

Tableaux d'analyse et de spécifications

5265

Service technique d'équipement bureautique

Secteur
de formation

9

Électrotechnique

Québec 

Décroche
tes **rêves**

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2003 – 03 – 00312

ISBN 2 – 550 – 41699 - 6

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2003

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Coordination et révision

René Brisson
Responsable de la formation sectorielle
et de l'ingénierie de la formation
Ministère de l'Éducation

Conception et rédaction

Luc Grondin
Enseignant en service technique d'équipement
bureautique
Commission scolaire des Découvreurs

Révision technique

Nicole Gendron
Conseillère technique

Révision linguistique

Sous la responsabilité du Service des publications
du ministère de l'Éducation

Éditique

Hélène Bolduc
Agente de secrétariat
Ministère de l'Éducation

PRÉSENTATION

Le présent document renferme les tableaux d'analyse du programme et les tableaux de spécifications. Les tableaux sont accompagnés de notes particulières à l'évaluation de chacun des modules. Ces notes, destinées aux rédactrices et aux rédacteurs des épreuves, sont rassemblées sous le titre *Description sommaire de l'épreuve*. Ce matériel devrait être mis en application dans la préparation des épreuves de sanction d'études.

SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Service technique d'équipement bureautique

Code du programme : 5265

Nombre de modules :	21	Service technique d'équipement bureautique
Durée en heures :	1800	Code du programme : 5265
Valeur en unités :	120	

CODE		TITRE DU MODULE	DURÉE ¹	STATUT ²
280501	1	Métier et formation	15	L
280519	2	Problème de circuits électriques	150	L
280523	3	Recherche d'information	45	L
280535	4	Réparation et modification de pièces	75	L
280543	5	Communication en langue seconde	45	L
280555	6	Problème mécanique	75	L
280563	7	Liaisons de communication	45	L
280579	8	Problème de circuits analogiques	150	L
280587	9	Systèmes d'exploitation	105	L
280599	10	Problème de circuits numériques	150	L
280603	11	Appareils multifonctions	45	L
280613	12	Relations professionnelles	45	L
280627	13	Micro-ordinateurs	105	L
280639	14	Photocopieurs	150	L
280644	15	Structure de réseau	60	L
280656	16	Périphériques de photocopieurs	90	L
280663	17	Activités administratives	45	L
280676	18	Périphériques de micro-ordinateurs	90	L
280689	19	Équipement d'enregistrement des ventes	150	L
280694	20	Soutien technique à distance	60	L
280707	21	Stage en milieu de travail	105	L

1. Quinze heures valent une unité.
2. Le statut peut être ministériel (M) ou local (L).

1. Cinq cent mille francs valent une année.
2. Le statut peut être ministériel (M) ou local (L).

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280501

N° ET TITRE DU MODULE :

1 – MÉTIER ET FORMATION

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 1 – MÉTIER ET FORMATION

CODE : 280501

INTENTION POURSUIVIE : Se situer au regard du métier et de la démarche de formation

Activités de formation	Appr. %	Éval. %	Manifestations (de la participation)
PHASE 1 : Information sur le métier			
S'informer sur le marché du travail dans le domaine du service technique d'équipement bureautique : milieux de travail et perspectives d'emploi.	20	15	Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi : tâches, conditions de travail, etc.	15	-	Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
Présenter les données recueillies au cours d'une rencontre de groupe et discuter de sa perception du métier.	15	10	Exprime convenablement sa perception du métier au cours d'une rencontre de groupe en faisant le lien avec les données recueillies.
PHASE 2 : Engagement dans la démarche de formation			
Discuter des habiletés, des attitudes et des connaissances nécessaires pour exercer le métier.	15	10	Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier.
S'informer sur la formation.	10	-	- Fait un examen sérieux des documents déposés. - Écoute attentivement les explications.
Faire part de ses premières réactions relativement au métier.	10	10	Exprime convenablement sa perception de la formation au cours d'une rencontre de groupe.
S'engager à respecter les règles d'éthique du métier.	5	10	Accepte de s'engager à respecter les règles d'éthique du métier.

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 1 – MÉTIER ET FORMATION

CODE : 280501

INTENTION POURSUIVIE : Se situer au regard du métier et de la démarche de formation

Activités de formation	Appr. %	Éval. %	Manifestations (de la participation)
PHASE 3 : Évaluation et confirmation de son orientation Rédiger un rapport dans lequel on doit d'abord préciser ses goûts, ses aptitudes et son intérêt pour le métier et, par la suite, évaluer son orientation scolaire et professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier avec ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts.	10	45	- Rédige un rapport qui contient : - une présentation sommaire de ses goûts, de ses intérêts, de ses aptitudes et de ses qualités personnelles; - des explications sur son orientation scolaire et professionnelle en faisant, de façon explicite, les liens demandés; - une justification de sa décision quant à poursuivre ou non le programme d'études.

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 1 – MÉTIER ET FORMATION

CODE : 280501

INTENTION POURSUIVIE : Se situer au regard du métier et de la démarche de formation

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
PHASE 1 :			
1 Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.	15	1.1 Présente au moins deux types d'entreprises et leurs produits.	5
		1.2 Donne les perspectives d'emploi et la rémunération.	5
		1.3 Indique les possibilités d'avancement et de mutation liées à l'emploi.	5
2 Exprime convenablement sa perception du métier au cours d'une rencontre de groupe en faisant le lien avec les données recueillies.	10	2.1 Présente des avantages et des inconvénients du métier.	5
		2.2 Commente certaines exigences du métier.	5
PHASE 2 :			
3 Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier.	10	3.1 Donne son opinion sur l'utilité d'au moins une habileté, une aptitude ou une connaissance jugée importante pour l'exercice du métier.	10
4 Exprime convenablement sa perception de la formation au cours d'une rencontre de groupe.	10	4.1 Établit, en prenant un exemple relatif au programme ou à la démarche pédagogique de formation ou encore aux modes d'évaluation, quelques ressemblances ou quelques différences entre cet exemple et la situation de travail de la technicienne ou du technicien en équipement bureautique.	10

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 1 – MÉTIER ET FORMATION

CODE : 280501

INTENTION POURSUIVIE : Se situer au regard du métier et de la démarche de formation

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
5 Accepte de s'engager à respecter les règles d'éthique du métier.	10	5.1 Accepte de s'engager à développer les savoir-être nécessaires à l'exercice du métier.	10
PHASE 3 :			
6 Rédige un rapport qui contient :	45	6.1 Décrit ses principaux goûts, intérêts et aptitudes.	10
- une présentation sommaire de ses goûts, de ses intérêts, de ses aptitudes et de ses qualités personnelles; - des explications sur son orientation scolaire et professionnelle en faisant, de façon explicite, les liens demandés; - une justification de sa décision quant à poursuivre ou non le programme d'études.		6.2 Explique son choix d'orientation par rapport à la profession de technicienne et technicien en service technique d'équipement bureautique en tenant compte de ses goûts, intérêts et aptitudes.	20
		6.3 Justifie sa prise de décision quant à la poursuite ou à l'abandon du programme d'études.	15

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-501 – MÉTIER ET FORMATION (module 1)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la participation de la candidate ou du candidat à des activités qui visent l'acquisition de la compétence *Se situer au regard du métier et de la démarche de formation*.

