'un enseignement par objectifs;
- du rythme individuel et de la façon d'apprendre des élèves;
- d'une responsabilité accrue des élèves au regard de leurs apprentissages.

Dans ce contexte, les formatrices et les formateurs doivent organiser leur enseignement de façon à encadrer des élèves qui peuvent être à des endroits différents dans leur cheminement vers l'atteinte d'objectifs. Ils doivent également tenir compte d'une approche, d'une stratégie et d'un processus d'apprentissage qui requièrent les fonctions suivantes d'enseignement :

- **Planification et préparation**, en situant d'abord les cours dont ils ont la responsabilité à l'aide du *logigramme* de la séquence d'enseignement. En modifiant ou en complétant, au besoin, en deuxième lieu, les objectifs opérationnels de second niveau. En prévoyant et en produisant, en troisième lieu, les activités propres à ces cours à l'aide des tableaux particuliers aux modules. En coordonnant, en quatrième lieu, les activités d'apprentissage de chaque élève, en répartissant les postes de travail et le matériel nécessaires. En agencant et en élaborant, finalement, des activités d'apprentissage, d'évaluation, d'enseignement correctif et d'enrichissement.
- **Information et motivation**, en situant les élèves par rapport à l'ensemble du programme et, aussi, à chacun des cours. En fournissant les données utiles à une compréhension suffisante de ce qu'il y a à faire, et en faisant ressortir l'importance et la pertinence des apprentissages à effectuer. *Le premier module est prévu pour situer et stimuler les élèves par rapport à l'ensemble de leur formation.* Par ailleurs, il revient à chaque enseignante et enseignant de fournir, au début de chaque cours

et de chaque activité importante, les données nécessaires à ces fins.

- **Animation, soutien et orientation**, premièrement, en guidant les apprentissages par un rappel des objectifs, par la détermination des préalables et par la formulation d'indications sur les activités à effectuer. En créant, en deuxième lieu, un climat de confiance reposant sur le respect des personnes et de leur autonomie ainsi que sur la clarification des enjeux réels. En maintenant, en troisième lieu, l'intérêt par une participation fréquente des élèves tout au long de leur cheminement, par des propositions d'activités intéressantes et diversifiées, par un dosage judicieux du niveau de difficulté, par l'utilisation d'approches à caractère pratique, par des encouragements répétés et par une ouverture aux préoccupations personnelles des élèves. En encadrant, en quatrième lieu, les activités d'apprentissage par l'implantation d'un système souple et efficace de suivi des élèves qui permet le diagnostic des points forts et des faiblesses, par une assistance particulière aux élèves en difficulté et par une direction adéquate des élèves vers des activités d'apprentissage, d'évaluation, d'enseignement correctif et d'enrichissement. En fournissant, finalement, des explications claires et justes au groupe et à chaque élève.

- **Évaluation**, en assurant le suivi mentionné précédemment. En produisant et en utilisant des instruments d'évaluation formative et de sanction des études. En administrant ces mêmes instruments. En utilisant et en traitant des données pour l'évaluation formative. En fournissant les données pour la sanction des études.

6 Suggestions pédagogiques par module

6.1 Sommaire

PREMIER BLOC

- Module 1 : Métier et formation
- Module 2 : Techniques de façonnage
- Module 3 : Production de formulaires
- Module 4 : Communication
- Module 5 : Techniques de montage
- Module 6 : Organisation de la production
- Module 7 : Service à la clientèle
- Module 8 : Documents simples d'édition
- Module 9 : Initiation au marché du travail

DEUXIÈME BLOC

- Module 10 : Gestion de la qualité
- Module 11 : Recherche d'emploi
- Module 12 : Reproduction en quadrichromie
- Module 13 : Documents commerciaux
- Module 14 : Documents complexes d'édition
- Module 15 : Intégration au milieu de travail

6.2 Suggestions

Dans cette section du document, vous trouverez pour chacun des quinze modules des renseignements inscrits sous deux parties.

La première partie, une introduction au module, comprend des explications quant à la fonction, à la position et à la structure du module. Par après, nous décrivons différents

modes d'apprentissage. L'enseignante ou l'enseignant trouvera dans cette partie de nombreuses suggestions se rapportant aux conditions et stratégies d'apprentissage en milieu scolaire. Selon les modules, nous avons privilégié la démonstration, l'explication, l'observation, la pratique, le jeu de rôle ou l'étude de cas.

Pour compléter cette introduction au module, nous avons suggéré quelques éléments pour l'évaluation formative. Pour certains modules, nous avons ajouté quelques activités supplémentaires pour les élèves ayant terminé leurs travaux. Ces activités permettront d'enrichir les apprentissages de certains élèves et seront source de motivation pour les autres.

La seconde partie comprend les données particulières au module. On y trouve les objectifs de premier et de second niveaux, leurs éléments de contenu ainsi que les heures suggérées pour les apprentissages de chacune des précisions sur le comportement attendu. Les heures comprennent aussi l'évaluation sommative. L'enseignante ou l'enseignant devra donc organiser son temps d'enseignement en accord avec les tableaux de spécifications, où l'on indique la durée de l'épreuve menant à l'évaluation sommative.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Le contenu du module 1 permettra à l'élève d'acquérir une vision globale de l'exercice du métier et du plan de formation. L'élève évitera ainsi les erreurs d'orientation professionnelle et confirmera son choix, dès la première semaine de cours.

L'élève recevra des renseignements qui lui permettent d'établir des liens entre l'exercice de son métier éventuel et les apprentissages prévus au programme. Une telle approche favorisera une plus grande motivation chez l'élève et, par la suite, une meilleure intégration des divers apprentissages.

1.2 Structure du module

Le module est structuré de la façon suivante :

- ▶ Une première phase est axée sur l'information concernant le secteur d'activités de la reprographie, l'exercice du métier d'opératrice ou opérateur d'appareils à reprographier et le programme de formation comme tel.
- ▶ La deuxième phase est un approfondissement des données reçues précédemment. Pour ce faire, l'élève devra participer à des activités telles que visites d'entreprises, rencontres avec des spécialistes, visites d'ateliers, discussions, etc.

- Au cours de la troisième phase, l'élève évaluera son choix d'orientation professionnelle à la lumière des données recueillies antérieurement. Il est essentiel de comprendre que la décision finale appartient à l'élève, à qui l'on devra fournir tout le soutien et l'encadrement nécessaires à sa démarche.

1.3 Conditions et méthodes d'apprentissage

Dès ses premières rencontres avec les élèves, l'enseignante ou l'enseignant devra insister sur l'importance du premier module. À la fin de cette unité, les élèves devront avoir une idée précise du plan de formation dans lequel ils s'engagent et du métier qu'ils exerceront éventuellement.

Afin d'atteindre l'objectif, l'enseignante ou l'enseignant incitera les élèves à participer activement aux activités d'apprentissage proposées dans ce module. Une préparation adéquate de ces activités, ainsi qu'un suivi au cours de leur déroulement, encourageront la participation des élèves.

L'enseignante ou l'enseignant appuiera donc ses exposés avec du matériel didactique approprié (acétates, schémas, tableaux, etc.). Elle ou il encouragera la recherche chez les élèves en mettant à leur disposition les documents pertinents (rapports, analyses, programmes, etc.). Elle ou il encadrera des discussions et interviendra pour clarifier certains sujets.

Il serait intéressant d'organiser plusieurs visites d'entreprises par groupe de deux ou trois élèves avec un questionnaire facilitant la recherche d'information pertinente à l'exercice du métier (les centres de reprographie présentent souvent de petites surfaces et ne peuvent recevoir plus de quatre personnes à la fois).

Au retour de la visite l'enseignante ou l'enseignant aidera les élèves à dresser le bilan de leurs analyses et observations, et ceux-ci pourront faire un exposé de quelques minutes devant leurs collègues.

On pourra aussi inviter une personne représentant l'industrie à venir parler des différents aspects du métier.

Les interventions de l'enseignante ou de l'enseignant et des autres personnes-ressources devront être réalistes et, si possible, appuyées d'exemples ou d'anecdotes pertinents.

Dès ce module, l'enseignante ou l'enseignant sensibilisera les élèves à l'importance du travail en équipe et des attitudes sécuritaires à adopter.

On notera que la nature de ce cours exige une grande disponibilité et une ouverture d'esprit de la part de l'enseignante ou de l'enseignant. Celle-ci ou celui-ci devra tenir compte des différences individuelles dans son enseignement. Il est essentiel que l'enseignante ou l'enseignant s'entretienne au moins une fois avec chaque élève.

Outre les différents moyens énumérés précédemment pour favoriser la participation des élèves, ajoutons la possibilité pour ceux-ci d'avoir des échanges d'idées et des conversations informelles. Cette façon de faire permet une évolution rapide de la structure affective du groupe, lequel devient un instrument d'apprentissage intéressant et stimulant.

1.4 Évaluation formative et corrective

Ce type d'évaluation devra permettre à l'enseignante ou à l'enseignant de repérer l'élève, ou les élèves, ayant fait un mauvais choix professionnel. Elle ou il devra aussi porter attention aux indices révélant chez l'élève un inconfort vis-à-vis le métier ou le dispositif de formation, ou encore, une incohérence entre les attentes et la réalité du métier. De telles situations devraient être mises à jour et clarifiées le plus tôt possible.

Tout au long du déroulement du module, à l'aide d'outils appropriés, l'enseignante ou l'enseignant devra s'assurer de la perception juste et réaliste que possède l'élève des points suivants :

- les tâches du métier, types d'entreprises, perspectives d'embauche, etc.;
- ses goûts, attentes et aptitudes au regard des réalités du métier;
- les compétences sur lesquelles porte le programme de formation.

L'enseignante ou l'enseignant pourrait également évaluer la qualité de la préparation des visites, rencontres et discussions afin que les élèves tirent profit de ces activités.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
1. Être réceptive ou réceptif à l'information relative au métier et à la formation.	– Conditions de réceptivité : • attention visuelle; • attention auditive; • climat favorable; • intérêt; • concentration; • bien-être physique et psychologique.
2. Avoir le souci de partager sa perception du métier avec les autres personnes du groupe.	– Avantages à communiquer son point de vue et à écouter celui des autres.
3. Repérer de l'information.	– Détermination de ce que l'on cherche. – Préparation pour discerner les points importants. – Concentration sur les points à retenir. – Notation de ces points.
4. Déterminer une façon de noter et de présenter des données.	– Méthode pour prendre des notes. – Règles de présentation et de structure d'un rapport.
5. Donner le sens de «qualification requise au seuil d'entrée sur le marché du travail».	– Exigences pour avoir accès au travail telles que : • diplôme d'études professionnelles et compétences qui y sont reliées; • période de pratique afin d'atteindre la rapidité d'exécution requise dans l'industrie.
6. Expliquer les principales règles permettant de discuter en groupe.	– Indication de règles fondamentales : • participation; • respect de tours de parole; • ne pas s'écarter du sujet; • être attentive ou attentif aux autres; • accepter que les autres aient des points de vue différents.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
Activités de la phase 1 : <i>Information sur le métier</i> Durée : 9 h ■ S'informer sur le marché du travail dans le domaine de la reprographie et du façonnage. ■ S'informer sur la nature et sur les exigences des emplois. ■ Voir la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte. ■ Présenter les données recueillies ainsi que sa perception du métier.	– Type d'entreprises. – Perspectives d'emploi. – Rémunération. – Avancement et mutation. – Sélection des candidates et des candidats. – Types de tâches à exercer. – Exigences du métier. – Conditions de travail. – Responsabilités des travailleuses et des travailleurs. – Conditions pour obtenir les lettres patentes. – Moyens financiers, garanties à fournir. – Avantages et inconvénients de travailler à son compte ou de créer une entreprise. – Synthèse des données recueillies. – Définition de sa perception du métier.
Fin des activités de la phase 1.	
7. Distinguer les habiletés des aptitudes et connaissances requises pour pratiquer un métier.	– Définitions simples : • <i>habileté</i> : possibilité de reproduire un comportement; • <i>aptitude</i> : disposition naturelle; • <i>attitude</i> : possibilité d'agir positivement ou négativement par rapport aux objets ou aux situations; • <i>connaissance</i> : idée, notion, compréhension.
8. Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme d'études.	– <i>Nature</i> : document officiel du ministère de l'Éducation qui a valeur de règlement. – <i>Fonction</i> : sert de référence à l'enseignement et à l'apprentissage, à l'évaluation et à la sanction des études. – <i>Contenu</i> : ensemble des objectifs (buts, objectifs généraux et objectifs opérationnels).

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
Activités de la phase 2 : Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche Durée : 3 h ■ Inventorier les habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier. ■ S'informer sur le projet de formation. ■ Vérifier la pertinence du programme de formation par rapport à la situation de travail en reprographie. ■ Faire part de ses premières réactions par rapport au métier et à la formation.	– Recherche et discussion. – Examen du programme d'études. – Collecte d'information sur : • l'évaluation; • la sanction des études; • la démarche de formation; • l'organisation des cours. – Parallèle entre les objectifs de formation du programme et les tâches généralement exercées dans le métier.
Fin des activités de la phase 2.	
9. Distinguer les goûts des aptitudes.	– Détermination de ce que l'on aimerait faire et évaluation de la possibilité que l'on a d'y arriver.
10. Décrire les principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.	– Résumé ses goûts, aptitudes et champs d'intérêt. – Résumé des exigences pour pratiquer le métier. – Parallèle entre les deux aspects qui précèdent. – Brève conclusion expliquant son choix d'orientation.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
	Activités de la phase 3 : <i>Évaluation et confirmation de son orientation</i> Durée : 3 h ■ Préciser ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles. ■ Comparer ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles avec les exigences liées au travail de reprographie. ■ Reconnaître les forces qui faciliteront son travail ainsi que les faiblesses qu'il faudra pallier. ■ Donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre ou non la démarche de formation. Fin des activités de la phase 3.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Dans les ateliers de reprographie, il y a rarement une personne spécialisée en façonnage des documents. C'est donc l'opératrice ou l'opérateur qui assume la responsabilité de cette tâche. Tel que souligné par les personnes présentes à l'atelier de l'analyse de situation de travail, le champ d'application de cette fonction est très large. De plus, la quantité d'appareils à maîtriser est grande. C'est pourquoi nous suggérons que ce module se déroule sur plusieurs semaines (voir logigramme). Ainsi l'élève pourra acquérir une compétence globale : en plus d'apprendre les diverses techniques de façonnage, elle ou il sera en mesure de les appliquer immédiatement au moment de la production de formulaires et de documents simples d'édition.

1.2 Structure du module

Au cours de ce module, l'élève distinguera en premier lieu les catégories de papier.

Par la suite, elle ou il acquerra les connaissances pour maîtriser l'utilisation des appareils industriels de façonnage tels l'assembleuse, la plieuse, la brocheuse, le massicot, la troueuse, le relieur-perforateur, la presse à tablette, la plastifieuse et la presse à laminer.

Cependant, avant d'apprendre à travailler avec certains appareils (p. ex., la plieuse), l'élève exécutera des travaux par des méthodes manuelles.

En plus des techniques d'ajustement, elle ou il apprendra à entretenir tous les appareils qu'elle ou il utilisera tout au long de sa formation.

1.3 Conditions et stratégies d'apprentissage

Il faudra accorder une attention particulière à la sécurité, dans ce module, et surtout veiller à appliquer rigoureusement les règles dans ce domaine.

Étant donné que c'est la première fois que l'élève travaille dans l'atelier, il est important d'insister sur le goût du travail bien fait et le respect d'autrui.

L'enseignante ou l'enseignant devra diviser le groupe en quatre équipes de travail afin de faciliter la compréhension des données au cours des démonstrations. De plus, elle ou il devra prévoir suffisamment de papier usagé pour toutes les démonstrations ainsi que pour l'exécution des exercices par la suite en équipe de deux élèves.

Nous suggérons de préparer de trois à cinq exercices pour l'apprentissage de chaque appareil. Certaines activités peuvent facilement favoriser l'utilisation de deux à trois appareils, comme vous pourrez le constater dans l'énumération qui suit.

Nous suggérons aux enseignantes et aux enseignants d'introduire progressivement les notions se rapportant à la distinction des différentes catégories de papier. C'est pourquoi vous retrouverez dans les modules subséquents (7 - *Service à la clientèle*, 8 - *Documents simples d'éditions* et 13 - *Documents commerciaux*) des heures allouées à ce point. Nous recommandons que chaque élève se fabrique un cahier d'échantillons standard qu'elle ou il pourra compléter tout au long de son apprentissage.

Concernant la plastification, nous suggérons de préparer à l'avance des fiches de procédure (28 cm x 42 cm) pour l'utilisation de tous les appareils de façonnage. Ces fiches plastifiées pourraient être installées au mur et servir d'aide-mémoire

tout au long de la formation de l'élève. Cependant, pour éviter des coûts trop élevés, il faudra prévoir des projets de petits formats tel que décrit plus loin.

En ce qui a trait à l'apprentissage du laminage, nous suggérons de procéder au début par des travaux de petits formats (genre carte postale). La préparation de ce travail est longue et nécessite plusieurs contrôles de la part de l'enseignante ou de l'enseignant. C'est pourquoi des projets de petits formats génèrent moins de frais; ils pourront éventuellement servir à la décoration de la salle d'attente.

La description suivante de plusieurs projets permet de déterminer les étapes de production, les techniques manuelles et les appareils utilisés pour chacun.