L'évaluation de la participation est faite tout au long du module par l'enseignante ou l'enseignant, à l'aide d'une fiche d'évaluation de la participation.

L'évaluation porte sur la participation de la candidate ou du candidat aux différentes activités menées individuellement, en groupe et en sous-groupe et non sur des résultats obtenus.

L'épreuve comprend trois phases, qui se déroulent à différentes étapes du module. Chacune des phases est accompagnée de consignes particulières.

2 PHASES DE DÉROULEMENT

PHASE 1 : INFORMATION SUR LE MÉTIER

Cette phase se divise en deux volets : recueillir des données sur la majorité des sujets à traiter et exprimer convenablement sa perception du métier au cours d'une rencontre de groupe en faisant le lien avec les données recueillies.

Dans sa recherche, la candidate ou le candidat devra :

- présenter deux types d'entreprises et leurs produits;
- donner les perspectives d'emploi et la rémunération;
- indiquer les possibilités d'avancement et de mutation;
- présenter les avantages et les inconvénients du métier;
- commenter les exigences du métier.

PHASE 2 : ENGAGEMENT DANS LA DÉMARCHÉ DE FORMATION

L'évaluation de cette phase porte sur la participation de la candidate ou du candidat aux discussions de groupe qui concerneront les exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier et la perception qu'ont les candidates et les candidats de la formation.

Au cours de la discussion, la candidate ou le candidat devra :

- donner son opinion sur l'utilité d'au moins une habileté, une aptitude ou une connaissance jugée importante pour l'exercice du métier;

- s'exprimer sur quelques ressemblances ou quelques différences entre un exemple relatif au programme ou à la démarche pédagogique de formation ou encore aux modes d'évaluation et la situation de travail de la technicienne ou du technicien en service technique d'équipement bureautique.

PHASE 3 : ÉVALUATION ET CONFIRMATION DE SON ORIENTATION

L'évaluation de cette phase porte sur la qualité du rapport dans lequel la candidate ou le candidat a expliqué principalement son choix quant à son orientation scolaire et professionnelle.

Dans son rapport, la candidate ou le candidat devra :

- expliquer son choix d'orientation par rapport à la profession de technicienne et technicien en service technique d'équipement bureautique en tenant compte de ses goûts, intérêts et aptitudes;
- justifier sa prise de décision quant à la poursuite ou à l'abandon du programme d'études.

3 RÉUSSITE DE L'ÉPREUVE

Pour réussir l'épreuve, la candidate ou le candidat doit obtenir 9 OUI sur 11; la réussite de l'élément-critère 5.1 est obligatoire.

4 DURÉE DE L'ÉPREUVE

L'évaluation se fait tout au long du module.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
01 – Métier et formation	Code du cours : 280-501
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 1 : INFORMATION SUR LE MÉTIER	
1 RECUEILLE DES DONNÉES SUR LA MAJORITÉ DES SUJETS À TRAITER.	
1.1 Présente au moins deux types d'entreprises et leurs produits.	☐ ☐
1.2 Donne les perspectives d'emploi et la rémunération.	☐ ☐
1.3 Indique les possibilités d'avancement et de mutation liées à l'emploi.	☐ ☐
2 EXPRIME CONVENABLEMENT SA PERCEPTION DU MÉTIER AU COURS D'UNE RENCONTRE DE GROUPE EN FAISANT LE LIEN AVEC LES DONNÉES RECUEILLIES.	
2.1 Présente des avantages et des inconvénients du métier.	☐ ☐
2.2 Commente certaines exigences du métier.	☐ ☐
PHASE 2 : ENGAGEMENT DANS LA DÉMARCHÉ DE FORMATION	
3 DONNE SON OPINION SUR QUELQUES EXIGENCES AUXQUELLES IL FAUT SATISFAIRE POUR PRATIQUER LE MÉTIER.	
3.1 Donne son opinion sur l'utilité d'au moins une habileté, une aptitude ou une connaissance jugée importante pour l'exercice du métier.	☐ ☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION		JUGEMENT OUI NON	
4	EXPRIME CONVENABLEMENT SA PERCEPTION DE LA FORMATION AU COURS D'UNE RENCONTRE DE GROUPE.		
4.1	Établit, en prenant un exemple relatif au programme ou à la démarche pédagogique de formation ou encore aux modes d'évaluation, quelques ressemblances ou quelques différences entre cet exemple et la situation de travail de la technicienne ou du technicien en équipement bureautique.	☐	☐
5	ACCEPTE DE S'ENGAGER À RESPECTER LES RÈGLES D'ÉTHIQUE DU MÉTIER.		
5.1	Accepte de s'engager à développer les savoir-être nécessaires à l'exercice du métier.	☐	☐
PHASE 3 : ÉVALUATION ET CONFIRMATION DE SON ORIENTATION			
6	RÉDIGE UN RAPPORT.		
6.1	Décrit ses principaux goûts, intérêts et aptitudes.	☐	☐
6.2	Explique son choix d'orientation par rapport à la profession de technicienne et technicien en service technique d'équipement bureautique en tenant compte des ses goûts, intérêts et aptitudes.	☐	☐
6.3	Justifie sa prise de décision quant à la poursuite ou à l'abandon du programme d'études.	☐	☐
Résultat :		/11	
Règles de verdict : réussite de 9 OUI sur 11; la réussite de l'élément-critère 5.1 est obligatoire.			

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280519

N° ET TITRE DU MODULE :

2 – PROBLÈME DE CIRCUITS ÉLECTRIQUES

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 2 – Problème de circuits électriques

CODE : 280519

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits électriques

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Prendre connaissance du problème d'origine électrique.	5	-	Qualité des renseignements recueillis.	P
Préparer son intervention.	5	-	- Clarté des questions posées. - Choix des manuels de référence. - Choix des outils. - Choix des instruments.	P
Démonter l'équipement ou une section de celui-ci.	5	-	- Application de la séquence de démontage. - Qualité de l'intervention.	P
Interpréter les schémas et les diagrammes des circuits électriques.	10	10	Interprétation des schémas et des diagrammes des circuits électriques.	P
Vérifier les circuits électriques.	20	20	- Prise des mesures. - Vérification de la valeur des composants. - Interprétation des mesures prises.	P
Traiter les renseignements recueillis.	20	20	Qualité du traitement des renseignements recueillis.	P
Formuler des hypothèses.	15	10	Pertinence des hypothèses.	P
Déterminer la ou les causes du problème.	15	25	Détermination de la ou des causes du problème.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 2

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 2 – Problème de circuits électriques

CODE : 280519

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits électriques

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Remonter l'équipement.	5	-	• Application de la séquence de remontage.	P
Diagnostiquer un problème de circuits électriques.	-	15	• Respect des consignes. • Ordre et propreté des lieux de travail.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 2

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 2 – Problème de circuits électriques

CODE : 280519

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits électriques

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Interpréter les schémas et les diagrammes des circuits électriques.	PS	1 Interprétation des schémas et des diagrammes des circuits électriques.	10	1.1 A choisi le schéma approprié.	5
Vérifier les circuits électriques.	PT/PS	2 Prise des mesures.	5	1.2 A localisé la section du circuit électrique ciblée.	5
		3 Vérification de la valeur des composants.	5	2.1 Précision des mesures.	5
		4 Interprétation des mesures prises.	10	3.1 A vérifié correctement la valeur des composants.	5
Traiter les renseignements recueillis.	PT	5 Qualité du traitement des renseignements recueillis.	20	4.1 A interprété justement les mesures relevées.	10
				5.1 Exactitude des calculs de tension, de courant et de résistance.	10
				5.2 Analyse juste des données recueillies.	10
Formuler des hypothèses.	PT	6 Pertinence des hypothèses.	10	6.1 Relation logique entre l'analyse et le problème.	5
				6.2 Justification des hypothèses de la ou des causes du problème.	5

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT)

Module 2

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 2 – Problème de circuits électriques

CODE : 280519

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits électriques

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Déterminer la ou les causes du problème.	PS	7 Détermination de la ou des causes du problème.	25	7.1 A localisé le ou les composants défectueux sur le plan.	15
				7.2 A repéré le ou les composants défectueux de l'équipement bureautique.	10
Diagnostiquer un problème de circuits électriques.	PS	8 Respect des consignes.	5	8.1 A respecté intégralement les consignes.	5
		9 Ordre et propreté des lieux de travail.	10	9.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT)

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-519 – PROBLÈME DE CIRCUITS ÉLECTRIQUES (module 2)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à diagnostiquer un problème de circuits électriques lié à un ou plusieurs composants d'un équipement bureautique qui présente une défectuosité électrique. La durée maximale de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à établir le diagnostic d'un problème lié à un ou des circuits électriques d'un équipement bureautique, une défectuosité ayant été préalablement provoquée par l'enseignante ou l'enseignant. Le problème pourrait se situer dans la section CC (courant continu) ou CA (courant alternatif) de l'équipement. Pour accéder à la partie défectueuse du circuit électrique, la candidate ou le candidat pourrait avoir à démonter une section de l'équipement.

Suggestions de types de problèmes de circuits électriques :

- problème de courant continu alimentant un moteur CC, un solénoïde, etc.;
- problème de courant alternatif dans la section d'entrée de l'équipement (120 v, fusible, filtre antiparasite, etc.);
- problème de courant alternatif lié au secondaire du transformateur.

Les différents plans, schémas, diagrammes et manuels de référence de l'équipement bureautique seront fournis. La tâche nécessitera l'utilisation des instruments de mesure, des outils et de la calculatrice scientifique.

Sur sa fiche de travail, la candidate ou le candidat devra :

- inscrire les données recueillies;
- présenter l'analyse des données recueillies;
- indiquer la ou les hypothèses retenues;
- mentionner le diagnostic proposé relativement au problème de circuits électriques.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence de l'équipement bureautique;
- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat (comprenant, entre autres, des tournevis, un multimètre, une calculatrice et un oscilloscope).

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

L'enseignante ou l'enseignant responsable interrompra immédiatement l'épreuve de la candidate ou du candidat si celle-ci ou celui-ci ne respecte pas intégralement les règles de santé et sécurité au travail. La mention « échec à l'épreuve sommative » sera dans ce cas attribuée à la candidate ou au candidat.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
02 – Problème de circuits électriques	Code du cours : 280-519
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
1 INTERPRÉTATION DES SCHÉMAS ET DES DIAGRAMMES DES CIRCUITS ÉLECTRIQUES		
1.1	A choisi le schéma approprié.	0 ou 5
1.2	A localisé la section du circuit électrique ciblée.	0 ou 5
2 PRISE DES MESURES		
2.1	Précision des mesures :	0 ou 5
	• choix de l'instrument de mesure approprié; ☐ ☐ • réglage adéquat de l'instrument de mesure; ☐ ☐ • mesures exactes. ☐ ☐	
3 VÉRIFICATION DE LA VALEUR DES COMPOSANTS		
3.1	A vérifié correctement la valeur des composants.	0 ou 5
4 INTERPRÉTATION DES MESURES PRISES		
4.1	A interprété justement les mesures relevées.	0 ou 10

OBSERVATION			RÉSULTAT
OUI NON			
5	QUALITÉ DU TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS RECUEILLIS		
5.1	Exactitude des calculs associés aux mesures prises :		0 ou 10
	• application correcte de la loi d'Ohm;	☐ ☐	
	• calculs précis.	☐ ☐	
5.2	Analyse juste des données recueillies :		0 ou 10
	• comparaison entre les mesures prises et les mesures anticipées;	☐ ☐	
	• justification des écarts.	☐ ☐	
6	PERTINENCE DES HYPOTHÈSES		
6.1	Relation logique entre l'analyse et le problème.		0 ou 5
6.2	Justification des hypothèses de la ou des causes du problème.		0 ou 5
7	DÉTERMINATION DE LA OU DES CAUSES DU PROBLÈME		
7.1	A localisé le ou les composants défectueux sur le plan :		0 ou 15
	• a décodé correctement le ou les symboles;	☐ ☐	
	• a localisé le ou les composants défectueux.	☐ ☐	
7.2	A repéré le ou les composants défectueux de l'équipement bureau-tique :		0 ou 10
	• a localisé le ou les composants défectueux.	☐ ☐	
8	RESPECT DES CONSIGNES		
8.1	A respecté intégralement les consignes.		0 ou 5

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
9 ORDRE ET PROPRETÉ DES LIEUX DE TRAVAIL		
9.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.		0 ou 10
RÈGLE DE VERDICT		
A respecté intégralement les règles de santé et sécurité au travail.		☐ ☐
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280523

N° ET TITRE DU MODULE :

3 – RECHERCHE D'INFORMATION

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 3 – Recherche d'information

CODE : 280523

COMPORTEMENT ATTENDU : Faire une recherche d'information technique

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Déterminer l'objet de la recherche.	5	-	Précision de l'objet de la recherche.	P
Choisir les sources d'information.	10	-	- Sélection des sources d'information. - Crédibilité des sources d'information.	P
Consulter les sources d'information.	40	30	- Exploitation des sources d'information. - Sélection des renseignements.	P
Consulter des personnes-ressources.	10	-	- Sélection des personnes-ressources à consulter. - Qualité de la communication.	P
Traiter les renseignements.	15	30	- Compilation des renseignements. - Classement des renseignements.	P
Consigner l'information.	20	30	- Organisation de l'information consignée. - Sauvegarde de l'information consignée.	P
Faire une recherche d'information technique.	-	10	Respect des lois et règlements relatifs à l'acquisition de l'information.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 3 – Recherche d'information