1. Cahier d'échantillons

- pliage du papier
- rainure à la couverture
- assemblage en cahier
- brochage du cahier
- rognage sur trois côtés

2. Livret 6,5 cm x 10,5 cm

- plis manuels (parallèles et à angle droit) en livret
(trois feuilles 14 cm x 42 cm)
- rainure à la couverture imprimée
- assemblage en cahier ou à plat
- brochage à cheval ou à plat
- rognage sur trois côtés

3. Tablettes multicolores 10 cm x 14 cm

- comptage manuel
- assemblage en piles multicolores
- mise en tablette
- rognage sur trois côtés

4. **Tablette à dessin 28 cm x 42 cm**
 - comptage manuel
 - coupe du carton de soutien (0,70)
 - plastification de la couverture
 - coupe à l'aide de la cisaille
 - reliure en spirale

5. **Tablette perforée (10 cm x 14 cm)**
 - comptage en paquets de 50 feuilles (21 cm x 28 cm)
 - perforation : 1,5 cm à l'intérieur des deux extrémités (28 cm)
 - brochage plat avec un carton de soutien
 - massicotage en quatre parties
 - rognage sur les côtés extérieurs
 - recouvrement de la tête avec du ruban

6. **Tablette vissée 10 cm x 14 cm dans un boîtier**
 - comptage en paquets de 50 feuilles (21 cm x 28 cm)
 - perforation à 1,5 cm intérieur des deux extrémités (28 cm)
 - trouage du papier et du carton de soutien
 - massicotage en quatre parties
 - rognage sur les côtés extérieurs
 - fabrication du boîtier
 - pose des vis
 - insertion des tablettes dans le boîtier

7. **Cahier (8 cm x 10 cm)**
 - comptage
 - plastification de la couverture
 - installation de la spirale

8. Réparation de livre

- débrochage du livre
- plastification de la couverture
- utilisation de l'appareil à reliure parfaite

9. Cartes professionnelles plastifiées

- plastification de plusieurs cartes
- utilisation de la cisaille pour rogner

1.4 Évaluation formative et corrective

Pour chaque appareil utilisé, on veillera à donner une évaluation formative afin de corriger immédiatement l'élève qui n'en comprend pas l'utilisation. Il est suggéré d'insister particulièrement sur les critères généraux de performance énoncés dans le programme au début de ce module, soit :

- respect des règles de sécurité;
- vérification des documents avant d'effectuer les différents travaux de finition;
- entretien des appareils et de leurs composants;
- équerrage des documents;
- respect des directives.

Il est important de s'assurer que tous les élèves effectuent, à leur rythme, les activités proposés en respectant les critères énumérés ci-dessus.

1.5 Activités d'enrichissement

Les apprentissages à effectuer étant fort nombreux, nous ne croyons pas que le temps alloué à ce module permette de suggérer des activités supplémentaires.

Nous proposons tout de même un exercice de piqûre à plat effectué à l'aide d'aiguille et de fil ciré et nécessitant l'utilisation de la troueuse.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
1. Reconnaître les différentes sortes d'assembleuses et leurs accessoires.	– Composantes de l'assembleuse à colonnes. – Composantes de l'assembleuse horizontale. – Accessoires : • agrafeuse; • plieuse; • massicot; • module de trouage; • module de numérotation.
2. Décrire le cheminement du papier dans une assembleuse.	– Processus : • point du départ du papier (chargeur); • acheminement vers l'assemblage (courroies d'entraînement); • arrivée du papier au plateau de sortie; • cognage.
3. Distinguer les différentes sortes et épaisseurs de papier.	– Papier couché, non couché. – Papier autocopiant. – Papier texturé. – Dimensions standard. – Grammage.
A. Assembler des documents. Durée : 5 h	– Vérification et préparation des documents à assembler. – Ajustement des plateaux de l'assembleuse en fonction de la dimension et de l'épaisseur du papier. – Réglage de la vitesse. – Méthode d'alimentation de l'appareil. – Ajustement du plateau de réception. – Mode d'entretien de l'appareil. – Règles de santé et de sécurité à observer.
4. Reconnaître différentes sortes de plieuses et leurs accessoires.	– Plieuse de table. – Plieuse industrielle. – Longues tables d'alimentation ou de réception. – Unités de pliage supplémentaires (plis à angle droit).

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
5. Distinguer différentes sortes de plis.	– Plis : • parallèles; • «accordéons» (en z); • roulés (en u); • mixtes (roulés et accordéons). – Production de plis manuellement.
6. Décrire le cheminement du papier dans une plieuse.	– Entraînement du papier (par roulettes). – Cheminement par convoyeur. – Entrée et sortie dans chaque plateau de pliage. – Cheminement du papier vers le plateau de réception.
B. Plier des documents. Durée : 3 h	– Vérification et préparation des documents à plier. – Ajustement des composantes de la plieuse : • compresseur; • micromètre; • déflecteur; • table d'alimentation; • mécanisme de pliage; • table de réception. – Contrôle du cheminement de la feuille : • guide latéral; • courroie de registre; • guide du margeur; • roue de succion; • guide de table; • roues de conduite; • fourchettes; • barre d'arrêt; • tiges de billes; • table d'angle. – Mode d'entretien de l'appareil. – Règles de santé et de sécurité à observer.
7. Installer la broche dans l'appareil.	– Outil. – Cheminement de la broche.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
C. Brocher des documents. Durée : 5 h	– Vérification et préparation des documents à brocher. – Sortes de broches et leurs usages. – Préparation de la brocheuse quant : • à l'ajustement de la longueur de la broche; • au positionnement de la table de soutien (piqûre à cheval et à plat); • à l'installation du guide de profondeur. – Mode d'entretien de l'appareil. – Règles de santé et de sécurité à observer. – Position de l'opératrice ou de l'opérateur pour le travail debout ou assis.
8. Décrire les principales composantes d'un massicot et expliquer leur fonction.	– Emplacement et fonction : • lecteur de mesures; • manivelle d'ajustement du guide de fond; • guide de fond; • pédale pour contrôler la descente du presse-feuille; • système de déclenchement de la descente de la lame.
D. Rogner des documents. Durée : 10 h	– Vérification et préparation des documents à couper. – Sortes d'appareils et leurs usages : • cisailles à lame rotative; • cisailles pour coins ronds; • trancheuse; • massicot (manuel, électrique, programmable). – Ajustement du guide de fond du massicot. – Ordre à respecter pour les coupes. – Mode d'entretien des appareils. – Règles de santé et de sécurité à observer.
9. Reconnaître différentes sortes d'appareils servant à rainurer et perforer.	– Deux types d'appareils : • appareils autonomes; • modules à jumeler à un autre appareil tel que la plieuse.
10. Reconnaître le sens du grain du papier.	– Application des différentes méthodes permettant de reconnaître le sens du grain.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
11. Distinguer différentes sortes de perforation. E. Perforer et rainurer du papier et du carton. Durée : 2 h 12. Aiguiser et entretenir des mèches. F. Trouer du papier et du carton. Durée : 5 h 13. Distinguer différentes sortes de colles et de pinceaux.	– Perforations : • courtes ou longues; • rondes ou rectilignes. – Vérification et préparation des documents à perforer et rainurer. – Sortes d'appareils et leurs usages. – Préparation de l'appareil quant : • au positionnement des roulettes; • à l'ajustement des roulettes, des guides latéraux, du butoir, du guide d'épaisseur du plateau d'alimentation. – Méthode pour l'alimentation de l'appareil. – Mode d'entretien des appareils. – Règles de santé et de sécurité à observer. – Technique d'utilisation de l'outil servant à aiguiser. – Technique de cirage de la mèche. – Vérification et préparation des documents à trouser. – Sortes de mèches et leurs utilisations. – Ajustement de l'appareil quant : • au guide frontal; • aux butoirs; • à la hauteur de la mèche. – Mode d'entretien de l'appareil. – Règles de santé et de sécurité à observer. – Colles : • à base de plastique; • à base de caoutchouc; • pour papier autocopiant. – Force d'adhésion. – Utilité. – Viscosité. – Couleurs. – Pinceaux plats ou ronds.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
G. Mettre des feuilles en tablettes. Durée : 5 h	– Méthode de comptage des feuilles. – Mise en pile des feuilles et des cartons. – Cognage et positionnement des feuilles. – Pression à appliquer sur les feuilles. – Méthode d'encollage et temps de séchage. – Séparation des tablettes. – Coupe (massicotage, rognage) des tablettes.
14. Distinguer différents types de reliure.	– Reliures : • boudinées (plastique ou métallique); • continues (spirale); • thermiques.
15. Reconnaître les appareils servant à relier des documents.	– Perforatrices électriques ou manuelles. – Inséreuses à reliure plastique. – Inséreuses électriques à spirale. – Relieurs-perforateurs combinés électriques ou manuels.
H. Relier des documents. Durée : 10 h	– Vérification et préparation des documents à relier. – Sortes de poinçons et leurs usages. – Détermination du nombre de poinçons. – Ajustement du guide de profondeur et du guide latéral. – Choix du diamètre des reliures. – Techniques d'insertion des reliures. – Application de la technique de reliure à chaud : • calcul de l'épaisseur; • sélection de la couverture; • réglage de la minuterie; • temps de séchage. – Mode d'entretien des appareils. – Règles de santé et de sécurité à observer.
16. Reconnaître les appareils servant à plastifier.	– Appareils : • laminoirs à pochettes; • laminoirs à pellicules en rouleaux.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Le contenu de ce module a pour but d'habilitier l'élève à utiliser les fonctions de base d'un copieur afin de reproduire des documents qui ne nécessitent pas de modifications majeures ou traitements spéciaux. Nous suggérons qu'il soit donné en parallèle avec le module 2 *Techniques de façonnage*.

1.2 Structure du module

Il est tout d'abord essentiel de souligner que ce module ainsi que tous les modules suivants à caractère technique supposent le même processus de travail. L'élève sera donc à même de le reconnaître et de l'adopter d'une façon naturelle :

- interpréter les bons de commande;
- planifier le travail;
- préparer les copieurs;
- reprographier les documents;
- finir les documents;
- acheminer les documents;
- entretenir le lieu de travail.

1.3 Stratégies d'enseignement et activités d'apprentissage

Tout d'abord, l'enseignante ou l'enseignant devra se procurer différents bons de commande. Ensuite, elle ou il devra expliquer la terminologie utilisée et la signification des codes, qui sont différents d'un centre de reprographie à un autre,

démontrer comment repérer rapidement les données du bon de commande et suggérer la méthode appropriée pour rechercher les données manquantes.

Dans ce module, il ne faut pas oublier que c'est la première fois que l'élève applique un processus de travail. Il importe qu'elle ou il s'approprie une méthode qu'elle ou il aura à reprendre tout au long de son apprentissage. Il faut toujours se rappeler que les mauvaises habitudes sont très difficiles à changer. L'enseignante ou l'enseignant préparera des exercices à effectuer en équipe et consistant à remplir des bons de commande, à trouver des erreurs dans d'autres bons ou à déterminer les parties manquantes.

L'enseignante ou l'enseignant préparera une feuille à insérer dans le cahier de notes de l'élève, comportant un schéma d'une étiquette d'emballage avec la liste de toutes les données qu'on y trouve. Par la suite, elle ou il fournira une étiquette avec un questionnaire que l'élève devra remplir.

Comme il y a peu de sortes de papier utilisé pour les formulaires, nous suggérons de fournir aux élèves des échantillons de papier qu'ils inséreront dans leur cahier d'échantillons, fabriqué au module précédent. Ce cahier sera utilisé tout au long de la formation. L'enseignante ou l'enseignant expliquera les avantages du papier autocopiant par rapport au carbonage classique. Elle ou il renseignera les élèves sur les principes du papier autocopiant, sur les sortes de papiers et leur ordre d'assemblage.

Lorsque l'enseignante ou l'enseignant explique la planification d'un travail, elle ou il établit en fait une procédure; il s'agit d'y aller graduellement. Le module 6 est axé uniquement sur l'organisation de la production. Ici, on doit surtout insister sur la façon de remplir (temps, codes d'appareils, codes de papier, etc.) les parties du bon de commande qui serviront à la facturation et à l'inventaire.

Par un schéma, l'enseignante ou l'enseignant démontrera le cheminement du papier dans un copieur. Ce sera aussi l'occasion pour l'élève de se familiariser avec la terminologie des appareils. Encore une fois, on devra y aller progressive-

ment. On devra faire une démonstration et présenter tous les messages inscrits à la fenêtre d'affichage.

L'élève aura un schéma dans son cahier de notes.

On suggère à l'enseignante ou l'enseignant de faire cogner du papier aux élèves. La méthode d'alimentation des appareils est fort simple mais il y a deux règles à observer : l'aération du papier et le sens du papier. Pour la première règle, l'élève devra pratiquer souvent. Ce n'est qu'à la longue qu'elle ou il acquerra la dextérité nécessaire à la manipulation du papier. Pour la seconde règle, l'information est indiquée sur l'étiquette d'emballage.

La programmation des appareils pour les formulaires est simple. Encore une fois, l'enseignante ou l'enseignant fera une démonstration et en profitera pour expliquer à l'aide d'exemples les différents ajustements. Elle ou il introduira la notion de propreté de la vitre. Les saletés causent des points noirs sur les copies et représentent la principale cause de plainte de la part des clients.

Au cours de l'analyse de situation de travail, les spécialistes ont fortement insisté sur la vérification de la première copie avant d'effectuer la production. Nous suggérons que l'élève fasse toujours approuver son travail par l'enseignante ou l'enseignant, ou la contremaîtresse ou le contremaître d'atelier. En ce qui concerne les blocages, l'enseignante ou l'enseignant devra, au moment de sa présentation, indiquer les endroits de blocage et en expliquer les principales causes. Cependant, comme on ne peut simuler ce genre d'incident, nous suggérons qu'elle ou il profite d'un blocage d'appareil pour indiquer la manière de s'y prendre pour rétablir la production.

Au moment de la production des formulaires sur du papier autocopiant, on expliquera la procédure à suivre pour rétablir la production et s'assurer d'une suite logique pour les couleurs des formulaires.

Il existe différents modèles d'appareils servant à numéroté des formulaires. On pourra ici renseigner les élèves à l'aide de fiches documentaires distribuées par les principaux fournisseurs.

En ce qui a trait à la finition des documents, il n'y a que fort peu de nouveaux apprentissages. Ils se limitent à l'utilisation et l'entretien de l'appareil à numéroté.

L'enseignante ou l'enseignant doit surtout insister sur le fait que cette dernière opération (le façonnage) est la plus importante car c'est ici souvent que se situe le gouffre financier d'une entreprise.

Il s'agit avant tout d'établir une méthode de vérification du travail et d'assister les élèves qui effectuent cette étape.

On devra prévoir des démonstrations des différentes méthodes utilisées pour emballer les travaux. Un vidéo pourrait remplir aussi ce rôle advenant le cas où le centre ne posséderait pas tous les appareils nécessaires.

L'étape de l'étiquetage et de l'emballage des formulaires est très importante car la clientèle formule souvent des demandes spéciales quant aux quantités à emballer. De plus, c'est la première fois que l'élève doit assumer l'expédition de son produit. Encore une fois, l'enseignante ou l'enseignant ou son assistante ou assistant s'assurera de la vérification finale.

L'enseignante ou l'enseignant expliquera brièvement le rôle des rapports statistiques. Il s'agit ici seulement de sensibiliser l'élève à l'importance de la mise à jour des rapports et de l'habituer à inscrire des données selon la procédure utilisée dans l'atelier.

En ce qui concerne l'entretien du lieu de travail, on doit penser à l'entretien des appareils. Cela nécessite beaucoup de minutie et l'utilisation de produits spéciaux. Encore une fois, on devra faire une démonstration et superviser consciencieusement les élèves qui effectuent ces travaux d'entretien.

Les appareils de l'atelier étant tous nouveaux, il faudra établir une procédure de rotation des élèves afin que chacun participe aux différentes tâches.

1.4 Évaluation formative et corrective

L'évaluation formative devrait être axée sur une utilisation judicieuse des équipements en fonction du produit demandé.

L'acquisition et la maîtrise de techniques de travail méthodiques et efficaces sont autant de points que l'enseignante ou l'enseignant devrait évaluer et corriger au fur et à mesure de la formation de l'élève.

Nous suggérons de profiter du moment où l'élève fait approuver sa première copie pour évaluer par des questions verbales ses connaissances et corriger s'il y a lieu un manque d'application de sa part.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
A. Interpréter les bons de commande. Durée : 3 h 1. Interpréter les données sur une étiquette d'emballage de papier. 2. Distinguer différentes sortes de papier.	– Les parties de différents modèles de bons de commande. – Signification des codes et de la terminologie particulière. – Vérification de la présence de toutes les données. – Recherche des données manquantes. – Signification des données telles que : • dimensions; • couleurs; • poids; • type de papier (nom); • nature des fibres; • sens du grain; • sens «machine»; • quantité. – Papier autocopiant assemblé ou non. – Papier bond.
B. Planifier le travail. Durée : 5 h 3. Expliquer le principe de fonctionnement d'un copieur.	– Méthode de vérification de l'inventaire. – Règles à respecter pour ordonner le travail de production. – Parties à remplir sur les bons de commande. – Signification des codes d'appareils et des codes de papier. – Principales composantes d'un copieur. – Cheminement du papier dans le copieur. – Interprétation du tableau de commande et des messages présentés à la fenêtre d'affichage.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
C. Préparer les copieurs. Durée : 2 h	– Manipulation du papier. – Méthode d'alimentation des appareils. – Programmation des appareils : • quantités; • dimensions; • contraste. – Importance de la propreté de la vitre.
D. Reprographier les formulaires. Durée : 25 h	– Production et vérification d'un exemplaire. – Nature des vérifications à effectuer pendant le fonctionnement du copieur. – Principales causes de blocage et endroits de blocage. – Méthode pour dégager le papier des formulaires simples et multiples.
4. Distinguer les appareils servant à numérotter des formulaires.	– Appareils manuels ou automatiques.
E. Finir les documents. Durée : 5 h	– Numérotage des formulaires avec un appareil de numérotage. – Mise en tablette. – Types de colle utilisée sur les formulaires. – Massicotage des formulaires au format désiré. – Référence au module 2. – Méthodes utilisées pour emballer les travaux : • papier kraft; • mise sous cellophane; • mise sous bande; • boîtes; • enveloppes.
F. Acheminer les formulaires. Durée : 2 h	– Emballage et étiquetage des formulaires. – Préparation des bordereaux d'expédition.
5. Décrire le rôle des rapports statistiques.	– Inventaire. – Calcul de la productivité de la machine et de l'employée ou l'employé. – Détermination des besoins d'entretien.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Au cours de l'analyse de situation de travail, les participants ont insisté sur l'importance de la communication orale et écrite pour l'opératrice et l'opérateur d'appareils à reprographier. En effet, celle-ci ou celui-ci doit entrer en communication fréquemment avec différentes personnes : employeurs, collègues, fournisseurs, techniciens en réparation, etc.

Nous avons donc conçu le présent module avec l'objectif de faire prendre conscience à l'élève de l'importance de la communication en milieu de travail et de lui permettre de dégager les grandes lois qui la régissent.

1.2 Structure du module

La structure de ce module est articulée autour de trois phases. La première vise à sensibiliser l'élève aux principes généraux de la communication. La deuxième prévoit la mise en application de techniques de communication en milieu de travail. Enfin, la troisième devrait permettre à l'élève d'évaluer sa capacité de communiquer.

1.3 Conditions et stratégies d'apprentissage

Dès le début de ce module, l'enseignante ou l'enseignant devra motiver et responsabiliser les élèves en leur faisant comprendre que les apprentissages faits dans ce cours dépendront de la qualité de leur participation aux différentes activités prévues au module.

En ce qui concerne ces activités d'apprentissage, il est fortement suggéré de les greffer le plus possible à des situations caractérisant le métier d'opératrice ou d'opérateur d'appareils à reprographier. De cette façon, l'élève sera davantage en mesure d'apprécier toute l'importance que revêtra la communication en milieu de travail dans l'exercice quotidien de ses tâches.

Au cours des trois phases du module, des jeux de rôle et des mises en situation pourraient venir illustrer ou compléter les données à caractère plus théorique transmises par l'enseignante ou l'enseignant.

Au cours de ces activités, les élèves seront amenés à simuler des situations de travail (par exemple, la transmission d'information, l'explication verbale d'un problème technique, la rédaction de rapports écrits, etc.) à travers lesquelles seront mis en application des principes et des techniques de communication. Pour tirer tout le profit de ces activités, il serait souhaitable que l'enseignante ou l'enseignant élabore une grille d'observation permettant aux élèves de déterminer les éléments favorables et défavorables. Par la suite, les élèves partageront en grand groupe leurs observations. L'enseignante ou l'enseignant pourrait en dernier lieu relever les éléments importants de la discussion et procéder à la généralisation de concepts.

La plupart de ces activités pourraient être effectuées par groupe de deux à quatre élèves. Au moment de l'organisation de ces activités, il est important d'inviter les élèves à changer fréquemment de partenaires. Cette façon de faire a pour but d'amener les élèves à se connaître davantage et de créer progressivement un climat de confiance. Un tel climat est davantage propice à la tenue de jeux de rôles et de mises en situation dans la mesure où de telles activités demandent aux élèves un niveau une participation personnelle plus importante.

L'utilisation d'appareils audiovisuels, tels que magnétoscope et caméra, est grandement conseillée pour la pratique des techniques enseignées dans ce module. Elle permet une richesse d'analyse des jeux de rôles sans commune mesure avec les témoignages des élèves.

De plus, il existe des cours de communication orale distribués par la Direction de la formation à distance. Ces documents peuvent aider en partie l'enseignante ou l'enseignant à préparer des exercices.

1.4 Évaluation formative et corrective

Quoique l'évaluation sommative de ce module porte essentiellement sur la participation des élèves aux différentes activités proposées, il serait intéressant et formateur que l'enseignante ou l'enseignant évalue, de façon informelle, l'utilisation que feront les élèves des techniques de communication proposées. Mises à part quelques observations d'intérêt général, les interventions de l'enseignante ou l'enseignant devraient être effectuées sur une base individuelle.

Le but de ces interventions est essentiellement de renseigner les élèves sur les attitudes et comportements à mettre en relief pour faciliter leur intégration au marché du travail et exercer efficacement leurs fonctions. L'enseignante ou l'enseignant devrait agir avec tact, discrétion et objectivité auprès des élèves.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
1. Prendre conscience de l'importance de la communication en milieu de travail. 2. Décrire une façon de noter ses observations dans un journal de bord.	– Types de communication : • entre pairs; • entre personne préposée et supérieurs; – Notions de collégialité. – Fréquence des communications. – Avantages d'une saine communication. – Types d'information à consigner. – Résumé des interventions des participants. – Observations ou commentaires.
Activités de la phase 1 : Sensibilisation aux principes généraux de la communication Durée : 7 h ■ S'informer des éléments du processus de communication.	– Concept de la communication. – Éléments du processus : • émetteur; • message émis; • média; • récepteur; • message reçu; • rétroaction. – Cadre de référence personnel : • normes; • valeurs; • image de soi. – Facteurs qui influent sur le processus de communication : • capacité de communiquer; • attitude; • perception; • vocabulaire et ton utilisés. – Réseaux et canaux de communication. – Fenêtre de Johari.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
■ Inventorier les obstacles à la communication ainsi que les éléments qui permettent une communication efficace. ■ S'informer sur les caractéristiques de la communication non verbale. ■ À partir de situation vécues dans sa vie personnelle ou professionnelle, examiner sa façon de communiquer en reconnaissant ses points forts et ses points faibles.	– Types d'obstacles. – Caractéristiques d'un message efficace : • clarté et concision du message; • ordre logique des idées; • adaptation du message au récepteur; • importance de tenir compte des réactions des interlocuteurs; • vérification de la compréhension du message. – Place des émotions. – Types de questions et réactions qu'elles engendrent. – Écoute active et empathie. – Reformulation. – Rétroaction. – Symbolisation : • le temps; • l'espace; • les choses. – Interprétation du langage du corps. – Limites de la communication non verbale.
Fin des activités de la phase 1.	
3. Expliquer en quoi consiste une mise en situation.	– La mise en situation comme moment d'apprentissage. – Représentation d'une situation pouvant être vécue en milieu de travail. – Importance de bien saisir le contexte de la situation proposée. – Rétroaction.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
4. Expliquer en quoi consiste un jeu de rôle.	– Le jeu de rôle comme moment d'apprentissage. – Représentation d'une situation pouvant être vécue en milieu de travail où chacun intervient dans la peau d'une autre personne. – Importance de tenir son rôle avec sérieux.
5. Décrire les moyens de communication utilisés dans le milieu de la reprographie.	– Communication verbale : • réunion; • comité; • téléphone; • etc. – Communication écrite : • rapport; • par ordinateur; • par télécopieur; • par courrier; • etc.
6. Distinguer un argument d'une opinion.	– <i>Argument</i> : raisonnement destiné à prouver ou réfuter une proposition (preuve). – <i>Opinion</i> : manière de penser, de juger personnellement.
7. Expliquer les règles fondamentales permettant de communiquer efficacement avec une ou un collègue, une patronne ou un patron.	– Règles fondamentales : • clarification préalable des idées; • transmission d'information pertinente et complète; • mise en évidence des données importantes; • utilisation de la terminologie appropriée.
8. Expliquer les moyens permettant de désamorcer des situations tendues.	– Moyens tels que : • démonstration de calme et de courtoisie; • écoute active; • acceptation des différends; • dépersonnalisation du problème; • mise en confiance des personnes; • prise en main du problème; • délimitation des responsabilités. – Attitudes à éviter : • comportement agressif; • manifestation de désintérêt par rapport au problème.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
Activités de la phase 2 : Application des techniques de communication Durée : 20 h ■ Expérimenter des situations avec des collègues ou des supérieurs dans lesquelles on doit : – interpréter des messages à caractère technique; – expliquer verbalement des problèmes à caractère technique; – donner son avis sur des sujets; – rédiger des rapports et des comptes rendus; – désamorcer des situations tendues. ■ Analyser le fonctionnement d'une équipe de travail ayant des problèmes de communication et suggérer des solutions pour améliorer la situation. ■ À partir de mises en situation, analyser l'effet d'une bonne communication sur le rendement d'une équipe de travail. Fin des activités de la phase 2.	
	– Participation et observation de mises en situation et de jeux de rôles. – Observations faites à l'aide de grilles. – Exemples de situations tendues : • personnes agressives; • personnes arrogantes; • personnes insistantes; • etc. – Problèmes de communication tels que : • conflit interpersonnel; • absence de communication ou communication de piètre qualité au moment de réunions ou de travail en atelier. – Analyse des difficultés en fonction de : • la performance de l'équipe; • la productivité; • la qualité du travail; • l'absentéisme. – Solutions devant avoir comme priorité le bien de l'équipe de travail. – Mises en situation reliées aux : • réunions d'équipe; • réunion de service. – Rendement en fonction de : • la productivité; • la qualité; • l'absentéisme; • la performance individuelle; • la performance du service; • la performance de l'entreprise.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
Activités de la phase 3 : Évaluation de sa façon de communiquer Durée : 3 h ■ Faire le bilan de ses points forts et de ses points faibles quant à sa façon de communiquer avec des collègues ou des supérieurs. ■ Faire le bilan des habiletés acquises dans ce module. ■ Indiquer des moyens à prendre pour s'améliorer en matière de communication. Fin des activités de la phase 3.	

- Association de ses points faibles aux moyens à mettre en oeuvre pour s'améliorer.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

L'objet de ce module est de rendre l'élève capable d'effectuer des modifications mineures à un travail donné. Aujourd'hui, la plupart des appareils de reprographie peuvent être programmés pour corriger ou imposer un document. Cependant, il nous apparaissait important de développer cette compétence afin que l'élève puisse plus facilement faire le transfert de connaissances au cours des prochains modules, consacrés aux projets d'édition. Ce module peut être donné en parallèle avec le module 6 *Organisation de la production*.

1.2 Structure du module

Ce module est articulé autour de trois objectifs en premier lieu, habilitier l'élève à utiliser des outils manuels; en deuxième, corriger ou améliorer un produit d'un point de vue esthétique ou pour répondre à une demande; en troisième lieu, augmenter la productivité par l'imposition d'un document.

1.3 Conditions et stratégies d'apprentissage

L'enseignante ou l'enseignant devra s'assurer d'avoir tous les instruments de base décrits au contenu. Il est possible que certains d'entre eux soient déjà connus des élèves. Il faudra tout de même expliquer le rôle de chacun et de plus insister sur leur entretien. Par exemple, il est fréquent de voir un élève utiliser une équerre de plastique comme guide pour effectuer une coupe à l'aide d'un X-acto ou d'un couteau à lame rétractable. Il s'ensuit que l'instrument (équerre) perd sa précision s'il y a un accroc sur le bord.

L'enseignante ou l'enseignant devrait donc prendre le temps nécessaire pour expliquer l'utilisation des instruments et au besoin donner des démonstrations sur la façon de les manipuler.

On devra prévoir plusieurs exercices d'interprétation des principaux systèmes de mesure. En reprographie, on travaille avec le système impérial pour le papier et certains équipements, avec le système international pour certains équipements européens ou japonais et enfin avec le système typographique pour tout ce qui concerne la copie.

L'apprentissage de ces trois systèmes sera facilité si l'élève peut pratiquer le traçage de différentes lignes, les divisions de lignes ou encore par les tracés de base à l'aide de gabarits ou d'instruments tels que té, équerre et rapporteurs d'angle.

Il est important de souligner que nous ne cherchons pas ici à faire atteindre la maîtrise d'un dessinateur ou maquettiste professionnels mais plutôt à développer quelques habiletés pour améliorer un travail. C'est pourquoi les exercices devront toujours être élaborés à partir de documents imprimés.

On pourra intégrer des notions de base de mise en page (par exemple, déterminer les éléments qui composent une page tels que colonne de texte, titre, sous-titre, etc.). Par la suite, on suggère de préparer plusieurs exercices d'ajout et de retrait d'éléments sur un document. L'élève devra ainsi utiliser quelques adhésifs et une roulette de proportion ou une calculatrice pour agrandir et réduire des images.

Toujours dans le but de communiquer à l'élève quelques notions d'esthétique, on préparera des exercices où l'ajout d'éléments décoratifs améliore le produit de base.

Ces connaissances seront appliquées dans plusieurs modules qui sont liés directement à des tâches du métier.

Enfin, on devra porter une attention particulière à l'imposition d'un document. Cette méthode permet une économie de temps et de matière première, et rendra l'élève capable d'analyser un produit.

1.4 Évaluation formative et corrective

Sans s'y limiter, il est suggéré que l'enseignante ou l'enseignant base son évaluation formative sur les différents critères particuliers de performance énoncés dans le programme. Ainsi elle ou il pourra bénéficier d'un cadre d'évaluation visant à vérifier la pertinence des explications d'un problème donné.

1.5 Activités d'enrichissement

Des exercices complexes liés à certains pièges de mise en page pourront être préparés pour les élèves ayant complété leurs activités d'apprentissage.

Cependant, l'enseignante ou l'enseignant doit toujours garder à l'esprit que ces notions techniques seront transférées dans le module n° 8 : *Production de documents simples d'édition*, le module n° 13 : *Production de documents commerciaux* et le module n° 14 : *Production de documents complexes d'édition*.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{air} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
1. Reconnaître les instruments de dessin.	– Instruments : • té; • X-acto; • crayon de plombagine; • règles et typomètres; • équerre et rapporteurs d'angles; • ruban-cache; • gabarits; • etc. – Utilisation et entretien.
2. Utiliser une règle graduée.	– Interprétation des graduations des systèmes impérial, métrique et typographique.
3. Tracer des lignes droites.	– Types de lignes : • de longueur définie; • segments de droite; • horizontales; • verticales; • obliques; • parallèles; • perpendiculaires.
4. Diviser une ligne droite en parties égales.	– Méthode de la division graphique.
A. Effectuer des tracés de base. Durée : 5 h	– Dessin de lettres et de chiffres, à la mine, sans empattement. – Détermination de l'espace optique entre les lettres et les chiffres. – Dessin, à la mine et avec des instruments, de figures géométriques (triangles, quadrilatères, polygones réguliers et irréguliers). – Utilisation de gabarits.
5. Reconnaître les différents types de crayon utilisés pour le traçage des lignes de montage.	– Crayons : • à la mine inactinique; • à l'encre rouge; • à l'encre noire.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
6. Distinguer les différents types de support utilisés pour le montage.	– Supports : • papier; • carton; • épaisseur.
B. Tracer des lignes de montage. Durée : 2 h	– Traçage des : • marges de reliure; • lignes de plis; • marques de coupe. – Application de la méthode de division graphique pour compartimenter le support de montage.
7. Décrire le mode d'utilisation des différents instruments de découpe.	Instruments : • X-acto; • couteau à lame rétractable; • couteau à lame rotative; • ciseaux; • compas de découpe.
8. Construire la grille de base d'un document.	– Détermination des espaces pour les : • colonnes; • marges; • folios; • gouttières; • en-têtes et pieds de pages.
C. Ajouter et retirer des éléments sur un document. Durée : 5 h	– Types d'adhésifs et leurs usages : • colle en aérosol; • colle en bâton; • ruban adhésif transparent; • colle «contact»; • cire. – Types d'éléments décoratifs pouvant être utilisés (banque d'images). – Étude des pleins et des vides. – Calcul des pourcentages de réduction et d'agrandissement à l'aide d'une calculatrice ou d'une roulette de proportions. – Application des techniques de découpage. – Analyse de la mise en page originale et importance de conserver la grille de base.

OBJECTIFS (1 ^{air} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
9. Décrire les avantages d'utiliser des produits auto-adhésifs et la méthode de transfert à sec.	– Rapidité d'exécution. – Qualité et constance du rendu. – Amélioration de l'esthétique de la présentation. – Facilité d'utilisation.
D. Utiliser des produits auto-adhésifs et de transfert à sec. Durée : 10 h	– Types de produits et leurs usages : • lettrages; • symboles; • chiffres; • lignes; • bordures décoratives; • motifs; • rubans divers. – Méthode d'utilisation du brunissoir. – Techniques d'emploi des pellicules auto-adhésives. – Application du procédé de transfert à sec et protection du produit final.
10. Décrire les avantages de faire l'imposition d'un document.	– Économie de production.
11. Expliquer l'importance de faire valider, par la cliente ou le client, les corrections apportées au montage.	– Approbation. – Vérification finale. – Protection en cas d'erreur.
E. Imposer un document. Durée : 8 h	– Détermination de la dimension du support. – Calcul de la dimension de l'original en rapport avec la dimension du support. – Traçage pour subdiviser le support. – Vérification de l'imposition : • par maquette de pliage; • par les mesures (lignes de coupe). – Équerrage des originaux.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Au moment de l'analyse de situation de travail, les spécialistes du métier ont insisté sur l'importance de l'organisation du travail.

Il est donc important, avant d'entreprendre la majorité des apprentissages, de développer chez l'élève les compétences nécessaires à la gestion d'un centre de reprographie.

Ces compétences devraient faciliter et améliorer l'exécution de la tâche de la contremaîtresse ou contremaître.

Il est suggéré de situer ce module tout au long de la formation afin que l'enseignante ou l'enseignant puisse, dans un premier temps (10 heures), fournir à l'ensemble du groupe les notions relatives à la gestion d'un atelier et, en second lieu, laisser à chaque élève le temps (35 heures) de transférer ses connaissances dans un travail quotidien.

1.2 Structure du module

Nous avons divisé le module en trois principaux volets :

- l'analyse des appareils et des travaux à effectuer;
- l'organisation du travail;
- l'évaluation du travail effectué.

Dans un premier temps, afin de couvrir les objectifs du premier volet, l'élève commencera par classer les différents appareils en fonction de leur capacité à reproduire les documents. Par la suite, elle ou il analysera les travaux afin de déterminer les modifications pouvant être apportées ou encore le type de finition souhaitée.