CODE : 280523

COMPORTEMENT ATTENDU : Faire une recherche d'information technique

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Consulter les sources d'information.	PS	1 Exploitation des sources d'information.	15	1.1 A effectué une recherche efficace sur Internet.	15
	PT	2 Sélection des renseignements.	15	2.1 Cueillette de renseignements pertinents.	15
Traiter les renseignements.	PT	3 Compilation des renseignements.	15	3.1 Choix approprié du format des renseignements compilés.	15
	PT	4 Classement des renseignements.	15	4.1 Classement logique des renseignements.	15
Consigner l'information.	PT	5 Organisation de l'information consignée.	15	5.1 Respect de l'organisation logique.	15
	PT	6 Sauvegarde de l'information consignée.	15	6.1 Qualité de la sauvegarde.	10
Faire une recherche d'information technique.	PT	7 Respect des lois et règlements relatifs à l'acquisition de l'information.	10	6.2 Qualité de la fiche de travail.	5
				7.1 Respect des lois et règlements relatifs à l'acquisition de l'information.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-523 – RECHERCHE D'INFORMATION (module 3)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à effectuer une recherche d'information technique. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à effectuer une recherche d'information à l'aide d'un ordinateur et du réseau Internet. La candidate ou le candidat devra rechercher l'information, la télécharger et effectuer un traitement du type sauvegarde. Finalement, elle ou il devra consigner les renseignements recueillis en utilisant une suite de logiciels.

Suggestions de types d'information technique à rechercher :

- information relative à la configuration d'un équipement bureautique ou informatique;
- information relative à un problème technique;
- information relative à des programmes (antivirus, mise à jour de programme, enregistrement, etc.);
- information relative aux spécifications informatiques ou d'équipement bureautique.

Sur sa fiche de travail, la candidate ou le candidat devra :

- présenter les ressources qu'elle ou il a utilisées pour trouver l'information;
- inscrire les adresses des sites où elle ou il a trouvé l'information;
- indiquer l'endroit où elle ou il a sauvegardé l'information;
- donner le détail du traitement de l'information, soit les renseignements qu'elle ou il a recueillis à l'aide d'une suite de logiciels :
 - . chiffrier électronique;
 - . traitement de texte;
 - . base de données;
 - . logiciel de présentation.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- d'un micro-ordinateur;
- d'un accès au réseau Internet.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
03 – Recherche d'information	Code du cours : 280-523
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
1 EXPLOITATION DES SOURCES D'INFORMATION		
1.1 A effectué une recherche efficace sur Internet :		0 ou 15
• a configuré adéquatement le navigateur;	☐ ☐	
• a utilisé les outils de recherche appropriés;	☐ ☐	
• a utilisé les options de recherche avancées;	☐ ☐	
• a utilisé les bons mots clés.	☐ ☐	
Tolérance : 1 manquement.		
2 SÉLECTION DES RENSEIGNEMENTS		
2.1 Cueillette de renseignements pertinents :		0 ou 15
• renseignements liés à la demande.	☐ ☐	
3 COMPILATION DES RENSEIGNEMENTS		
3.1 Choix approprié du format des renseignements compilés.		0 ou 15

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
4	CLASSEMENT DES RENSEIGNEMENTS	
4.1	Classement logique des renseignements : - création d'un espace pour classer les renseignements; - classification des renseignements au bon endroit.	0 ou 15
	☐ ☐	
	☐ ☐	
5	ORGANISATION LOGIQUE DE L'INFORMATION CONSIGNÉE	
5.1	Respect de l'organisation logique : respect de la structure des répertoires.	0 ou 15
	☐ ☐	
6	SAUVEGARDE DE L'INFORMATION CONSIGNÉE	
6.1	Qualité de la sauvegarde : - support de sauvegarde fiable; - format de sauvegarde adéquat.	0 ou 10
	☐ ☐	
	☐ ☐	
6.2	Qualité de la fiche de travail : - présentation claire des données; - utilisation de la bonne terminologie.	0 ou 5
	☐ ☐	
	☐ ☐	
7	RESPECT DES LOIS ET RÈGLEMENTS RELATIFS À L'ACQUISITION DE L'INFORMATION	
7.1	Respect des lois et règlements relatifs à l'acquisition de l'information.	0 ou 10
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280535

N° ET TITRE DU MODULE :

4 – RÉPARATION ET MODIFICATION DE PIÈCES

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 4 – Réparation et modification de pièces

CODE : 280535

COMPORTEMENT ATTENDU : Réparer et modifier des pièces

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Usiner des pièces.	30	35	- Réalisation d'un croquis. - Application des techniques d'usinage.	P
Assembler des pièces.	20	20	Application des techniques d'assemblage.	P
Souder et dessouder des composants.	35	35	- Application des techniques de soudage et de dessoudage. - Qualité du travail.	P
Remettre en état les panneaux, les portes ou le boîtier d'un appareil.	15	-	- Évaluation de la tâche. - Choix des matériaux. - Application des techniques. - Qualité du produit fini.	P
Réparer et modifier des pièces.	-	10	- Respect des règles de santé et sécurité au travail. - Ordre et propreté des lieux de travail.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 4

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 4 – Réparation et modification de pièces

CODE : 280535

COMPORTEMENT ATTENDU : Réparer et modifier des pièces

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Usiner des pièces.	PT/PS	1 Réalisation d'un croquis.	10	1.1 Qualité du croquis.	10
		2 Application des techniques d'usinage.	25	2.1 A sélectionné et préparé minutieusement les outils.	5
				2.2 A appliqué les méthodes, les procédures et les techniques recommandées.	5
				2.3 Qualité de l'usinage.	15
Assembler des pièces.	PS/PT	3 Application des techniques d'assemblage.	20	3.1 A choisi judicieusement les organes d'assemblage.	5
				3.2 A respecté l'ordre d'assemblage.	5
				3.3 Solidité du produit assemblé.	5
				3.4 Ajustement adéquat des pièces assemblées.	5
Souder et dessouder des composants.	PS/PT	4 Application des techniques de soudage et de dessoudage.	10	4.1 A sélectionné et préparé minutieusement les outils.	5
				4.2 A appliqué les méthodes, les procédures et les techniques recommandées.	5

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

Module 4

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 4 – Réparation et modification de pièces

CODE : 280535

COMPORTEMENT ATTENDU : Réparer et modifier des pièces

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Réparer et modifier des pièces.	PS	5 Qualité du travail.	25	5.1 Qualité de la soudure.	15
				5.2 Respect des consignes.	10
		6 Ordre et propreté des lieux de travail.	10	6.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-535 – RÉPARATION ET MODIFICATION DE PIÈCES (module 4)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à réparer et modifier des pièces d'équipement bureautique. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à réparer et modifier une pièce d'équipement bureautique. La candidate ou le candidat devra réaliser le croquis d'une pièce, appliquer des techniques d'usinage, de soudage et de dessoudage ainsi qu'assembler et ajuster la pièce.

Différents outils seront fournis :

- lime;
- scie;
- perceuse;
- meuleuse;
- forêts et tarauds;
- poste à souder et à dessouder.