Dans un second temps, en fonction des objectifs du deuxième volet, l'élève apprendra à vérifier et à mettre à jour l'inventaire. Cela nécessitera l'utilisation de formulaires de commande, de réception, de retour, etc. On lui donnera aussi des outils pour apprendre à gérer son temps et établir des priorités afin de pouvoir établir un calendrier de production.

En dernier, pour couvrir les objectifs du troisième volet, on lui montrera à évaluer le rendement de la production et à remplir des rapports de production.

1.3 Conditions et stratégies d'apprentissage

Comme nous l'avons dit précédemment, ce module est l'occasion pour l'élève de jouer le rôle d'une contremaîtresse ou contremaître dans un atelier de reprographie.

Cependant, même si nous privilégions une approche pédagogique pratique qui colle bien à la gestion globale d'un atelier, nous suggérons de combiner l'approche théorique et l'étude des manuels du fabricant au tout début du module.

Par la suite, chaque élève devrait être responsable du fonctionnement de l'atelier pendant une semaine (35 heures). Les responsabilités devraient être déterminées clairement dès le début et ne pas différer d'une ou d'un élève à une ou un autre. Elle ou il pourrait, par exemple, être responsable de l'entrepôt et en détenir la clé pendant cette semaine.

Voici à titre suggestif une liste des différentes fonctions qu'elle ou il pourrait occuper :

- s'assurer de la sécurité;
- entretenir l'entrepôt;
- commander la matière première;
- faire l'inventaire;
- aider la personne préposée au service à la clientèle;
- aider à la production.

1.4 Évaluation formative et corrective

Nous suggérons qu'à la mi-temps de son mandat de contremaîtresse ou contremaître, l'élève puisse s'auto-évaluer à l'aide d'une grille. Ce sera pour elle ou lui l'occasion de vérifier ses faiblesses et de les corriger par la suite.

On s'assurera de développer chez l'élève des habitudes constantes de propreté et de rangement méthodique du matériel.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
A. Évaluer la capacité de production des appareils. Durée : 5 h	– Classification des différents appareils de reproduction : • copieurs (noir et blanc, quadrichromie, couleur en aplat); • copieur à plans; • duplicateurs; • volume de rendement (bas, moyen ou haut volume). – Fonctions de base des appareils : • réduction et agrandissement; • assemblage électronique; • tramage de photos; • manipulation d'images; • création de chapitre; • centrage automatique; • changement d'échelle automatique; • décalage des marges; • interfoliotage des transparents; • copies échantillons; • inversion d'images (mode miroir); • superposition d'images; • effacement; • ajout de couleurs; • etc. – Modules qui peuvent être ajoutés aux appareils : • trieuse; • agrafeuse; • plieuse; • table d'édition; • chargeur à diapositives; • contrôleur de copies (cartes magnétiques); • module de liaison avec un ordinateur. – Caractéristiques techniques des appareils : • rendement (vitesse, délai d'impression de la première copie, nombre maximal de copies demandées, durée de réchauffement); • papier (dimension, poids, capacité des plateaux);

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
3. Expliquer les raisons justifiant la rotation des stocks.	– Maintien de la qualité, sans vieillissement des stocks. – Conséquences d'un entreposage trop long : • altération des couleurs; • détérioration du papier ou du carton (saleté, jaunissement).
4. Définir les sortes d'inventaires et le rôle de chacun.	– Caractéristiques d'un inventaire manuel et d'un inventaire informatisé. – Rôle des inventaires. – Avantages et inconvénients de chacun. – Logiciels d'inventaire. – Information contenue sur une fiche d'inventaire.
5. Décrire les formes d'approvisionnement.	– Entrepôts. – Transfert intersuccursales. – Fournisseurs extérieurs.
6. Distinguer les différents formulaires utilisés au moment de la réception.	– Reçu de livraison. – Bon d'expédition. – Bon de commande. – Facture.
7. Nommer les raisons justifiant le retour des marchandises aux fournisseurs et les conditions de ce retour.	– Marchandise manquante. – Marchandise endommagée. – Marchandise non commandée. – Marchandise dont le prix, la quantité ou la description ne correspond pas au bordereau de commande.
C. Vérifier et mettre à jour l'inventaire. Durée : 15 h	– Méthode de vérification de l'inventaire : • dénombrement des produits; • choix des formules à utiliser; • compilation de données. – Commande du matériel : • détermination de la quantité de stock à commander et détermination du moment propice; • choix des fournisseurs;

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
C. (suite)	• adoption de solutions de rechange lorsque la commande ne peut être remplie; • transfert à l'intérieur d'une même compagnie ou entre succursales. – Rédaction d'un bon de commande : • préparation d'un bon de commande; • obtention de l'approbation de l'achat en fonction des règles en vigueur; • acheminement du bon de commande au fournisseur et de la copie au destinataire à l'intérieur de l'entreprise. – Étapes et éléments à vérifier au moment de la réception des marchandises : • livraison : - étiquetage du colis; - dénombrement visuel des unités expédiées; - vérification avec le bordereau de livraison; - inspection externe de l'emballage; - acceptation, refus, réclamation dans les délais; • déballage : - quantité reçue versus quantité commandée; - concordance de la qualité; - état; - contrôle des bons de commande et d'expédition; - pratiques sécuritaires; • réunion de la commande et de la facture de paiement. – Règles de santé et de sécurité à respecter au moment de la manipulation du matériel et précautions à observer pour ne pas abîmer la marchandise. – Entreposage des marchandises par : • fournisseurs; • catégories; • poids, volumes, dimensions, couleurs; • fréquence d'utilisation. – Méthode de rotation des stocks (premier entré, premier sorti).

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
8. Reconnaître les obstacles à l'organisation efficace du temps.	– Détermination des principaux rongeurs de temps : • téléphone; • attitudes personnelles (manque de méthode, laisser-faire); • manque de planification; • manque de ressources; • etc. – Moyens pertinents pour surmonter les obstacles.
9. Reconnaître les divers outils de gestion du temps.	– Outils d'analyse : • journal de temps; • feuille de priorités. – Outils de planification et d'organisation : • calendrier d'organisation interne; • agenda; • calendrier mensuel; • feuille de jour; • plan de projet; • fiche de délégation.
10. Énumérer diverses données à prendre en considération au moment de l'établissement d'un calendrier.	– Détermination du niveau de rendement des activités. – Principe de Pareto (principe du 80/20). – Distinction entre l'essentiel, l'important, le souhaitable, l'obligatoire et le futile.
D. Établir un calendrier de production. Durée : 5 h	– Calcul de la durée de production des travaux. – Méthode de classification en fonction des échéances. – Ordonnancement des travaux en fonction des : • échéances (priorités); • durées de production; • imprévus (le cas échéant). – Utilisation des outils d'analyse, de planification et d'organisation : • journal de temps; • feuille de priorités; • calendrier d'organisation interne;

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
D. (suite)	• agenda; • calendrier mensuel; • feuille de jour; • plan de projet; • fiche de délégation.
E. Répartir les travaux. Durée : 5 h	– Critères de sélection des travaux à déléguer : • nature du travail; • disponibilité des équipements; • échéances; • volume de travail; • etc. – Attribution des travaux aux personnes en tenant compte des : • forces et faiblesses; • aptitudes; • goûts; • etc. – Application des règles de communication (référence au module 4). – Analyse des caractéristiques et de la capacité de rendement des appareils en fonction de la nature des travaux à reproduire.
11. Calculer le pourcentage d'un nombre.	– Définition du pourcentage. – Calcul du pourcentage.
12. Distinguer différents types d'escompte.	– Escompte de quantité. – Escompte successif. – Escompte saisonnier. – Escompte promotionnel.
F. Évaluer le rendement de la production. Durée : 5 h	– Définition des termes suivants : • prix de vente; • prix coûtant; • marge de profit; • surmarquage («mark-up»). – Formules de la marge de profit : • sur un prix de vente $MP : \frac{PV - PC}{PV}$ • sur un prix coûtant : $MP : \frac{PV - PC}{PC}$

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
F. (suite)	– Interprétation des résultats. – Calcul des coûts de production en fonction : • de la matière première utilisée; • de la main-d'oeuvre; • de l'entretien des appareils (contrats de service); • de la marge de profit. – Ajustement (augmentation ou diminution) des prix en fonction : • de la marge de profit; • des différents escomptes.
G. Rédiger un rapport de production. Durée : 5 h	– Contenu d'un rapport de production quotidien ou hebdomadaire. – Terminologie utilisée. – Utilité des rapports de production.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Ce module a pour but de permettre à l'élève de se familiariser avec les règles de convenance du protocole d'accueil dans un centre de reprographie. Compte tenu de la fréquence des contacts avec la clientèle, il est souhaitable de mettre l'accent sur l'effet des premières impressions autant de vive voix qu'à l'aide d'un appareil téléphonique.

Par la suite, l'élève apprendra à découvrir les besoins de la clientèle afin de pouvoir lui suggérer des services ou des produits. Elle ou il aura à estimer les coûts d'un projet, à préparer des bons de commande et à facturer la cliente ou le client.

Enfin, on lui enseignera à assurer un service après-vente.

La partie théorique de ce module est un préalable obligatoire à tous les modules liés à des activités de production, soit :

- module 8 : *Documents simples d'édition*
- module 13 : *Documents commerciaux*
- module 14 : *Documents complexes d'édition*

1.2 Structure du module

Ce module est articulé autour de trois grandes parties, soit :

- ▶ l'accueil de la clientèle, qui peut se faire par téléphone, télécopieur ou en personne et qui implique des notions de vente et de conseils;
- ▶ le calcul des coûts d'un projet, où l'élève doit apprendre à utiliser divers appareils tels que calculatrice, caisse enregistreuse, etc., et qui comprend aussi les opérations de facturation;
- ▶ le suivi des commandes et le service après-vente, qui permettent de vérifier la satisfaction de la cliente ou du client.

1.3 Conditions et stratégies d'apprentissage

Dès le début de ce module, l'enseignante ou l'enseignant devra responsabiliser les élèves au regard de la qualité du service à la clientèle.

Nous suggérons de mettre en commun les idées du groupe afin d'aménager la salle d'attente. Déjà, au module 1 *Situation au regard du métier et de la démarche de formation*, les élèves en petits groupes avaient visité au moins un centre de reprographie. Ce sera donc le temps de revenir aux observations qui avaient été faites à ce moment.

On pourra aussi inviter une personne représentant le milieu à faire une conférence sur l'accueil de la clientèle et sur la communication verbale et non verbale.

En plus d'exposés théoriques, on suggère d'organiser des mises en situation où l'élève participe à des jeux de rôle.

L'accueil à la clientèle pouvant aussi se faire par téléphone, on devra expliquer les principales règles relatives au protocole téléphonique telles que :

- mention du nom de la compagnie;
- mention de son nom;

- utilisation d'une formule de politesse;
- prise de message.

Afin d'assimiler ces notions, on improvisera une conversation qui sera enregistrée sur vidéo. Il faudra aussi prévoir des exercices de pause de voix et on vérifiera régulièrement les progrès de chaque élève au moyen d'un magnétophone.

Les grandes compagnies de téléphone diffusent des vidéos qui aident à la compréhension de l'importance de la communication téléphonique dans une entreprise.

Des notions de base de langue anglaise devront être prévues par l'enseignante ou l'enseignant. De courts exercices nécessitant l'utilisation de formules usuelles pourront être préparés et enregistrés sur cassette. L'élève pourra s'approprier graduellement les formules de base en anglais et ainsi répondre efficacement aux clients.

Le télécopieur, en tant que moyen de communication, devra être utilisé par l'élève. On expliquera le concept de l'appareil et à l'occasion de problèmes de fonctionnement ou encore des entretiens périodiques, on pourra faire une démonstration, devant un groupe restreint d'élèves, de la façon de charger le papier, de réparer un composant défectueux ou encore de nettoyer l'appareil.

Dans ce module, on réservera un temps où chaque élève travaillera au comptoir de service. Elle ou il devra donc être en mesure de proposer des services ou encore de publiciser, par des moyens originaux, les produits ou services offerts dans son centre de reprographie. À cette fin, l'enseignante ou l'enseignant pourra utiliser la méthode du remue-méninges (*brainstorming*) pour faire appel à l'imagination et à la créativité de l'élève.

Chaque élève utilisera son propre jeu d'échantillons (p. ex. : catalogue de papier, modèle réduit de laminage), dont la plupart auront été fabriqués au module 2

Techniques de façonnage. Elle ou il utilisera une liste de prix et divers outils telle la calculatrice, pour estimer des projets.

L'enseignante ou l'enseignant préparera plusieurs exercices de calcul d'estimation à faire en sous-groupe. Il faudra aussi utiliser différents modèles de bons de commande afin que l'élève puisse rapidement les remplir. On accordera une importance particulière à la qualité du français écrit.

En ce qui a trait à la facturation, on fera une démonstration des différentes opérations d'ouverture et de fermeture de caisse et on privilégiera des exercices afin que l'élève se familiarise avec la procédure.

Notons encore une fois que ces notions théoriques seront appliquées dans les modules où les tâches sont directement liées à l'exercice de la profession.

Vers la fin du présent module, on pourra aussi réserver du temps à la recherche d'éventuels clients. Encore une fois, la technique du remue-méninges pourra être efficace à la condition que le problème énoncé soit très bien défini par l'enseignante ou l'enseignant. Par la suite, on devra faire appliquer les techniques de promotion par un groupe d'élèves.

1.3 Évaluation formative et corrective

Nous suggérons d'insister sur les critères généraux de performance faisant partie du module, soit :

- maintien approprié;
- apparence soignée;
- utilisation correcte du français oral et écrit;
- interprétation juste des messages verbaux et non verbaux;
- respect de l'éthique professionnelle.

On pourra utiliser une caméra afin de filmer l'attitude des élèves au comptoir de service. Cependant, les interventions de l'enseignante ou de l'enseignant devraient être effectuées sur une base individuelle.

1.4 Activités d'enrichissement

Pour les élèves qui possèdent déjà une grande facilité de communication, on prévoira des activités où l'aspect de la vente est davantage mis en valeur.

On incitera les élèves à améliorer leur connaissance de la langue anglaise par des exercices de base de grammaire et par la pratique régulière de la conversation.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
1. Décrire les avantages pour un centre de reprographie d'offrir un service de qualité à sa clientèle.	– Assiduité de la clientèle. – Salle d'attente qui reflète un service de qualité.
2. Distinguer un comportement verbal d'un comportement non verbal.	– Référence au module 4.
3. Décrire l'effet des comportements verbaux et non verbaux sur la clientèle.	– Comportements verbaux et non verbaux : • formules de salutation, de courtoisie et de politesse; • niveaux de langage; • discrétion; • empathie; • tenue vestimentaire, coiffure, maintien; • propreté; • etc.
4. Reconnaître les traits psychologiques des clientes et des clients.	– Types de cliente et de client : • bavarde, bavard; • difficile; • timide; • orgueilleuse, orgueilleux; • naïve, naïf; • revêche; • etc. – Attitudes à adopter : • retour au sujet; • logique; • flatterie; • limites de la situation; • amabilité; • etc.
5. Utiliser un télécopieur.	– Mode d'alimentation et d'utilisation d'un télécopieur. – Entretien de l'appareil.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
A. Accueillir la clientèle. Durée : 5 h 6. Déterminer les catégories de la clientèle qui utilisent des services de reprographie. B. Déterminer les besoins de la clientèle. Durée : 5 h 7. Décrire les principaux services offerts par les centres de reprographie. C. Conseiller la clientèle. Durée : 10 h	– Accueil au comptoir et au téléphone, en français et en anglais. – Application du protocole téléphonique. – Règles de convenance propres à l'accueil. – Rôle et fonctions au moment de l'accueil. – Catégories : • clients commerciaux (entreprises); • secteur public; • individus. – Caractéristiques : • assiduité; • conditions de paiement; • délais de livraison; • exigences particulières. – En français et en anglais. – Points à analyser attentivement sur la copie originale. – Méthode d'écoute active. – Techniques de questionnement : • ouvertes; • fermées; • orientées; • de précision. – Reformulation des besoins. – Libre-service (carte magnétique) ou services au comptoir. – Types de documents pouvant être reprographiés. – Laminage. – Télécopie. – Etc. – Méthodes : • publicité verbale; • publicité imprimée; • démonstration de modèles (affiches, imprimés promotionnels, etc.); • catalogues (portfolio); • échantillons de matière première.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
10. Se soucier de l'importance d'établir un suivi auprès d'une cliente ou d'un client.	– Importance de garder un suivi. – Potentiel d'achats en fidélisant la clientèle.
11. Distinguer les différents modes d'expédition des colis.	– Avantages et désavantages : • de la poste; • des services de courrier.
F. Assurer le suivi des commandes.	– Problèmes de production. – Solutions validées par la cliente ou le client. – Méthode de vérification du travail avec la cliente ou le client. – Application des différentes méthodes d'emballage : • papier kraft; • cellophane; • mise sous bande; • boîtes; • enveloppes. – Étiquetage et expédition.
12. Décrire les opérations d'ouverture et de fermeture de caisse.	– Ouverture : • récupération et vérification du fonds de caisse; • remise à zéro de la mémoire de la caisse; • entrée de la date et du code de l'utilisateur; • vérification de la disponibilité du matériel et du support de rechange. – Fermeture : • lecture de caisse; • compilation des pièces justificatives et de l'argent en main; • repérage des erreurs (surplus ou déficit de caisse); • remplir le rapport de caisse; • préparer le fonds de caisse pour réouverture; • mise sous clé. – Rédaction d'un bordereau de dépôt. – Mesures de sécurité à prendre au moment du dépôt au guichet d'un établissement financier.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
13. Décrire les risques liés à l'encaissement.	– Fraude : • faux billets; • cartes de crédit volées ou périmées.
G. Facturer la cliente ou le client. Durée : 13 h	– Facturation : • calcul des taxes pour les produits et les services. – Procédure de fonctionnement des caisses enregistreuses pour les transactions suivantes : • comptant; • carte de crédit; • chèque personnel ou de compagnie; • carte de débit. – Perception et vérification des sommes. – Méthode pour remettre la monnaie sans erreur.
14. Décrire le type de renseignements pouvant être recueillis comme soutien aux techniques de fidélisation et de prospection.	– Profil de la clientèle. – Besoins formulés. – Fréquence des visites et des achats. – Satisfaction des clients. – Recherche d'éventuels clients sur la base du profit de la clientèle actuelle.
H. Assurer le service après-vente. Durée : 5 h	– Traitement des réclamations concernant : • le produit; • la livraison; • la qualité du service. – Attitudes et comportements à adopter par rapport aux réclamations de la clientèle. – Application des techniques de promotion : • télémarketing; • imprimés promotionnels; • annonces publicitaires.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Le module 8 vise à développer chez les élèves un ensemble de connaissances et d'habiletés qui les préparera à leur premier stage en industrie.

C'est un module qui synthétise le premier bloc de formation et qui permettra aux élèves d'utiliser près de 60 p. cent des fonctions des appareils de reprographie.

Nous suggérons qu'il soit donné immédiatement après le module 3 *Production de formulaires* et en parallèle avec tous les modules qui développent des compétences générales chez l'élève.

1.2 Structure du module

Le présent module aborde des dimensions très pratiques du travail. Il a été conçu et structuré de façon à permettre à l'élève de suivre le processus de travail défini au moment de l'analyse de situation de travail.

En présentant ce module comme une synthèse, tout en respectant un ordre croissant de difficultés, nous avons inséré entre chaque précision certaines notions à caractères plus théorique telles que :

- accueillir les clientes ou les clients;
- déterminer les besoins de la clientèle;
- effectuer des travaux de montage;
- facturer les clientes ou les clients.

1.3 Conditions et stratégies d'apprentissage

Tout au long de ce module, l'enseignante ou l'enseignant devra appliquer un système de rotation afin de permettre aux élèves d'utiliser tous les appareils de reproduction tels que copieur, copieur-duplicateur et duplicateur numérique. De plus, ce système facilitera la diffusion des notions se rapportant à chaque type d'appareils. On devra maximiser l'utilisation des schémas qu'on trouve dans les manuels distribués par les fabricants afin d'expliquer les différentes fonctions de chaque appareil.

On cherchera aussi à créer des projets qui nécessitent la collaboration d'une ou d'un infographiste (une ou un élève inscrits en *Préparation à l'impression*), afin d'effectuer des travaux de montage complexes, de créer des illustrations ou encore de tramer à la caméra des photographies.

L'enseignante ou l'enseignant devra préparer un dossier de plusieurs travaux présentant des défauts majeurs tels que variance dans les teintes, mauvaise densité des noirs, marges inadéquates, erreurs des recto et des verso, etc. Elle ou il pourra demander aux élèves de trouver les défauts de chaque document, de chercher à en établir les causes et de déterminer les moyens à utiliser pour corriger les erreurs. On pourra ainsi développer le sens de l'observation chez l'élève et l'habilitier à appliquer un contrôle de qualité sur ses éventuels documents à reproduire.

Enfin, c'est dans ce module que l'enseignante ou l'enseignant commencera à favoriser l'utilisation de deux appareils simultanément; toutefois, au moment de ces exercices, on s'assurera que les projets soient simples. On pourra privilégier ainsi des travaux à reproduire à grand tirage et nécessitant de la finition tels que le pliage-brochage sur les appareils de façonnage.

1.4 Évaluation formative et corrective

L'enseignante ou l'enseignant devra insister, tout au long de ce module, sur le développement des habiletés pratiques individuelles au cours de l'exécution des projets.

Nous suggérons que les activités exécutées et les objectifs atteints par chacun des élèves soient notés sur une grille au tableau d'activités de façon que l'enseignante ou l'enseignant ait bien en vue la progression de chacune et chacun, et s'assure que les élèves aient travaillé sur tous les équipements, accessoires ou appareils inscrits au programme.

1.5 Activités d'enrichissement

L'élève qui a terminé les activités d'apprentissage prévues dans ce module pourra effectuer des tâches plus complexes la ou le préparant à son stage. Elle ou il pourra être responsable d'un projet au complet et effectuer toutes les étapes, de la commande jusqu'à la livraison.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
A. Accueillir les clientes ou les clients et déterminer leurs besoins. Durée : 2 h	– Application du protocole d'accueil au comptoir et au téléphone, en français et en anglais.
B. Préparer les bons de commande. Durée : 2 h	– Parties de différents modèles de bons de commande. – Signification des codes et de la terminologie particulière. – Vérification de la présence de toutes les données. – Recherche des données manquantes. – Importance de la qualité du français et de l'écriture. – Référence au module 7.
1. Interpréter les données apparaissant sur une étiquette d'emballage de papier.	– Signification des données telles que : • dimensions; • couleurs; • poids; • type de papier (nom); • nature des fibres; • sens du grain; • «sens machine»; • quantité.
2. Distinguer différentes sortes de papier et de carton.	– Papier : • bond; • offset; • recyclé; • de couleur. – Carton.
3. Décrire les différents travaux de montage et indiquer les personnes habilitées à les faire.	– Travaux nécessitant des ressources de l'extérieur tels que : • photos à tramer (photographeuse ou photographeur); • conception d'une illustration ou d'un logo (illustratrice ou illustrateur); • production d'un prêt à photographier à l'ordinateur (infographiste).

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
3. (suite)	– Travaux faits par des ressources internes : • ajout ou retrait d'éléments; • imposition de documents.
C. Planifier et organiser le travail de production. Durée : 2 h	– Méthode de vérification de l'inventaire. – Règles à respecter pour ordonner le travail de production avec plusieurs appareils à la fois. – Parties à remplir sur les bons de commande. – Signification des codes d'appareils et des codes de papier. – Évaluation des travaux de montage et des personnes (spécialistes) pouvant les exécuter. – Application des règles de communication (référence au module 4).
D. Effectuer des travaux de montage. Durée : 2 h	– Référence au module 5.
4. Expliquer le principe de fonctionnement d'un copieur.	– Principales composantes d'un copieur. – Cheminement du papier dans le copieur. – Interprétation du tableau de commande et des messages présentés à la fenêtre d'affichage.
5. Préparer du papier en fonction de l'alimentation des copieurs.	– Aération et cognage manuels du papier. – Coupe du papier en fonction des dimensions nécessaires. – Reconnaissance du «sens machine» du papier (pour éviter le blocage).
E. Préparer les copieurs. Durée : 10 h	– Méthode d'alimentation des appareils en fonction de la capacité des plateaux. – Sortes de papier et de carton. – Sens d'entrée du papier ou carton et ajustement des plateaux en fonction des dimensions non standard.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
E. (suite)	– Programmation des appareils : • quantités; • dimensions; • contrastes; • recto-verso; • type de reliures. – Importance de la propreté de la vitre.
6. Analyser la qualité de reprographie des documents d'édition.	– Reconnaissance des principaux défauts : • variance des teintes; • présence de points blanc ou noirs; • mauvaise densité des noirs; • marges inadéquates; • erreurs des recto-verso; • impression partielle ou déplacée; • etc. – Indication des causes. – Détermination des moyens de correction.
F. Reprographier les documents. Durée : 30 h	– Production et vérification du premier document reprographié. – Nature des vérifications à effectuer pendant le fonctionnement simultané des copieurs : • qualité des copies; • alimentation des plateaux; • etc. – Principales causes de blocage et endroits de blocage. – Méthode pour dégager le papier et le carton. – Méthode de rétablissement de la production.
G. Finir les documents. Durée : 18 h	– Application des techniques : • d'assemblage; • de pliage; • de brochage; • de massicotage; • de trouage; • de reliure. – Référence au module 2.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
H. Acheminer les documents. Durée : 2 h	– Emballage et étiquetage des documents : • papier kraft; • mise sous cello; • mise sous bande; • boîtes; • enveloppes. – Préparation des bordereaux d'expédition.
I. Facturer les clientes ou les clients. Durée : 3 h	– Vérification de la satisfaction des clientes ou clients (examen des travaux). – Remise des originaux. – Facturation : • calcul des taxes pour les produits et services. – Opérations des caisses enregistreuses pour les transactions : • comptant; • carte de crédit; • carte de débit; • chèque personnel ou de compagnie. – Vérification de la perception et de la remise des sommes. – Référence au module 7.
7. Décrire le rôle des rapports statistiques.	– Inventaire. – Calcul de la productivité de la machine et de l'employée ou l'employé. – Détermination des besoins d'entretien. – Référence au module 3.
J. Entretenir le lieu de travail. Durée : 4 h	– Méthode de lecture des compteurs. – Importance de la mise à jour des rapports statistiques. – Rédaction de fiches d'entretien. – Produits de nettoyage à utiliser selon les parties de l'appareil.
PRODUIRE DES DOCUMENTS SIMPLES D'ÉDITION	– Documents d'édition avec couverture format lettre et grand format. – Documents d'édition copiés recto-verso.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Le module 9 a pour objectif de permettre à l'élève de s'initier au marché du travail au moyen d'un stage de courte durée situé au milieu de sa formation. Nous croyons que cela pourra être une source de motivation pour l'élève pour la poursuite de ses études.

En observant le contexte du travail sur une période de deux semaines, elle ou il pourra vérifier ses acquis et comprendre l'importance de cette expérimentation. Rappelons que les élèves qui participent à ce premier stage devront avoir réussi tous les modules précédents.

1.2 Structure du module

Ce module de situation a été conçu de façon à respecter la répartition des activités en trois phases :

- ▶ phase 1 : préparation au stage;
- ▶ phase 2 : observation et participation aux travaux de l'entreprise;
- ▶ phase 3 : évaluation du stage.

Les activités de la phase 2 sont très importantes puisqu'elles permettent à l'élève d'observer le contexte du travail et de mettre à l'épreuve ses connaissances.

1.3 Conditions et méthodes d'apprentissage

L'organisation de ce module ne sera pas facile car l'enseignante ou l'enseignant devra trouver des endroits de stage où l'on puisse vérifier les connaissances acquises au premier bloc du programme d'études.

Une fois les endroits de stage trouvés, il serait très important que l'enseignante ou l'enseignant rencontre les responsables des stagiaires en entreprise afin de bien expliquer les modalités d'application de ce premier stage.

Il faudra s'assurer que la ou le stagiaire ait la possibilité non seulement d'observer les méthodes de travail et les équipements utilisés, mais aussi de participer aux activités de l'entreprise.

L'enseignante ou l'enseignant devra aussi avoir l'occasion, pendant le stage, de rencontrer la ou le stagiaire ainsi que sa ou son responsable en entreprise afin de faire le point. À la fin du stage, on suggère qu'il y ait un retour en classe pour discuter en groupe de l'expérience vécue. De plus, l'enseignante ou l'enseignant pourrait rencontrer individuellement chaque élève afin de discuter de sa fiche d'évaluation et de celle de l'entreprise.

1.4 Évaluation formative et corrective

L'organisation et le suivi de ce stage d'initiation demandent beaucoup de temps et d'énergie de la part de l'enseignante ou de l'enseignant. Il faudra s'assurer que les élèves aient l'occasion de participer à une variété de travaux et qu'ils ne soient pas considérés comme une main-d'oeuvre gratuite. On vérifiera auprès de la ou du responsable de la ou du stagiaire que ces derniers respectent bien les directives de l'entreprise au moment d'effectuer les tâches qu'on leur assigne.

Il faudra réserver à la fin de cette initiation environ cinq heures pour permettre aux élèves de faire le point sur leurs expériences de stage et d'évaluer leur participation aux tâches accomplies.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
1. Décrire ses attentes et ses appréhensions au regard du stage. Activités de la phase 1 : Préparation au stage Durée : 3 h ■ S'informer sur les objectifs du stage ainsi que sur les modalités de son déroulement. ■ Faire un bilan de ses acquis (connaissances et habiletés) et établir un lien entre ces savoirs et ceux qui sont nécessaires aux travaux de reprographie. ■ S'informer sur les modes d'utilisation des divers instruments d'observation tels que grilles ou questionnaires. <i>Fin des activités de la phase 1.</i>	– Discussion de groupe. – Ce qu'on attend de l'élève pendant le stage. – Dates et horaires du stage. – Responsables des stagiaires. – Grilles ou questionnaires utilisés pour consigner des données pendant le stage.
2. Décrire les comportements à adopter au moment d'une visite ou du travail en entreprise. 3. Déterminer le format et le contenu d'un journal de bord.	– Tact et discrétion. – Mesures relatives à la santé et à la sécurité. – Écoute et observation attentives. – Importance des attitudes positives et de la communication efficace. – Présentation d'un journal type. – Éléments à consigner dans un journal.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
Activités de la phase 2 : Observation et participation aux travaux de l'entreprise Durée : 52 h ■ Visiter l'entreprise et s'informer sur son organisation. ■ Observer des techniques de travail. ■ Effectuer des tâches qui correspondent à ses habiletés. ■ Relever des aspects du métier qui diffèrent de la formation reçue. <i>Fin des activités de la phase 2.</i> 4. Expliquer les principales règles permettant de discuter en groupe. 5. Interpréter une grille d'évaluation.	
– Information sur l'organisation de l'entreprise : • les différents services et leurs fonctions; • le personnel; • les relations interservices; • etc. – Connaissance des règles fondamentales : • participation; • respect des droits de parole; • ne pas s'écarter du sujet; • être attentive ou attentif aux autres; • accepter les points de vue différents. – Signification des critères utilisés pour évaluer les habiletés et les comportements des stagiaires.	

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
Activités de la phase 3 : Évaluation du stage Durée : 5 h ■ Relater l'expérience dans un rapport. <i>Fin des activités de la phase 3.</i>	— Présentation d'un rapport contenant : • des données relatives à l'entreprise; • des observations faites pendant le stage; • une description des tâches effectuées; • une comparaison de l'exercice du métier avec la formation scolaire; • ses impressions quant aux possibilités de s'adapter au milieu de travail; • une évaluation de sa participation aux tâches accomplies.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Au moment de l'analyse de situation de travail, des participantes et participants ont exprimé l'idée de sensibiliser les futures opératrices et futurs opérateurs d'appareils à reprographier au concept de la gestion intégrale de la qualité.

Nous avons donc conçu le présent module avec l'objectif de faire prendre conscience à l'élève de l'importance de ce concept et de l'amener à l'intégrer dans sa vie personnelle.

Nous suggérons qu'il soit donné au tout début du deuxième bloc de formation afin de faire reconnaître d'éventuelles situations qui iraient à l'encontre de l'atteinte de la qualité au cours des modules plus techniques tels que *Production de documents commerciaux* ou *Production de documents complexes d'édition*.

1.2 Structure du module

La structure de ce module est articulée autour de trois phases. La première vise à sensibiliser l'élève au concept de la qualité totale. À la deuxième, on propose des études de cas pour analyser le degré de qualité atteint dans les entreprises et trouver des propositions d'amélioration. Enfin, la troisième étape devrait permettre à l'élève d'évaluer sa capacité de travailler dans un environnement ayant pour objectif l'atteinte de la qualité.

1.3 Conditions et stratégies d'apprentissage

Dès le début de ce module, l'enseignante ou l'enseignant devra créer un climat favorable à la réceptivité. Elle ou il s'assurera de fournir de la documentation pertinente et récente : articles de revues, résumés de colloques, etc.

On pourra inviter une coordonnatrice sectorielle ou un coordonnateur sectoriel en amélioration de la qualité afin de présenter aux élèves, au moyen d'un exposé, le concept de base. On devra prévoir une période de questions afin d'échanger des idées quant aux principes de gestion, aux conditions d'application et aux moyens utilisés dans l'entreprise pour s'assurer de la réussite.

Au cours de la deuxième phase du module, des études de cas pourraient être soumises aux élèves. Un cas peut être présenté sous forme orale, écrite ou sur vidéo. Il doit présenter clairement la situation à étudier, les personnes en cause et laisser entrevoir les sources du problème.

L'enseignante ou l'enseignant doit choisir le cas à étudier avec beaucoup de soin afin qu'il suscite suffisamment la curiosité et l'intérêt des élèves et que ceux-ci participent à l'exploration et à la résolution du problème. Le groupe sera divisé en équipe de trois ou quatre élèves qui devront utiliser une grille de travail leur permettant d'analyser la situation, de rechercher une solution, de choisir des actions à entreprendre ou de concevoir un plan d'amélioration de la qualité.

Les activités de la troisième phase portent surtout sur l'évaluation. L'élève doit évaluer sa capacité à adopter des attitudes qui sont compatibles avec la gestion intégrale de la qualité.

On pourra aussi vérifier si les expériences faites pendant ce module ont été profitables. On préparera une grille permettant, à partir d'une auto-évaluation, d'élaborer un plan d'action personnel.

1.4 Évaluation formative et corrective

Quoique l'évaluation sommative de ce module porte essentiellement sur la participation des élèves aux différentes activités proposées, il serait intéressant et formateur d'évaluer tout au long du module la capacité d'écoute et d'analyse des élèves.