La candidate ou le candidat devra réaliser le croquis de la pièce à usiner sur sa fiche de travail.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat (comprenant, entre autres, des tournevis, des crochets à ressort, des gabarits d'ajustement, etc.);
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence de l'équipement bureautique;
- de différents matériaux bruts pour l'usinage ou le soudage et le dessoudage;
- de l'équipement bureautique pour l'assemblage de la pièce usinée;
- de matériel complémentaire au poste à souder et à dessouder.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

L'enseignante ou l'enseignant responsable interrompra immédiatement l'épreuve de la candidate ou du candidat si celle-ci ou celui-ci ne respecte pas intégralement les règles de santé et sécurité au travail. La mention « échec à l'épreuve sommative » sera attribuée dans ce cas à la candidate ou au candidat.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
04 – Réparation et modification de pièces	Code du cours : 280-535
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
1 RÉALISATION D'UN CROQUIS		
1.1 Qualité du croquis :		0 ou 10
• précision du tracé d'après la pièce à réaliser;	☐ ☐	
• respect des proportions;	☐ ☐	
• bonne représentation des détails.	☐ ☐	
2 APPLICATION DES TECHNIQUES D'USINAGE		
2.1 A sélectionné et préparé minutieusement les outils :		0 ou 5
• a choisi judicieusement les outils;	☐ ☐	
• a ajusté adéquatement les outils.	☐ ☐	
2.2 A appliqué les méthodes, les procédures et les techniques recommandées :		0 ou 5
• utilisation adéquate des outils;	☐ ☐	
• respect de la séquence de travail.	☐ ☐	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
2.3	Qualité de l'usinage :	0 ou 15
	conformité de la pièce usinée avec le croquis;	☐ ☐
	respect des normes manufacturières.	☐ ☐
3	APPLICATION DES TECHNIQUES D'ASSEMBLAGE	
3.1	A choisi judicieusement les organes d'assemblage.	0 ou 5
3.2	A respecté l'ordre d'assemblage.	0 ou 5
3.3	Solidité du produit assemblé.	0 ou 5
3.4	Ajustement adéquat des pièces assemblées :	0 ou 5
	conformité avec les spécifications du manufacturier.	☐ ☐
4	APPLICATION DES TECHNIQUES DE SOUDAGE ET DE DESSOUDAGE	
4.1	A sélectionné et préparé minutieusement les outils :	0 ou 5
	a choisi judicieusement les outils;	☐ ☐
	a ajusté adéquatement les outils.	☐ ☐
4.2	A appliqué les méthodes, les procédures et les techniques recommandées :	0 ou 5
	utilisation adéquate des outils;	☐ ☐
	respect de la séquence de travail.	☐ ☐
5	QUALITÉ DU TRAVAIL	
5.1	Qualité de la soudure :	0 ou 15
	respect des normes de soudure;	☐ ☐
	respect des limites des composants;	☐ ☐
	bon mouillage des soudures.	☐ ☐
5.2	Respect des consignes.	0 ou 10

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
6 ORDRE ET PROPRETÉ DES LIEUX DE TRAVAIL		
6.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.		0 ou 10
RÈGLE DE VERDICT		
A respecté intégralement les règles de santé et sécurité au travail.		☐ ☐
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280543

N° ET TITRE DU MODULE :

5 – COMMUNICATION EN LANGUE SECONDE

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 5 – Communication en langue seconde

CODE : 280543

INTENTION POURSUIVIE : Communiquer en langue seconde

Activités de formation	Appr. %	Éval. %	Manifestations (de la participation)
PHASE 1 : Information sur la communication en langue seconde			
S’informer des principes de base d’une communication efficace.	10	15	Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
S’informer des règles du protocole téléphonique.	5	-	Écoute attentivement les explications.
Évaluer son niveau de compétence en langue seconde.	5	-	Accepte d’évaluer son niveau de compétence en langue seconde.
- Recueillir des renseignements sur la langue seconde : - distinguer les particularités de sa langue maternelle et de la langue seconde; - associer les termes français aux termes anglais; - reconnaître les temps de verbe; - reconnaître les différences syntaxiques entre les deux langues; - interpréter les expressions idiomatiques.	10	30	Exécute les différents travaux permettant d’acquérir des connaissances sur la terminologie, la syntaxe, les verbes et les expressions idiomatiques.
PHASE 2 : Engagement dans une démarche de communication en langue seconde			
Résumer des extraits de manuels techniques, de livrets d’instructions, de catalogues, etc.	5	15	Résume quelques extraits de manuels en utilisant le dictionnaire et les ouvrages de référence.

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 5 – Communication en langue seconde

CODE : 280543

INTENTION POURSUIVIE : Communiquer en langue seconde

Activités de formation	Appr. %	Éval. %	Manifestations (de la participation)
- Se présenter. - Fournir de l'information technique. - Participer à des groupes de discussion. - Tenir une conversation téléphonique.	10	-	Se présente.
	10	-	Fournit de l'information technique.
	10	25	Participe aux groupes de discussion.
	10	-	- S'efforce d'utiliser adéquatement les techniques de communication. - Se préoccupe d'appliquer les règles du protocole téléphonique. - Répond à un appel d'une cliente ou d'un client. - Téléphone à un fournisseur.
PHASE 3 : Évaluation de sa capacité à communiquer en langue seconde			
Faire une liste des moyens pour améliorer sa capacité à communiquer en langue seconde.	10	-	Énumère différents moyens qui pourraient améliorer sa capacité à communiquer en langue seconde.
- Porter un jugement sur les progrès réalisés en ce qui a trait à : - l'interprétation de messages oraux ou écrits; - l'expression de ses idées.	15	15	- Accepte de recevoir des commentaires sur sa façon de communiquer, soit sur l'utilisation de la terminologie appropriée, le respect des structures de phrases, l'adaptation de son débit à la situation de communication et l'intelligibilité de son accent. - Évalue sa capacité à interpréter les messages oraux ou écrits. - Évalue sa capacité à exprimer des idées.

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 5 – Communiquer en langue seconde

CODE : 280543

INTENTION POURSUIVIE : Communiquer en langue seconde

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
PHASE 1 :			
1 Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.	15	1.1 S'informe sur la place qu'occupe la langue seconde dans le métier.	5
		1.2 S'informe sur le niveau de compétence en langue seconde qu'exige le métier.	5
		1.3 S'informe sur l'importance d'une connaissance de base de la langue seconde dans le métier.	5
2 Exécute les différents travaux permettant d'acquérir des connaissances sur la terminologie, la syntaxe, les verbes et les expressions idiomatiques.	30	2.1 Effectue des recherches pertinentes relativement au métier dans les différentes sources d'information technique.	5
		2.2 S'exerce à associer les termes techniques de la langue seconde à ceux de la langue maternelle.	5
		2.3 S'exerce à utiliser une syntaxe correcte.	5
		2.4 S'exerce à distinguer les particularités grammaticales de la langue seconde.	5
		2.5 S'exerce à distinguer les particularités verbales de la langue seconde.	5
		2.6 S'exerce à identifier les expressions idiomatiques dans une conversation en langue seconde.	5

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 5 – Communiquer en langue seconde

CODE : 280543

INTENTION POURSUIVIE : Communiquer en langue seconde

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
PHASE 2 :			
3 Résume quelques extraits de manuels en utilisant le dictionnaire et les ouvrages de référence.	15	3.1 Fait une relation entre les termes utilisés pour désigner des objets et la fonction de ces derniers.	10
		3.2 Traduit des textes techniques.	5
4 Participe aux groupes de discussion.	25	4.1 Démonstre un intérêt lors des discussions de groupe.	10
		4.2 Utilise des expressions techniques particulières au métier.	5
		4.3 Communique sa pensée.	10
PHASE 3 :			
5 Évalue sa capacité à interpréter les messages oraux ou écrits.	15	5.1 Se situe par rapport à sa capacité à interpréter les idées essentielles d'une communication en langue seconde.	5
		5.2 Identifie ses forces et ses faiblesses relatives à la communication en langue seconde.	10

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-543 – COMMUNICATION EN LANGUE SECONDE (module 5)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la participation de la candidate ou du candidat à des activités qui visent l'acquisition de la compétence *Communiquer en langue seconde*.