L'enseignante ou l'enseignant interviendra individuellement auprès de certains élèves afin de favoriser leur ouverture d'esprit et de développer l'objectivité au moment des périodes de questionnement et de réflexion.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
1. Être réceptive ou réceptif à l'information relative à la qualité. 2. Utiliser diverses sources de référence traitant de la qualité.	— Conditions de réceptivité : • attention visuelle; • attention auditive; • climat favorable; • intérêt; • concentration; • bien-être physique et psychologique. — Sources de référence telles que : • revues; • livres; • colloques; • etc.
Activités de la phase 1 : Sensibilisation à l'amélioration de la qualité. Durée : 17 h ■ S'informer de l'ampleur du phénomène de la gestion intégrale de la qualité, tant dans les entreprises de production de biens que dans les entreprises offrant des services. ■ S'informer de la gestion intégrale de la qualité quant aux principes de gestion, aux conditions d'application et aux moyens utilisés.	
— Définition du concept. — Contexte. — Origine. — Ampleur du phénomène. — Degré d'implantation de la qualité totale : • longueur du processus; • éléments déjà présents; • systématisation insuffisante. — Composantes : • notions de clientèle; • projet d'entreprise; • cycle de la qualité; • «juste-en-temps»; • approche Deming; • conditions de réussite.	

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
■ S'interroger sur les attitudes et les comportements personnels favorables à l'atteinte de la qualité. ■ S'informer sur l'effet du travail d'une employée ou d'un employé sur l'atteinte de la qualité dans une entreprise.	– Caractéristiques de la qualité : • dimensions, réseau et triade de la qualité totale; • cycle PDCA, pyramide inversée, gestion participative, maillage et jalonnement; • zéros olympiques; • règles d'or des entreprises à succès. – Moyens de la qualité : • PISP (prévention, identification et solution de problèmes); • remue-méninges; • groupe nominal; • diagramme cause-effet (Ishikawa); • analyse de Pareto. – Attitudes et comportements favorables : • engagement; • rigueur; • initiative; • créativité; • esprit d'équipe. – Attitudes et comportements défavorables : • manque de concentration; • mauvaise connaissance du travail; • incompetence, négligence; • etc.
<i>Fin des activités de la phase 1.</i>	
3. Expliquer les concepts de productivité et de compétitivité.	– Explication du concept de productivité (du besoin en passant par le design jusqu'à la fabrication du produit). – Explication des calendriers de production, du temps alloué à la fabrication, des coûts des matériaux, de la main-d'oeuvre, etc. – Explication du concept de la compétitivité en fonction des autres manufacturiers et des besoins des clientes et clients.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
Activités de la phase 2 : Analyse du niveau de qualité atteint dans des entreprises et propositions d'amélioration. Durée : 8 h ■ À partir d'études de cas, comparer des modes de gestion d'entreprises au mode «gestion intégrale de la qualité» et reconnaître les entreprises qui favorisent l'atteinte de la qualité. ■ Évaluer l'effet de la qualité sur la productivité et la compétitivité d'une entreprise. ■ À partir d'une étude de cas, repérer des points d'amélioration prioritaires dans une entreprise et concevoir un plan d'amélioration de la qualité. <i>Fin des activités de la phase 2.</i>	– Utilisation de grilles pour l'analyse d'entreprises. – Explication des coûts directs et indirects reliés à une défectuosité. – Méthodes de calcul des coûts reliés à une défectuosité. – Exploitation de la productivité en fonction de la compétitivité. – Utilisation d'une grille de travail. – Plan d'amélioration de la qualité (PAQ).
Activités de la phase 3 : Évaluation de sa capacité à évoluer dans un environnement ayant pour objectif l'atteinte de la qualité. Durée : 5 h ■ Évaluer sa capacité d'adopter des attitudes compatibles avec la gestion intégrale de la qualité.	– Évaluation de sa capacité d'adopter des attitudes de rigueur, d'application au travail et de souci de précision à partir : • d'expériences personnelles telles que : - bricolage, réparations, rénovation; - loisirs; - études; - etc; • d'expériences professionnelles.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
■ À partir d'expériences faites pendant sa formation, reconnaître des situations qui allaient à l'encontre de l'atteinte de la qualité. ■ Déterminer des objectifs et des moyens qui permettraient une amélioration de son rendement. ■ S'interroger sur l'influence que peut avoir la réflexion amorcée dans le module sur la pratique de son métier.	– Expériences telles que : • mauvaise organisation du travail; • manque de concentration sur la tâche; • mauvaise utilisation des appareils; • contrôle insuffisant de la qualité; • etc. – Utilisation d'une grille permettant d'élaborer un plan d'action personnel. – Réflexion sur les apprentissages effectués. – Niveau de réussite anticipé. – Adaptation au travail. – Capacité d'exécuter un travail de qualité. – Attitudes et comportements à adopter dans une entreprise qui applique la gestion intégrale de la qualité et dans une entreprise qui n'applique pas la gestion intégrale de la qualité.

Fin des activités de la phase 3.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

L'objectif du présent module est d'habilier l'élève à utiliser différents moyens permettant une recherche efficace d'emploi. Ce module sert donc de liaison entre la formation qu'a reçue l'élève et l'intégration de cette personne au marché du travail.

Le personnel enseignant fournit beaucoup d'efforts tout au long du programme de formation pour préparer l'élève à exercer son métier de façon appropriée. Toutefois, malgré une solide formation professionnelle, l'élève peut éprouver des difficultés à se trouver un emploi. Les responsables de la formation veilleront donc à fournir aux élèves des outils de base leur permettant de trouver un emploi à leur mesure.

Ce module est dispensé au début de la deuxième session, moment vers lequel l'élève peut entreprendre sa démarche de recherche de stage (module 15). Elle ou il pourra alors expérimenter les moyens qui lui seront proposés dans ce module.

1.2 Structure du module

Le module est structuré de la façon suivante :

- Une première phase est axée sur la préparation à la recherche d'emploi. Cette phase en est une de recherche de données qui pourront aider l'élève

par la suite. Pour ce faire, on la ou le renseignera sur les principales techniques de recherche d'emploi et d'entrevue.

- La seconde phase permet à l'élève d'appliquer son plan de recherche d'emploi. Elle ou il rédigera un bilan personnel dans lequel seront décrits ses expériences de vie, de formation, ses connaissances et habiletés ainsi que les traits de sa personnalité.

L'élève comparera les exigences de l'emploi envisagé avec les données de son bilan. On la ou le sensibilisera aussi aux nombreux facteurs qui peuvent favoriser son insertion sur le marché du travail ou au contraire l'entraver.

L'élève rendra compte de ses démarches dans son journal de bord, ce qui l'aidera à évaluer les moyens qu'elle ou il a utilisés et qui représentent la somme des activités de la troisième phase.

1.3 Conditions et stratégies d'apprentissage

Dès le début de ce module, on devra motiver et responsabiliser l'élève en lui faisant comprendre que les apprentissages faits dans ce cours seront orientés vers une démarche réelle de recherche de stage, puis de recherche d'emploi.

L'enseignante ou l'enseignant s'informerait d'abord auprès du service de placement de son école, ou encore dans un centre Emploi et Immigration Canada, des moyens pouvant être mis à sa disposition pour faciliter l'enseignement de ce module. Ces moyens peuvent être des documents écrits ou audiovisuels, des méthodes, des personnes-ressources, etc. Notons que certaines commissions scolaires offrent le programme *Développement personnel et social* (DPS), dont certains cours traitent de la recherche d'emploi. Beaucoup de matériel didactique susceptible d'intéresser l'enseignante ou l'enseignant est disponible. Il serait même souhaitable d'associer des personnes participant au programme DPS à la démarche du présent module.

Au cours de la rédaction du bilan personnel par l'élève, l'enseignante ou l'enseignant agira en tant que personne-ressource et devra offrir toute l'assistance nécessaire à un tel travail. Elle ou il fournira d'abord à l'élève des exemples de bilans ainsi que des questionnaires pouvant l'aider à structurer et approfondir sa réflexion. Ensuite, elle ou il encadrera l'élève dans sa démarche personnelle, veillera à la progression du travail et encouragera l'enrichissement de son contenu. Elle ou il invitera, si possible, d'autres personnes-ressources pour la ou le seconder.

Une fois le bilan rédigé, il serait intéressant que l'enseignante ou l'enseignant revienne sur les principales caractéristiques des emplois offerts en reprographie (voir le module 1). Pour ce faire, elle ou il mettra à jour les données et les statistiques relatives à l'emploi, et s'assurera que l'élève ait une vision réaliste du marché du travail. À l'aide de grilles d'évaluation et de discussions, on amènera l'élève à comparer les données de son bilan avec les exigences du métier et ainsi, à évaluer son choix d'emploi.

Afin d'habilitier l'élève à rédiger un curriculum vitae et une lettre de présentation de façon adéquate, l'enseignante ou l'enseignant devra préparer et présenter différents modèles de produits finals. Ensuite, elle ou il aidera l'élève à déterminer et à structurer le contenu de ses documents. Elle ou il évaluera attentivement ces travaux afin de s'assurer de leur qualité finale.

L'enseignante ou l'enseignant encadrera l'élève dans l'établissement de son plan de recherche d'emploi. Elle ou il lui donnera d'abord des modèles de plans de recherche. Ensuite, elle ou il aidera l'élève à structurer son propre plan. Une fois le plan dressé, elle ou il discutera avec l'élève de la faisabilité du plan, de la méthode utilisée.

Dans le but de permettre à l'élève de faire une recherche d'emploi qui soit la plus fructueuse possible, on la ou le familiarisera avec différentes techniques de recherche et d'entrevues. Pour ce faire, l'enseignante ou l'enseignant n'hésitera pas, encore une fois, à avoir recours à d'autres personnes-ressources. Elle ou

il préparera du matériel et des exposés sur la recherche dynamique d'emploi, animera des discussions et des rencontres.

Elle ou il organisera des mises en situation et des jeux de rôles afin de sensibiliser l'élève à l'importance de certaines attitudes et de certains comportements en entrevue. La simulation d'entrevues enregistrées sur vidéo serait la meilleure stratégie pour préparer l'élève à une telle situation. Cette technique permettrait à l'élève de s'observer, de s'évaluer et ainsi de repérer les points à travailler pour améliorer sa présentation au moment d'une entrevue.

Finalement, on informera les élèves des étapes d'une relance efficace auprès des employeurs joints. Différentes dimensions peuvent alors être abordées, du moment opportun pour l'effectuer aux différentes formes de suivi à assurer.

1.4 Évaluation formative

Au cours de ce module, on devra évaluer certaines étapes clés dont la réussite est essentielle à la poursuite du cheminement.

L'évaluation formative pourrait prendre la forme de mini-tests écrits et oraux, ou encore, de fiches d'observation. On évaluerait les points suivants :

1. Le contenu et la structure du curriculum vitae.
2. La qualité du français oral et écrit.
3. La participation aux travaux et aux discussions.
4. La détermination des attitudes et des comportements à adopter ou à éviter en entrevue.
5. La présentation de l'élève au moment d'une entrevue.
6. La qualité de la stratégie du plan de recherche.
7. La recherche des sources d'embauche et des employeurs potentiels.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
Activités de la phase 1 : Préparation à la recherche d'emploi. Durée : 10 h	
■ S'informer des étapes à suivre pour rechercher un emploi.	– Détermination des étapes : • établissement d'une liste d'employeurs; • téléphones; • rédaction du curriculum vitae; • tenue de fiches de contrôle; • entrevues; • relance par lettres ou appels téléphoniques.
■ Prendre connaissance des sources d'information pouvant être consultées pendant la recherche d'emploi.	– Ressources matérielles telles que : • exemples de curriculum vitae et de lettres de présentation; • livres et documents de consultation; • etc. – Ressources humaines provenant de : • services d'orientation; • services de placement; • centres d'accueil et de référence; • centres d'emploi.
■ S'informer des critères d'embauche des employeurs selon les types d'entreprises.	– Critères d'embauche selon : • les types d'entreprises; • la taille des entreprises; • la région.
■ Faire une liste d'employeurs potentiels.	– Critères de sélection d'employeurs potentiels : • correspondance aux champs d'intérêt et aux valeurs; • proximité de l'entreprise; • possibilités de déplacement; • horaires et conditions de travail. – Consultation des sources de référence.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
■ Expérimenter des techniques d'entrevues. <i>Fin des activités de la phase 1.</i> 1. Expliquer dans quelle mesure les caractéristiques du marché du travail peuvent influencer sur son insertion au travail.	— Expérimentation des attitudes et des comportements à adopter : • pour solliciter une entrevue; • pendant une entrevue. — Caractéristiques telles que : • contraintes du marché du travail : - chômage; - compétition; - mobilité; - formations spécialisées; - développement technologique; - instabilité économique; • possibilités du marché du travail : - nouveaux emplois; - création d'emplois; - création d'entreprises; • conditions de travail : - horaire; - salaire.
Activités de la phase 2 : Application d'un plan de recherche d'emploi. Durée : 16 h ■ Planifier les étapes d'exécution de sa recherche. ■ Rédiger un curriculum vitae et une lettre de présentation.	— Détermination de la séquence de ces étapes. — Liste des démarches à entreprendre à chacune des étapes. — Contenu d'un curriculum vitae : • renseignements personnels; • expérience de travail; • formation et compétences; • activités. — Contenu d'une lettre type. — Règles de rédaction et de mise en page des documents.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
■ Effectuer les démarches prévues dans son plan de recherche. ■ Tenir un journal de bord faisant état des étapes du plan de recherche et des démarches effectuées.	– Contacts avec des employeurs en utilisant divers moyens : • téléphone; • courrier; • visites; • etc. – Inscription dans le journal de données telles que : • les personnes rejointes; • les ressources consultées; • les renseignements collectés; • les moyens empruntés.
<i>Fin des activités de la phase 2.</i> Activités de la phase 3 : Évaluation de ses démarches et des moyens utilisés. Durée : 4 h ■ En s'inspirant de son journal de bord, commenter la pertinence des documents utilisés et l'efficacité de ses démarches.	
<i>Fin des activités de la phase 3.</i>	

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

L'utilisation du copieur couleur au laser occupe une part importante de la fonction de travail dans un atelier de reprographie.

Dans ce contexte, le module 12 vise à assurer l'acquisition de compétences et de connaissances en matière d'analyse d'originaux en couleur et d'utilisation des appareils servant à la reproduction de documents en quadrichromie. Il est important de souligner que les habiletés et les compétences développées à l'intérieur de ce module sont liées à celles qui seront mises en oeuvre dans les modules suivants : *Documents commerciaux* et *Documents complexes d'édition*.

1.2 Structure du module

Ce module est divisé en deux parties. Tout d'abord, il faut réserver environ 20 p. cent du temps pour expliquer les principes liés à la création des couleurs et pour analyser des documents en quadrichromie.

Par la suite, diverses activités permettront à l'élève d'acquérir des habiletés liées à l'utilisation des appareils servant à la reproduction et au façonnage des documents.

1.3 Conditions et stratégies d'apprentissage

Parler de la théorie de la couleur à des élèves peut paraître complexe. Cependant, elles ou ils peuvent en comprendre les concepts de base et en tirer profit au moment de l'utilisation des appareils de reproduction en quadrichromie.

C'est pourquoi l'enseignante ou l'enseignant ne doit pas négliger cette partie, qui représente près de 20 p. cent du temps de ce module. Avec l'aide de schémas, de chartes de couleurs, de filtres, on pourra facilement décrire le rôle de la lumière comme origine de la couleur. On pourra aussi tenter des expériences à l'aide d'un prisme ou tout simplement à l'intérieur d'une chambre noire. On pourra vérifier la couleur d'un objet sous divers types d'éclairage tels que la lumière du Soleil, la lumière d'une lampe tungstène ou encore la lumière d'un fluorescent.

Pour expliquer l'addition et la soustraction des couleurs, on démontrera à l'aide d'un schéma comment l'oeil perçoit la couleur. Par la suite, à l'aide de filtres et de trois rétroprojecteurs, l'enseignante ou l'enseignant pourra facilement permettre aux élèves de reconnaître les primaires additives et les primaires soustractives.

Par la suite, on pourra diviser le groupe en équipes et faire des démonstrations des appareils de reproduction disponibles en atelier. L'enseignante ou l'enseignant profitera de ces moments pour analyser un original et tenter de l'améliorer avec l'aide des élèves.

L'utilisation de ce type d'appareils représente beaucoup de frais; c'est pourquoi on devra privilégier la qualité plutôt que la vitesse d'exécution.

L'enseignante ou l'enseignant pourra profiter d'un trouble de fonctionnement ou encore de bourrage de papier dans l'appareil pour expliquer les codes d'auto-diagnostic ou pour effectuer des opérations d'entretien mineures.

1.4 Évaluation formative et corrective

Nous suggérons que l'évaluation formative porte sur :

- la capacité d'analyse d'un document;
- le souci de la qualité;
- l'application d'une méthode de travail économique en matériel et en temps;
- la pertinence du diagnostic à l'occasion d'un problème de fonctionnement.

1.5 Activités d'enrichissement

Les élèves ayant complété leurs activités d'apprentissage pourront se voir attribuer des projets plus complexes nécessitant l'utilisation d'accessoires tels que projecteur de films, chargeur de diapositives, dispositif de balayage de films et comportant des modifications majeures devant être faites à l'ordinateur ou à l'aide de la table d'édition.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
1. Distinguer les différents supports utilisés pour la reproduction en quadrichromie. 2. Décrire le rôle de la lumière comme source de la couleur. 3. Expliquer les principes de création des couleurs.	– Papiers transferts. – Papiers pour impression couleur. – Films et transparents. – Structure de la lumière. – Origine de la couleur. – Dépendance de la couleur par rapport à la lumière. – Définitions : • lumière; • rayons; • ondes; • longueur d'onde; • fréquence. – Déplacement des ondes lumineuses. – Propagation de la lumière. – Spectre électromagnétique : • rayons lumineux classés par longueur d'onde; • fréquence des rayons lumineux; • effets des rayons lumineux. – Lumière blanche : • réfraction de la lumière au travers d'un prisme; • phénomène de l'arc-en-ciel; • sources de la lumière blanche. – Différentes sources de lumière. – Perception des objets. – Rôle de l'oeil : • cristallin (lentille); • rétine (couche sensible); • paupière (obturateur). – Principe de la synthèse additive (absorption) : • couleurs primaires lumières : rouge, vert, bleu; • utilisations : photographie, images télévisées.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
3. (suite) A. Interpréter les bons de commande. Durée : 8 h B. Planifier le travail. Durée : 5 h 4. Décrire les avantages et les inconvénients de l'utilisation des fonctions manuelles ou automatiques d'un copieur couleur. 5. Décrire le rôle des principaux accessoires pouvant être ajoutés à un copieur couleur.	– Principe de la synthèse soustractive : • couleurs primaires matières : cyan, magenta, jaune; • utilisation : imprimerie, peinture. – Parties des bons de commande. – Signification des codes et de la terminologie particulière. – Vérification de la présence de toutes les données nécessaires. – Recherche des données manquantes. – Analyse des originaux : • qualité; • types de support (impression couleur, reproduction photographique couleur, négatif, diapositive). – Vérification de l'inventaire. – Commande de la marchandise manquante. – Sélection des supports. – Fonctions : • réglage de la couleur; • centrage; • sélection de papier; • mise au point; • etc. – Reconnaissance et rôle : • de l'unité de traitement d'images; • de projecteur de films; • du chargeur de diapositives; • du dispositif de balayage de films.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
D. Reprographier les documents en couleur. Durée : 10 h	– Production et vérification du premier document reprographié : • qualité d'impression (couleur); • correspondance avec les techniques de finition choisies. – Nature des vérifications à faire avec l'original.
E. Finir les travaux. Durée : 5 h	– Préparation et mode d'utilisation des appareils de finition pour le laminage, le plastifiage et le transfert. – Nature des vérifications à effectuer. – Méthodes d'emballage des produits finis.
F. Entretenir le lieu de travail. Durée : 2 h	– Méthode de lecture des compteurs. – Rédaction de fiches d'entretien. – Produits de nettoyage à utiliser selon les parties des appareils de reprographie ou de finition. – Nettoyage et entretien des outils utilisés pour le laminage : • scie; • toupie; • sableuse. – Rangement et nettoyage de l'aire de travail.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Le présent module met particulièrement l'accent sur la production de documents commerciaux. Ce sont souvent des productions de court tirage sur du papier de format non standard mais qui nécessitent une analyse approfondie de la commande.

On a situé ce module vers la fin de la formation de l'élève afin qu'elle ou il puisse transférer les savoirs et savoir-faire au moment de l'exécution des commandes.

1.2 Structure du module

Nous avons conçu ce module de façon simple en tenant compte des nouveaux savoirs que l'élève devra maîtriser avant d'effectuer la production.

Le module est divisé en quatre parties. Tout d'abord, nous avons prévu 20 heures pour l'accueil de la clientèle et la préparation des bons de commande. Plus de la moitié de ces heures devront être consacrées aux connaissances liées aux couleurs et aux différentes harmonies.

Nous avons réservé 30 heures à la deuxième partie du module. L'élève aura alors à préparer la matière première et à programmer les différents appareils de reproduction.

En troisième partie, les courts tirages des documents commerciaux nécessitent 26 heures. Enfin, en quatrième partie, nous avons prévu 29 heures pour la

finition, qui est souvent complexe dans ce genre de documents et nécessite l'utilisation de plusieurs appareils de façonnage.

1.3 Conditions et stratégies d'apprentissage

Afin de montrer l'influence de la couleur, on préparera différents exercices pratiques où l'élève aura à harmoniser des couleurs.

Ces exercices pourront être élaborés à partir de papiers en couleur ou encore de chartes de couleurs. On demandera à l'élève de créer différentes harmonies à partir du matériel fourni.

Au cours des modules précédents, nous avons déjà proposé que chaque élève ait son cahier d'échantillons de papier. Il s'agira ici de le compléter avec des papiers fins.

On devra aussi donner des notions de base de vente aux élèves afin de les aider au moment de l'accueil de la clientèle.

Si le local de production est équipé d'un duplicateur numérique, on divisera le groupe d'élèves en équipes afin d'expliquer le fonctionnement de cet appareil. De plus, il faudra expérimenter les liens de communication existant entre cet appareil et un ordinateur afin de pouvoir transférer directement des documents virtuels sur le duplicateur.

Les projets commerciaux sont nombreux et toujours intéressants à faire produire par les élèves. Que ce soit des calendriers, des napperons, des menus de restaurant ou des sous-verres, l'enseignante ou l'enseignant n'aura qu'à utiliser l'imagination des élèves pour préparer les projets de ce module.

1.4 Évaluation formative et corrective

Au cours des activités d'apprentissage, il est suggéré d'insister sur des critères généraux de performance :

- conformité des travaux avec les bons de commande;
- travail méthodique, sans perte de temps ni de matériel;
- respect des règles de santé et de sécurité;
- souci de la qualité.

Il faudrait aussi s'assurer que l'élève soit responsable d'un projet du début jusqu'à la fin des opérations.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
1. Expliquer le symbolisme des couleurs.	– Reconnaissance des couleurs symboliques. – Influence de la couleur sur le psychisme et le comportement : • <i>rouge</i> : passion, violence, vaillance, courage, audace, feu, sang, danger; • <i>bleu</i> : espace, loyauté, bonté, justice, fidélité, chasteté, froid; • <i>jaune</i> : chaleur, lumière, gaieté, splendeur, force, richesse, gloire; • <i>orange</i> : stimulation, activité, vitalité, gaieté, bien-être; • <i>vert</i> : espoir, renaissance, immortalité, confiance, sérénité; • <i>pourpre</i> : profondeur, mystère; • <i>rose</i> : délicatesse, animation, gaieté; • <i>brun</i> : confort, trahison, humilité, pénitence; • <i>violet</i> : indétermination, ambivalence; • <i>noir</i> : deuil, humilité, prudence, pénitence, constance; • <i>blanc</i> : pureté, victoire, honneur, joie; • <i>gris</i> : neutralité, absence de passion. – Couleurs symbolisant les saisons : • <i>printemps</i> : verts clairs et verts foncés; • <i>été</i> : orange, safran, jaune; • <i>automne</i> : rouge, grenat, capucine, bruns; • <i>hiver</i> : turquoise, bleu, blanc. – Utilisation des couleurs dans les codes de sécurité industriels : • <i>rouge</i> : situation des appareils de prévention des incendies; • <i>vert</i> : situation des services de premiers soins; • <i>jaune</i> et <i>noir</i> : endroits ne présentant pas de danger apparent mais où il faut prendre garde; • <i>blanc</i> : passages réguliers de circulation; • <i>orange</i> : panneau pour attirer l'attention; • <i>bleu</i> : endroits où se trouvent les interrupteurs d'électricité et les machines en réparation.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
2. Reconnaître les différentes harmonies.	– Les couleurs chaudes. – Les couleurs froides. – Les harmonies complémentaires. – Les harmonies analogues. – Les harmonies monochromatiques.
3. Distinguer les différents supports utilisés pour la production de documents commerciaux.	– Papiers : • commerciaux; • fins; • recyclés. – Cartons. – Acétates. – Feuilles autocollantes.
4. Décrire les méthodes utilisées pour faire connaître les différents services offerts par l'entreprise.	– Publicité verbale. – Imprimés. – Démonstration de modèles. – Catalogues. – Échantillons de matière première.
A. Accueillir les clientes ou les clients et déterminer leurs besoins. Durée : 15 h	– Application du protocole d'accueil au comptoir et au téléphone, en français et en anglais. – Détermination des besoins de la clientèle. – Conseils à donner à la clientèle. – Utilisation d'arguments de vente pour la promotion des produits et services offerts par l'entreprise. – Référence au module 7.
B. Préparer les bons de commande. Durée : 5 h	– Parties de différents modèles de bons de commande. – Signification des codes et de la terminologie particulière. – Façon de noter les besoins particuliers sur un bon de commande (en français et en anglais). – Vérification de la présence de toutes les données. – Recherche des données manquantes. – Importance de la qualité du français et de l'écriture. – Référence au module 7.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
C. Planifier et organiser le travail de production. Durée : 5 h	– Méthode de vérification de l'inventaire : • dénombrement des produits; • formules à utiliser; • compilation de données. – Parties à remplir sur les bons de commande. – Signification des codes d'appareils et de supports imprimants. – Évaluation des travaux de montage et des personnes pouvant les exécuter. – Application des règles de communication (référence au module 4).
D. Effectuer des travaux de montage. Durée : 5 h	– Description de travaux nécessitant des ressources de l'extérieur tels que : • photos à tramer (photogravure); • conception d'une illustration ou d'un logo (illustration); • production d'un prêt-à-photographier à l'ordinateur (infographiste). – Travaux faits par des ressources internes : • ajout ou retrait d'éléments; • imposition de documents. – Travaux de montage : • ajout et retrait d'éléments; • imposition; • utilisation d'éléments décoratifs provenant de banques. – Préparation d'une copie de travail. – Importance de l'approbation de la copie de travail par la cliente ou le client : • par télécopieur; • en présence de la cliente ou du client.
5. Préparer du papier en fonction de l'alimentation des appareils.	– Aération et cognage manuels du papier. – Coupe du papier en fonction des dimensions nécessaires. – Reconnaissance du «sens machine» du papier (pour éviter le blocage).
6. Décrire les différents types d'encre utilisés en reprographie.	– Composition des encres sèches. – Couleurs disponibles : • couleurs process; • couleurs en aplat.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
E. Préparer le copieur. Durée : 20 h	– Sortes de papier et de carton. – Sens d'entrée du papier ou carton et ajustement des plateaux en fonction des dimensions non standard. – Programmation des appareils : • quantités; • dimensions; • contraste; • recto-verso; • couleurs; • fonction de modification des textes et images; • type de reliures. – Importance de la propreté de la vitre. – Vérification des niveaux d'encre sèche. – Méthode pour changer les cartouches d'encre.
7. Analyser la qualité de reprographie de documents commerciaux.	– Reconnaissance des principaux défauts : • variance des teintes; • présence de points blancs, noirs ou de couleur; • mauvaise densité des pleins; • marges inadéquates; • erreurs des recto-verso; • impression partielle ou déplacée; • mauvaises couleurs; • etc. – Indication des causes. – Détermination des moyens de correction.
F. Reprographier les documents. Durée : 26 h	– Production et vérification du premier document reprographié : • qualité d'impression; • emplacement de la couleur; • précision de l'imposition (recto-verso); • correspondance avec les techniques de finition choisies. – Nature des vérifications à effectuer pendant le fonctionnement du copieur : • qualité des copies; • alimentation des plateaux; • etc.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
7. (suite) G. Finir les documents. Durée : 20 h H. Acheminer les documents. Durée : 3 h I. Facturer les clientes ou les clients. Durée : 3 h	– Principales causes de blocage et endroits de blocage. – Méthode pour dégager le papier et le carton. – Méthode de rétablissement de la production. – Préparation et mode d'utilisation des appareils de finition. – Application des techniques : • de pliage; • de brochage; • de massicotage; • de reliure; • de laminage. – Référence au module 2. – Emballage et étiquetage des documents. – Préparation des bordereaux d'expédition. – Vérification de la satisfaction des clientes ou clients (examen des travaux). – Remise des originaux. – Facturation : • calcul des taxes pour les produits et services. – Opérations des caisses enregistreuses pour les transactions suivantes : • comptant; • carte de crédit; • carte de débit; • chèque personnel ou de compagnie. – Vérification pour la perception et la remise des sommes. – Référence au module 7.
8. Décrire le mode d'entretien des appareils de finition.	– Changement de composantes. – Rendre des composantes fonctionnelles. – Référence au module 2.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
J. Entretien du lieu de travail. Durée : 3 h	– Méthode de lecture des compteurs. – Importance de la mise à jour des rapports statistiques. – Rédaction de fiches d'entretien. – Produits de nettoyage à utiliser selon les parties des appareils de reprographie ou de finition. – Entretien des appareils.
PRODUIRE DES DOCUMENTS COMMERCIAUX.	– Documents en une ou plusieurs couleurs. – En-têtes de lettres. – Cartes professionnelles. – Dépliants. – Menus. – Cartons d'invitation. – Étiquettes autocollantes.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Le présent module prépare les élèves au marché du travail. On amènera l'élève à développer les habiletés nécessaires à la production de travaux de grande envergure et de complexité plus élevée que ceux effectués au cours du module 8 *Documents simples d'édition*.

Il ne faut pas oublier que le métier d'opératrice ou opérateur d'appareils à reprographier est un amalgame de tâches de la préparation de documents, de la reprographie et du façonnage. Selon le type et la taille de l'entreprise, certaines tâches techniques et administratives viendront se greffer au quotidien de l'opératrice ou opérateur.

Nous suggérons que ce module soit donné en parallèle avec le module précédent.

1.2 Structure du module

Le premier bloc (8 p. cent du temps) est alloué à des tâches administratives liées à la préparation de documents.

La deuxième partie de ce module (80 p. cent du temps) porte sur la préparation des appareils et la production du travail.

Enfin, la troisième partie (12 p. cent du temps) est réservée à l'administration générale et à l'entretien des appareils de l'atelier.

1.3 Conditions et méthodes d'apprentissage

Parce qu'il y a peu de nouveaux apprentissages dans ce module, l'enseignante ou l'enseignant devra faire preuve de beaucoup de vigilance afin de repérer les faiblesses de certains élèves dues à une mauvaise assimilation de la méthode de travail. Ce sera le temps de reprendre quelques explications s'il y a lieu, ou encore de faire des démonstrations afin de s'assurer de la compréhension et de l'application des connaissances liées aux principes de la reprographie.

Le montage des documents devra se faire complètement sur les appareils tel que décrit au contenu. Toutes les nouvelles commandes pourront être expliquées à l'aide de schémas. On incitera l'élève à noter les procédures enseignées dans son cahier. Des acétates tirées du manuel du manufacturier pourront être utilisées afin de favoriser la compréhension.

Dans la mesure du possible, on suggère de préparer des travaux qui nécessitent l'utilisation de l'ordinateur. À ce temps-ci de l'année, l'élève devrait se sentir à l'aise sur le plan de la programmation et du dialogue entre un ordinateur et un appareil de reprographie.

Si les conditions s'y prêtent, nous suggérons que certains élèves puissent avoir l'occasion de travailler sur des appareils très performants en industrie. Cela pourrait se faire en alternance, avec l'appui des gens en place et l'assurance que les heures alloués à ces nouveaux apprentissages seront effectivement utilisées.

1.3 Évaluation formative et corrective

Il faudrait porter une attention spéciale aux critères particuliers de performance liés à chaque précision inscrite au programme. Certains éléments importants devraient faire l'objet d'une évaluation formative.

De plus, on suggère de diriger certaines mises en situation ou simulations de façon à corriger au fur et à mesure de leur progression les comportements de chaque élève dans le but d'en faire profiter l'ensemble de la classe.

1.4 Activités d'enrichissement

Les élèves ayant complété leurs activités d'apprentissage pourront recevoir des notions complètes ayant trait à l'entretien des appareils ainsi qu'à la réparation de composants défectueux. Toute activité supplémentaire ne pourra qu'être appréciée de la part des élèves.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
1. Distinguer les différents modes de réception des originaux ou des commandes. A. Accueillir les clientes ou les clients et déterminer leurs besoins. Durée : 3 h B. Préparer les bons de commande. Durée : 2 h C. Planifier et organiser le travail de production. Durée : 3 h	– Procédures des modes de réception : • messagers; • disquettes; • télécopieur; • modem. – Application du protocole d'accueil au comptoir et au téléphone, en français et en anglais. – Détermination des besoins de la clientèle. – Conseils à donner à la clientèle. – Référence au module 7. – Parties de différents modèles de bons de commande. – Signification des codes et de la terminologie particulière. – Façon de noter les besoins particuliers sur un bon de commande. – Vérification de la présence de toutes les données. – Recherche des données manquantes. – Importance de la qualité du français et de l'écriture. – Référence au module 7. – Méthode de vérification de l'inventaire. – Règles à respecter pour ordonner le travail de production avec plusieurs appareils à la fois. – Parties à remplir sur les bons de commande. – Signification des codes d'appareils et des codes de papier. – Évaluation des travaux de montage et des personnes (spécialistes) pouvant les exécuter. – Application des règles de communication (référence au module 4).

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
D. Effectuer des travaux de montage. Durée : 2 h 3. Expliquer le principe de fonctionnement d'un copieur possédant une table d'édition. 4. Préparer du papier en fonction de l'alimentation des copieurs.	– Travaux effectués avec la table d'édition : • indication des couleurs en aplat; • imposition; • création de chapitre; • décalage de marges; • insertion d'intercalaires. – Préparation d'une copie de travail. – Importance de l'approbation de la copie par la cliente ou le client : • en présence de la cliente ou du client; • par télécopieur. – Interprétation du tableau de commande et des messages présentés au tableau de commande graphique (écran). – Aération et cognage manuels du papier. – Coupe du papier en fonction des dimensions nécessaires. – Reconnaissance du «sens machine» du papier (pour éviter le blocage).
E. Préparer les copieurs. Durée : 30 h	– Méthode d'alimentation des appareils en fonction : • de la capacité des plateaux; • des intercalaires; • des sortes de papier et carton; • des modes de finition. – Sortes de papier et de carton. – Sens d'entrée du papier ou carton et ajustement des plateaux en fonction des dimensions non standard. – Programmation des appareils à l'aide du tableau de commande graphique : • quantités; • dimensions; • contraste; • recto-verso; • couleurs; • type de reliures. – Importance de la propreté de la vitre. – Méthode de vérification des principales composantes des copieurs et des niveaux d'encre.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
F. Reprographier les documents. Durée : 40 h	– Contrôle de la qualité du premier document reprographié quant : • à la constance de teintes; • à l'absence de points blancs, noirs ou de couleurs; • à la densité des pleins. – Nature des vérifications à effectuer pendant le fonctionnement simultané des copieurs : • qualité des copies; • alimentation des plateaux; • etc. – Principales causes de blocage et endroits de blocage. – Méthode pour dégager le papier et le carton. – Méthode de rétablissement de la production.
G. Finir les documents. Durée : 26 h	– Mariage et encartage des documents. – Utilisation des appareils de finition. – Application des techniques : • d'assemblage; • de pliage; • de brochage; • de massicotage; • de trouage; • de reliure. – Référence au module 2.
H. Acheminer les documents. Durée : 2 h	– Emballage et étiquetage des documents. – Préparation des bordereaux d'expédition.
I. Facturer les clientes ou les clients. Durée : 4 h	– Vérification de la satisfaction des clientes ou clients (examen des travaux). – Remise des originaux. – Facturation : • calcul des taxes pour les produits et services. – Opérations des caisses enregistreuses pour les transactions : • comptant; • carte de crédit; • carte de débit; • chèque personnel ou de compagnie. – Vérification de la perception et de la remise des sommes. – Référence au module 7.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
5. Distinguer les travaux d'entretien d'un copieur pouvant être effectués par une opératrice ou un opérateur et une technicienne ou un technicien de service.	– Changements par l'opératrice ou l'opérateur : • courroies; • corotrons; • photorécepteurs; • feutres; • révélateurs. – Responsabilité de la technicienne ou du technicien : contrat de service.
J. Entretien du lieu de travail. Durée : 8 h	– Méthode de lecture des compteurs. – Importance de la mise à jour des rapports statistiques. – Rédaction de fiches d'entretien. – Produits de nettoyage à utiliser selon les parties de l'appareil. – Changement de composantes selon les besoins.
PRODUIRE DES DOCUMENTS COMPLEXES D'ÉDITION	– Documents d'édition de format lettre à tabloid. – Annuaires. – Rapports. – Catalogues. – Manuels techniques.