L'évaluation de la participation est faite tout au long du module par l'enseignante ou l'enseignant, à l'aide d'une fiche d'évaluation de la participation.

L'évaluation porte sur la participation de la candidate ou du candidat aux différentes activités menées individuellement, en groupe et en sous-groupe et non sur des résultats obtenus.

L'épreuve comprend trois phases, qui se déroulent à différentes étapes du module. Chacune des phases est accompagnée de consignes particulières.

2 PHASES DE DÉROULEMENT

PHASE 1 : INFORMATION SUR LA COMMUNICATION EN LANGUE SECONDE

Cette phase se divise en deux volets : Recueillir des données sur la majorité des sujets à traiter et exécuter les différents travaux qui permettent d'acquérir des connaissances sur la terminologie, la syntaxe, les verbes et les expressions idiomatiques.

Dans ses travaux, la candidate ou le candidat devra :

- se questionner sur l'utilisation de la langue seconde dans le métier;
- effectuer des recherches pertinentes relativement au métier à l'aide des différentes sources d'information technique;
- associer les termes techniques de la langue seconde à ceux de la langue maternelle;
- distinguer les particularités de la langue seconde.

PHASE 2 : ENGAGEMENT DANS UNE DÉMARCHE DE COMMUNICATION EN LANGUE SECONDE

L'évaluation de cette phase porte sur la participation de la candidate ou du candidat aux activités qui consistent à résumer quelques extraits de manuels en utilisant le dictionnaire et les ouvrages de référence et à prendre part aux discussions de groupe dans lesquelles des mises en situation relatives au métier sont présentées.

Au cours de ses travaux, la candidate ou le candidat devra :

- faire une relation logique entre les termes utilisés pour désigner des objets et la fonction de ces derniers;
- traduire des textes techniques;
- démontrer son intérêt relativement aux discussions de groupe;
- utiliser des expressions techniques particulières au métier.

PHASE 3 : ÉVALUATION DE SA CAPACITÉ À COMMUNIQUER EN LANGUE SECONDE

L'évaluation de cette phase porte sur la qualité de l'autoévaluation de la candidate ou du candidat quant à sa maîtrise de la langue seconde.

Au cours de cette autoévaluation, la candidate ou le candidat devra :

- se situer par rapport à sa capacité à interpréter les idées essentielles d'une communication en langue seconde;
- identifier ses forces et ses faiblesses relatives à la communication en langue seconde.

3 RÉUSSITE DE L'ÉPREUVE

Pour réussir l'épreuve, la candidate ou le candidat doit obtenir 13 OUI sur 16.

4 DURÉE DE L'ÉPREUVE

L'évaluation se fait tout au long du module.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
05 – Communication en langue seconde	Code du cours : 280-543
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 1 : INFORMATION SUR LA COMMUNICATION EN LANGUE SECONDE	
1 RECUEILLE DES DONNÉES SUR LA MAJORITÉ DES SUJETS À TRAITER.	
1.1 S'informe sur la place qu'occupe la langue seconde dans le métier.	☐ ☐
1.2 S'informe sur le niveau de compétence en langue seconde qu'exige le métier.	☐ ☐
1.3 S'informe sur l'importance d'une connaissance de base de la langue seconde dans le métier.	☐ ☐
2 EXÉCUTE LES DIFFÉRENTS TRAVAUX PERMETTANT D'ACQUÉRIR DES CONNAISSANCES SUR LA TERMINOLOGIE, LA SYNTAXE, LES VERBES ET LES EXPRESSIONS IDIOMATIQUES	
2.1 Effectue des recherches pertinentes relativement au métier dans les différentes sources d'information technique.	☐ ☐
2.2 S'exerce à associer les termes techniques de la langue seconde à ceux de la langue maternelle.	☐ ☐
2.3 S'exerce à utiliser une syntaxe correcte.	☐ ☐
2.4 S'exerce à distinguer les particularités grammaticales de la langue seconde.	☐ ☐
2.5 S'exerce à distinguer les particularités verbales de la langue seconde.	☐ ☐
2.6 S'exerce à identifier les expressions idiomatiques dans une conversation en langue seconde.	☐ ☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION		JUGEMENT	
		OUI	NON
PHASE 2 : ENGAGEMENT DANS UNE DÉMARCHE DE COMMUNICATION EN LANGUE SECONDE			
3	RÉSUME QUELQUES EXTRAITS DE MANUELS EN UTILISANT LE DICTIONNAIRE ET LES OUVRAGES DE RÉFÉRENCE.		
3.1	Fait une relation entre les termes utilisés pour désigner des objets et la fonction de ces derniers.	☐	☐
3.2	Traduit des textes techniques.	☐	☐
4	PARTICIPE AUX GROUPE DE DISCUSSION.		
4.1	Démontre un intérêt lors des discussions de groupe.	☐	☐
4.2	Utilise des expressions techniques particulières au métier.	☐	☐
4.3	Communique sa pensée.	☐	☐
PHASE 3 : ÉVALUATION DE SA CAPACITÉ À COMMUNIQUER EN LANGUE SECONDE			
5	ÉVALUE SA CAPACITÉ À INTERPRÉTER LES MESSAGES ORAUX OU ÉCRITS.		
5.1	Se situe par rapport à sa capacité à interpréter les idées essentielles d'une communication en langue seconde.	☐	☐
5.2	Identifie ses forces et ses faiblesses relatives à la communication en langue seconde.	☐	☐
Résultat :		/16	
Règle de verdict : réussite de 13 OUI sur 16.			

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280555

N° ET TITRE DU MODULE :

6 – PROBLÈME MÉCANIQUE

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 6 – Problème mécanique

CODE : 280555

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème d'origine mécanique

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Prendre connaissance du problème d'origine mécanique.	5	-	- Qualité des renseignements recueillis. - Clarté des questions posées.	P
Préparer son intervention.	5	-	- Choix des manuels de référence. - Choix des outils. - Choix des instruments.	P
Démonter l'équipement ou une section de celui-ci.	10	15	- Respect de la séquence de démontage. - Ordre et propreté des lieux de travail.	P
Vérifier les mécanismes.	20	10	- Justesse des observations. - Prise de mesures.	P
Traiter les renseignements recueillis.	15	15	Qualité du traitement des renseignements recueillis.	P
Formuler des hypothèses.	15	10	Pertinence des hypothèses.	P
Déterminer la ou les causes du problème.	20	40	Détermination de la ou des causes du problème.	P
Remonter l'équipement.	10	10	Respect de la séquence de remontage.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 6 – Problème mécanique

CODE : 280555

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème d'origine mécanique

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Démonter l'équipement ou une section de celui-ci.	PS	1 Respect de la séquence de démontage.	5	1.1 A respecté la séquence de démontage.	5
		2 Ordre et propreté des lieux de travail.	10	2.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	10
Vérifier les mécanismes.	PS/PT	3 Justesse des observations.	5	3.1 A recueilli des données d'observation pertinentes.	5
		4 Prise de mesures.	5	4.1 Précision des mesures.	5
Traiter les renseignements recueillis.	PT	5 Qualité du traitement des renseignements recueillis.	15	5.1 Exactitude des mesures des rapports de force et de vitesse.	5
				5.2 Analyse juste des données recueillies.	10
Formuler des hypothèses.	PT	6 Pertinence des hypothèses.	10	6.1 Relation logique entre l'analyse et le problème.	5
				6.2 Justification des hypothèses de la ou des causes du problème.	5

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 6 – Problème mécanique

CODE : 280555

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème d'origine mécanique

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Déterminer la ou les causes du problème.	PS	7 Détermination de la ou des causes du problème.	40	7.1 A localisé avec exactitude la ou les pièces défectueuses sur le plan.	20
				7.2 A repéré avec précision la ou les pièces défectueuses de l'équipement bureautique.	20
Remonter l'équipement.	PS	8 Application de la séquence de remontage.	10	8.1 A respecté la séquence de remontage.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-555 – PROBLÈME MÉCANIQUE (module 6)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à diagnostiquer un problème lié au mécanisme d'un équipement bureautique qui présente une défectuosité mécanique. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à établir le diagnostic d'un problème lié au mécanisme d'un équipement bureautique, une défectuosité ayant été préalablement provoquée par l'enseignante ou l'enseignant. Le problème pourrait relever d'une ou de plusieurs pièces défectueuses ou d'un ou de plusieurs ajustements mécaniques. Pour accéder à la partie défectueuse de la section mécanique, la candidate ou le candidat pourrait avoir à démonter une section de l'équipement.

Suggestions de types de problèmes mécaniques :

- problème d'ajustement mécanique;
- problème d'entraînement;
- problème de synchronisation des pièces mécaniques;
- problème d'usure et de lubrification des pièces.

Les différents plans, schémas, diagrammes et manuels de référence de l'équipement bureautique seront fournis. La tâche nécessitera l'utilisation des instruments de mesure, des outils et de la calculatrice scientifique.

Sur sa fiche de travail, la candidate ou le candidat devra :

- inscrire les données recueillies;
- présenter l'analyse des données recueillies;
- indiquer la ou les hypothèses retenues;
- mentionner le diagnostic proposé relativement au problème mécanique.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat (comprenant, entre autres, des tournevis, des crochets à ressort, des gabarits d'ajustement, etc.);
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence de l'équipement bureautique.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

L'enseignante ou l'enseignant responsable interrompra immédiatement l'épreuve de la candidate ou du candidat si celle-ci ou celui-ci ne respecte pas intégralement les règles de santé et sécurité au travail. La mention « échec à l'épreuve sommative » sera dans ce cas attribuée à la candidate ou au candidat.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
06 – Problème mécanique	Code du cours : 280-555
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION	RÉSULTAT
OUI NON	
1 RESPECT DE LA SÉQUENCE DE DÉMONTAGE 1.1 A respecté la séquence de démontage.	0 ou 5
2 ORDRE ET PROPRETÉ DES LIEUX DE TRAVAIL 2.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	0 ou 10
3 JUSTESSE DES OBSERVATIONS 3.1 Pertinence des données d'observation recueillies : • données relatives au problème. ☐ ☐	0 ou 5
4 PRISE DES MESURES 4.1 Précision des mesures : • choix de l'instrument de mesure approprié; ☐ ☐ • mesures exactes. ☐ ☐	0 ou 5
5 QUALITÉ DU TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS RECUEILLIS 5.1 Exactitude des mesures des rapports de force et de vitesse : • vérification juste des jeux et tolérances. ☐ ☐	0 ou 5

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
5.2 Analyse juste des données recueillies :		0 ou 10
• interprétation correcte des ajustements;	☐ ☐	
• comparaison appropriée des pièces potentiellement défectueuses et des pièces neuves;	☐ ☐	
• interprétation juste des principes mécaniques.	☐ ☐	
6 PERTINENCE DES HYPOTHÈSES		
6.1 Relation logique entre l'analyse et le problème.		0 ou 5
6.2 Justification des hypothèses de la ou des causes du problème.		0 ou 5
7 DÉTERMINATION DE LA OU DES CAUSES DU PROBLÈME		
7.1 A localisé avec exactitude la ou les pièces défectueuses sur le plan :		0 ou 20
• a décodé correctement le ou les symboles;	☐ ☐	
• a localisé la ou les pièces défectueuses.	☐ ☐	
7.2 A repéré avec précision la ou les pièces défectueuses de l'équipement bureautique :		0 ou 20
• a localisé la ou les pièces défectueuses;	☐ ☐	
• a repéré correctement le ou les ajustements fautifs.	☐ ☐	
8 APPLICATION DE LA SÉQUENCE DE REMONTAGE		
8.1 A respecté la séquence de remontage.		0 ou 10
RÈGLE DE VERDICT		
A respecté intégralement les règles de santé et sécurité au travail.	☐ ☐	
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280563

N° ET TITRE DU MODULE :

7 – LIAISONS DE COMMUNICATION

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 7 – Liaisons de communication

CODE : 280563

COMPORTEMENT ATTENDU : Établir des liaisons de communication

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Interpréter la documentation technique, les schémas et les plans.	10	-	Interprétation de la documentation technique, des schémas et des plans.	P
Assembler les câbles et les connecteurs.	40	55	- Sélection des câbles et des connecteurs. - Respect des schémas de branchement. - Qualité de l'assemblage.	P
Effectuer les branchements.	5	15	- Vérification de la compatibilité du matériel. - Emplacement du branchement. - Interconnexion des équipements. - Ordre et propreté des lieux de travail.	P
Configurer le matériel.	25	-	- Ajustement des paramètres logiques de la communication. - Ajustement des paramètres physiques de la communication.	P
Effectuer des essais.	20	30	Vérification de la communication.	P
Établir des liaisons de communication.	-	-	- Respect des normes. - Fiabilité des liens de communication.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 7

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 7 – Liaisons de communication

CODE : 280563

COMPORTEMENT ATTENDU : Établir des liaisons de communication

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Assembler les câbles et les connecteurs.	PS/PT	1 Sélection des câbles et des connecteurs.	25	1.1 A choisi judicieusement les câbles.	10
				1.2 A choisi judicieusement les connecteurs, les prises ou les réceptacles.	15
Effectuer les branchements.	PT/PS	2 Qualité de l'assemblage.	30	2.1 Solidité des raccords.	15
				2.2 Qualité du travail.	15
Effectuer des essais.	PS/PT	3 Interconnexion des équipements.	10	3.1 Qualité de l'interconnexion.	10
		4 Ordre et propreté des lieux de travail.	5	4.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	5
	PS/PT	5 Vérification de la communication.	30	5.1 A utilisé efficacement les outils appropriés.	15
				5.2 Interprétation juste des résultats de la vérification.	15

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-563 – LIAISONS DE COMMUNICATION (module 7)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à établir des liaisons de communication. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à établir une liaison de communication entre des équipements bureautiques qui présentent un lien de communication externe et à vérifier sa fonctionnalité.