1 INTRODUCTION

1.1 Fonction et position du module

Le module 15 a pour objectif de faciliter l'intégration des élèves au marché du travail. Cette intégration se fera au moyen d'un stage, activité privilégiée puisqu'elle permet aux élèves de passer du milieu scolaire au milieu de travail de façon progressive.

Même si au cours de la formation, on s'efforce de préparer les élèves aux réalités du travail, il n'en demeure pas moins que les situations sont simulées et que les élèves évoluent dans un contexte scolaire avec toutes les conditions que cela implique. L'expérimentation d'un second stage viendra compléter la formation en milieu scolaire. Ce stage permettra en effet aux élèves d'effectuer des apprentissages sur le plan des techniques, mais aussi sur d'autres plans comme celui de l'adaptation à un contexte de travail.

Outre, pour les élèves, la transition plus aisée de l'école au marché du travail, le stage permettra aux enseignantes et enseignants de garder contact avec les réalités de l'industrie et même de favoriser la collaboration entre les deux parties.

Notons que dans bien des cas, le stage permettra aux élèves de se trouver un emploi. L'organisation d'un tel module n'est pas toujours facile, mais les efforts consacrés seront avantageux pour plus d'une ou d'un élève.

Finalement, rappelons que les élèves qui participeront à ce stage devront avoir réussi tous les modules précédents.

1.2 Structure du module

Ce module de situation a été conçu de façon à respecter la répartition type des activités en trois phases :

- phase 1 : préparation au séjour en milieu de travail;
- phase 2 : exécution d'activités en milieu de travail;
- phase 3 : comparaison des perceptions de départ aux réalités du milieu.

Les phases 1 et 3 étant d'approche plus générale, nous insistons particulièrement sur le déroulement des activités de la phase 2 puisque celle-ci permet à l'élève, dans un cadre «réel» du milieu de travail, de mettre à l'épreuve ses connaissances acquises, sa dextérité, son initiative et dans bien des cas de compléter son apprentissage lorsque certaines situations de travail ou particularités ne peuvent être reproduites en institution.

1.3 Conditions et méthodes d'apprentissage

La durée du stage étant relativement courte, nous suggérons que les élèves n'aient qu'un seul endroit de stage. Elles ou ils auront ainsi le temps de se familiariser avec le milieu puis de participer aux travaux.

Une fois les endroits de stage trouvés, il serait important que l'enseignante ou l'enseignant rencontre les responsables de stagiaires en entreprise afin de bien expliquer les modalités d'application de ce stage. Il faudra en effet que les rôles des parties (employeurs, stagiaires, enseignantes ou enseignants) soient clairement définis avant le début du stage afin d'éviter des remises en question ou des changements pendant le déroulement du stage. Il faudra s'assurer en outre que la ou le stagiaire ait la possibilité d'effectuer les activités prévues à la phase 2 de l'objectif.

L'enseignante ou l'enseignant devra aussi avoir l'occasion, pendant le stage, de rencontrer la ou le stagiaire ainsi que sa ou son responsable en entreprise afin de faire le point. À la fin du stage, l'enseignante ou l'enseignant rencontrera chaque

élève individuellement afin de discuter de sa fiche d'évaluation et de celle faite par l'entreprise.

1.4 Évaluation formative

L'organisation et le suivi d'un stage demandent évidemment beaucoup de temps et d'énergie de la part de l'enseignante ou de l'enseignant. Il faudra assurer le soutien aux élèves en se montrant disponible et en s'intéressant à leurs préoccupations. En cas de problèmes, on devra intervenir promptement et s'efforcer de trouver la solution la plus avantageuse.

Finalement, il faudra réserver environ cinq heures après le stage pour un retour en classe. On favorisera à ce moment l'expression de tous les élèves en leur accordant, à tour de rôle, un moment pour décrire leurs expériences. L'enseignante ou l'enseignant devra être particulièrement attentive ou attentif aux commentaires exprimés par les élèves au sujet du déroulement de leurs stages afin de déceler des situations à éviter ou des points à considérer au moment de l'organisation des stages à venir.

2 DONNÉES PARTICULIÈRES AU MODULE

2.1 Objectifs de 1^{er} et 2^e niveaux et leurs éléments de contenu

(Voir page suivante)

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
1. Appliquer les étapes de planification de la recherche d'un lieu de stage.	– Référence au module 11. – Consultation de la banque d'entreprises. – Curriculum vitae. – Lettre de présentation. – Téléphone. – Entrevue.
2. Se soucier de l'importance des attitudes au moment de la recherche dynamique d'un lieu de stage.	– Référence au module 11. – Attitudes telles que : • détermination; • ouverture d'esprit; • pensée positive; • disponibilité.
Activités de la phase 1 : Préparation au séjour en milieu de travail. Durée : 3 h	
■ Prendre connaissance des données et des modalités relatives au stage.	– Objectifs du stage, durée, conditions d'encadrement, critères de participation.
■ S'informer sur l'organisation de l'entreprise.	– But de l'entreprise. – Organigramme. – Mode de fonctionnement. – Nom et fonction de la ou du responsable de stage dans l'entreprise.
■ Se situer dans l'organisation de l'entreprise relativement à la tâche et à la place occupée dans la structure.	
<i>Fin des activités de la phase 1.</i>	

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
3. Décrire les éléments à consigner en cours de stage. 4. Décrire le comportement à adopter en milieu de travail.	– Possibilités du marché du travail : • nouveaux emplois, emplois à la hausse. – Conditions de travail : • horaire; • salaire; • santé; • etc. – Contraintes du marché du travail : • chômage; • compétition; • mobilité; • formation; • spécialité; • développement technologique; • etc. – Attitude d'écoute et d'observation. – Respect des règles de santé et de sécurité. – Tact et discrétion, secret professionnel. – Comportement positif. – Communication complète, claire et précise. – Manifestation d'intérêt pour toute nouvelle expérience de travail. – Souci de l'excellence. – Sens de la productivité.
Activités de la phase 2 : Exécution d'activités en milieu de travail. Durée : 52 h ■ Observer le contexte de travail. ■ Effectuer diverses tâches professionnelles ou participer à leur exécution. ■ Vérifier la satisfaction de la ou du responsable de stage concernant les activités exécutées.	– Milieu socio-économique. – Structure de l'entreprise. – Équipement et évolution technologique. – Conditions et relations de travail. – Exécution de tâches assignées par les responsables et selon les consignes établies. – Analyse de la productivité et de la qualité perçue par la ou le responsable dans l'entreprise.

OBJECTIFS (1 ^{er} ET 2 ^e NIVEAUX)	ÉLÉMENTS DU CONTENU
■ Faire état de ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches exercées dans l'entreprise. <i>Fin des activités de la phase 2.</i> Activités de la phase 3 : Comparaison des perceptions de départ aux réalités du milieu. Durée : 5 h ■ Comparer la perception du métier que l'on avait avant le stage avec celle que l'on a après. ■ Évaluer l'influence de l'expérience sur le choix d'un futur emploi. <i>Fin des activités de la phase 3.</i>	– Relevé des différences perçues quant aux aspects suivants : . tâches et opérations; . conditions et exécution des tâches; . performances attendues. – Analyse de l'évolution de ses goûts et de ses champs d'intérêt durant le stage.

7 Médiathèque

A VOLUMES

BERGERON, Jean-Louis et al. *Les aspects humains de la communication*, Chicoutimi, Gaétan Monrin éditeur.

BOIVERST, Jean-Marie et Madeleine BEAUDRY. *S'affirmer et communiquer*, Montréal, Éditions de l'homme, 1979.

COMMISSION DES ÉCOLES CATHOLIQUES DE VERDUN. *Application de techniques de la couleur*, Rachel Vincent, Verdun, 1993.

COMMISSION SCOLAIRE JACQUES-CARTIER. *Production d'un prêt à photographier*, Fernand Morgentaler et Michel Boiverst, Longueuil, 1992.

DARMON, René Y., Michel LAROCHE et John V. PETROF. *Le marketing, fondements et applications*, Montréal, Mc Graw-Hill éditeur, 1978, 441 p.

DUCROCQ, Albert. *Le manuel du graphiste*, Paris, Éditions Nathan, 1986, 62 p.

GENEST, Françoise. *Le travail de bureau*, Montréal, 1979, 516 p.

KAHN, Goerges N. *Les règles d'or de la vente*, Montréal, Le jour Éditeur, 1984.

LEVASSEUR, Pierre. *Comprendre le marketing*, Montréal, Les éditions de l'homme, collection «Affaires», 1986, 237 p.

LEVASSEUR, Pierre. *Lancer son entreprise*, Montréal, Les éditions de l'homme, collection «affaires», 1986, 230 p.

PARKER, Roger C. et Lise THERRIEN. *La mise en page*, Repentigny, Les Éditions Reynald Goulet, 1991.

SAPIN, Gold Carol. *Contacts en or avec votre clientèle*, Montréal, Le jour éditeur.

B. MAGAZINES

PRODUCTION IMPRIMÉE

20,00 \$/an

Magazine mensuel publié par Info-Presse

4316, boulevard Saint-Laurent

Montréal (Québec) H2W 1Z3

LE MAÎTRE IMPRIMEUR

25,00 \$/an

Magazine de l'Association des arts graphiques du Québec

65, rue de Castelnau Ouest

Bureau 101

Montréal (Québec) H2R 2W3

GRAPHI-PRÉVENTION

Bulletin de l'Association paritaire de santé et de sécurité du travail

Secteur imprimerie et activités connexes

405, rue de la Concorde

Bureau 300

Montréal (Québec) H3A 1J3

C. BROCHURES

ASSOCIATION DES ARTS GRAPHIQUES DU QUÉBEC. *Vision d'avenir*, 1992 (2,00 \$).

CANADA, SECRÉTARIAT D'ÉTAT DU CANADA. *Reprographie*, 52 pages, n° de catalogue 552-3/27-1988 (3,50 \$)

CANADA, MINISTÈRE DES APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES. *Le gouvernement du Canada et les petites entreprises*, n° de catalogue CP46-2/16.

HEIDELBERG. *Le point de trame*, nouvelles de Heidelberg, 1/34.

KODAK. *De la caméra à l'image : théorie de la couleur*.

D. CASSETTE AUDIO, VIDÉOCASSETTE, ETC.

BELL CANADA. Série de trois vidéos :

- *La première impression*
- *Votre voix au téléphone*
- *Une façon de parler*

QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. Direction de la formation à distance. *Communication orale (cours, corrigé, deux cassettes audio et textes enregistrés).*

QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. Direction de la formation à distance. *Curriculum vitae et entrevue (cours, corrigé, une cassette audio, une vidéo cassette).*

QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. Direction de la formation à distance. *Protocole de l'accueil (cours, corrigé, deux cassettes audio, une vidéo-cassette).*

QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. Direction de la formation à distance. *Théorie de la vente (texte de cours, deux cassettes vidéo).*

8 Lexique

Nous avons cru bon, dans les dernières pages de ce document, de présenter une définition des mots et expressions le plus couramment utilisés dans le texte.

► **Activités d'apprentissage**

Actions ou travaux s'adressant à l'élève en vue d'effectuer des apprentissages visant l'atteinte d'un ou de plusieurs objectifs. Une activité d'apprentissage peut être préparée pour un ou plusieurs objectifs de second niveau, pour un ou plusieurs éléments (précisions) d'un objectif de premier niveau ou pour l'ensemble d'un objectif de premier niveau.

► **Compétence**

Ensemble de comportements socio-affectifs, d'habiletés cognitives ou d'habiletés psychosensorimotrices permettant d'exercer convenablement une activité ou une tâche.

► **Cours**

Ensemble organisé, dans le temps, d'activités de formation en vue de l'atteinte d'objectifs. Dans le cadre d'un programme d'études en formation professionnelle, un cours est constitué pour chacun des modules d'un programme.

► **Logigramme de la séquence d'enseignement**

Schéma représentant les modules d'un programme selon un ordre logique d'enseignement. Les modules sont disposés graphiquement soit les uns à la suite des autres, soit en parallèle.

► **Module d'un programme**

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et les objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent.

► **Objectifs opérationnels de premier niveau**

Objectifs clés d'une formation, ils sont les cibles principales de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils précisent les compétences à acquérir. Ils servent de référence

formelle pour l'enseignement, la sanction des études et la reconnaissance des acquis expérientiels. Ce sont les objectifs «obligatoires» d'un programme ainsi que du diplôme, du certificat ou de l'attestation qui lui correspond. Ils appartiennent au premier palier vraiment significatif d'«opérationnalisation» : ils sont mesurables en fonction de la performance ou de la participation. Finalement, ils sont de deux types :

- *de comportement* parce qu'ils traduisent une intention (compétence à acquérir) en fonction d'actions observables et de résultats mesurables; ils sont relativement fermés et déterminent, au départ, les produits ou les résultats attendus;
- *de situation* parce qu'ils décrivent la situation dans laquelle l'élève va cheminer pour accomplir une intention (compétence à acquérir) et déterminent des exigences mesurables de participation; ils sont relativement ouverts puisqu'ils laissent place à des produits ou des résultats pouvant varier d'une personne à une autre.

► **Objectifs opérationnels de second niveau**

Cibles intermédiaires servant de guides à l'enseignement et à l'apprentissage. Ils expriment des «savoirs» jugés préalables à l'atteinte des objectifs de premier niveau. Ils sont définis selon des grandes catégories de savoirs : savoir, savoir-être, savoir-percevoir et savoir-faire. Ils constituent une proposition minimale et peuvent être remplacés par d'autres à la condition que ces derniers facilitent l'atteinte des objectifs de premier niveau. Ces objectifs ne sont pas considérés directement pour l'évaluation à des fins de sanction.

► **Participation**

Action d'un sujet de participer, de prendre part aux activités d'apprentissage qui lui sont proposées.

► **Performance**

Résultats obtenus par un sujet à un moment donné de son apprentissage.

► **Programme d'études**

Ensemble structuré d'objectifs constituant un enseignement. Le programme définit en fonction d'objectifs les compétences visées à l'issue d'une formation ainsi que les savoirs préalables à l'acquisition de ces compétences.

► **Stratégie d'enseignement ou d'apprentissage**

Ensemble d'actions coordonnées d'enseignement ou d'apprentissage en vue de favoriser l'atteinte d'objectifs. Une stratégie peut être développée pour tout un programme, pour un ensemble de modules ou pour un module particulier. Dans le cas de stratégies partielles en référence à des parties de module, on utilisera plutôt le terme «élément de stratégie».

ANNEXE I

Modèle d'une fiche de renseignements

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Date de la visite _____

Nom de l'entreprise _____

Adresse _____

Téléphone _____ Télécopieur _____

Nom de la personne rejointe _____

Fonction de cette personne au sein de l'entreprise _____

HISTORIQUE DE L'ENTREPRISE

Depuis combien d'années l'entreprise existe-elle? _____

Y a-t-il des succursales? _____

Combien y a-t-il d'employées et d'employés? _____

Opératrices ou opérateurs qualifiés _____ Cadres _____

DESCRIPTION PHYSIQUE DE L'ENTREPRISE

Dimension _____

Description des équipements _____

PERSPECTIVES D'EMPLOI ET RÉMUNÉRATION

Quelle est la moyenne d'âge des employées et des employés? _____

Employez-vous des opératrices qualifiées et des opérateurs qualifiés à temps partiel?

Employez-vous des étudiantes et des étudiants? _____

Quel est le niveau de formation des employées et des employés? _____

Avez-vous de la difficulté à trouver de la main-d'oeuvre? _____

Si oui, pourquoi? _____

Comment pourriez-vous définir une bonne opératrice qualifiée ou un bon opérateur qualifié?

Pensez-vous avoir besoin à court ou à moyen terme d'opératrices qualifiées ou d'opérateurs qualifiés?

RESSOURCES HUMAINES

Nom du service	Nombre d'employées et d'employés	Temps plein	Temps partiel
----------------	----------------------------------	-------------	---------------

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

DESCRIPTION DES TRAVAUX PRODUITS PAR L'ENTREPRISE

FORMATION

Est-ce que vos employées et employés retournent se perfectionner?

Connaissez-vous les nouveaux programmes en formation professionnelle?