Suggestions de liaisons de communication :

- liaison entre deux micro-ordinateurs;
- liaison entre un micro-ordinateur et un périphérique;
- liaison par les ports séries, parallèles, usb, réseaux ou infrarouges.

Les différents plans, schémas, diagrammes et manuels de référence des équipements bureautiques nécessaires à l'établissement de la liaison de communication seront fournis. La tâche nécessitera l'utilisation des instruments de vérification et des outils.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat (comprenant, entre autres, un tournevis, un multimètre, un fer à souder, un dégaiveur et une pince coupante);
- des outils à sertir;
- des équipements nécessaires pour établir la liaison de communication;
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence de l'équipement bureautique.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

L'enseignante ou l'enseignant responsable interrompra immédiatement l'épreuve de la candidate ou du candidat si celle-ci ou celui-ci ne respecte pas intégralement les règles de santé et sécurité au travail. La mention « échec à l'épreuve sommative » sera dans ce cas attribuée à la candidate ou au candidat.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
07 – Liaisons de communication	Code du cours : 280-563
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
1 SÉLECTION DES Câbles et des connecteurs		
1.1 A choisi judicieusement les câbles :		0 ou 10
a choisi les câbles adéquats pour le type de communication;	☐ ☐	
a choisi les câbles adéquats pour l'interconnexion de l'équipement.	☐ ☐	
1.2 A choisi judicieusement les connecteurs, les prises ou les réceptacles :		0 ou 15
a choisi les connecteurs, les prises ou les réceptacles adéquats pour le type de communication.	☐ ☐	
2 QUALITÉ DE L'ASSEMBLAGE		
2.1 Solidité des raccords.		0 ou 15
2.2 Qualité du travail :		0 ou 15
assemblages adéquats;	☐ ☐	
correspondance parfaite entre les broches et les connecteurs.	☐ ☐	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
3 INTERCONNEXION DES ÉQUIPEMENTS		
3.1	Qualité de l'interconnexion :	0 ou 10
	conformité des connexions;	☐ ☐
	connexion aux ports de communication appropriés.	☐ ☐
4 ORDRE ET PROPRETÉ DES LIEUX DE TRAVAIL		
4.1	A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	0 ou 5
5 VÉRIFICATION DE LA COMMUNICATION		
5.1	A utilisé efficacement les outils appropriés :	0 ou 15
	a choisi les outils appropriés;	☐ ☐
	a utilisé adéquatement les outils de vérification.	☐ ☐
5.2	Interprétation juste des résultats de la vérification :	0 ou 15
	taux de transfert conforme;	☐ ☐
	absence d'erreur de communication.	☐ ☐
RÈGLE DE VERDICT		
A respecté intégralement les règles de santé et sécurité au travail.		☐ ☐
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280579

N° ET TITRE DU MODULE :

8 – PROBLÈME DE CIRCUITS ANALOGIQUES

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 8 – Problème de circuits analogiques

CODE : 280579

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits analogiques

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Prendre connaissance du problème d'origine électronique analogique.	5	-	- Qualité des renseignements recueillis. - Clarté des questions posées.	P
Préparer son intervention.	5	-	- Choix des manuels de référence. - Choix des outils. - Choix des instruments.	P
Démonter l'équipement ou une section de celui-ci.	5	-	- Application de la séquence de démontage. - Qualité de l'intervention.	P
Interpréter les schémas et les diagrammes des circuits analogiques.	10	10	Interprétation des schémas et des diagrammes des circuits analogiques de l'équipement bureautique.	P
Vérifier les circuits analogiques.	20	15	- Prise des mesures. - Vérification de la valeur des composants. - Interprétation des mesures prises.	P
Traiter les renseignements recueillis.	20	20	Qualité du traitement des renseignements recueillis.	P
Formuler des hypothèses.	15	15	Pertinence des hypothèses.	P
Déterminer la ou les causes du problème.	15	30	Détermination de la ou des causes du problème.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 8

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 8 – Problème de circuits analogiques

CODE : 280579

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits analogiques

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Remonter l'équipement.	5	-	Application de la séquence de remontage.	P
Diagnostiquer un problème de circuits analogiques.	-	10	Ordre et propreté des lieux de travail.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 8

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 8 – Problème de circuits analogiques

CODE : 280579

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits analogiques

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Interpréter les schémas et les diagrammes des circuits analogiques.	PS	1 Interprétation des schémas et des diagrammes des circuits analogiques de l'équipement bureautique.	10	1.1 A choisi le schéma approprié.	5
Vérifier les circuits analogiques.	PT/PS	2 Prise des mesures.	15	1.2 A localisé la section du circuit analogique ciblée.	5
		3 Vérification de la valeur des composants.		2.1 Précision des mesures.	5
		4 Interprétation des mesures prises.		3.1 A vérifié correctement la valeur des composants.	5
Traiter les renseignements recueillis.	PT	5 Qualité du traitement des renseignements recueillis.	20	4.1 A interprété justement les mesures relevées.	5
				5.1 Exactitude des calculs associés aux prises de mesures.	10
				5.2 Analyse juste des données recueillies.	10
Formuler des hypothèses.	PT	6 Pertinence des hypothèses.	15	6.1 Relation logique entre l'analyse et le problème.	5
				6.2 Justification des hypothèses de la ou des causes du problème.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

Module 8

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 8 – Problème de circuits analogiques

CODE : 280579

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits analogiques

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Déterminer la ou les causes du problème.	PS	7 Détermination de la ou des causes du problème.	30	7.1 A localisé les composants défectueux sur le plan.	10
Diagnostiquer un problème de circuits analogiques.	PS	8 Ordre et propreté des lieux de travail.	10	7.2 A repéré les composants défectueux de l'équipement bureautique. 8.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	20 10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-579 – PROBLÈME DE CIRCUITS ANALOGIQUES (module 8)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à diagnostiquer un problème de circuits analogiques lié à des composants d'un équipement bureautique qui présente une défectuosité électronique analogique. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à établir le diagnostic d'un problème lié à un ou des circuits électroniques analogiques que contient un équipement bureautique, une défectuosité ayant été préalablement provoquée par l'enseignante ou l'enseignant. Le problème pourrait se situer dans la section de l'alimentation linéaire, celle de l'alimentation à découpage ou toute autre section de l'équipement comportant des composants électroniques analogiques. Pour accéder à la partie défectueuse du circuit électronique analogique, la candidate ou le candidat pourrait avoir à démonter une section de l'équipement.

Suggestions de types de problèmes de circuits électroniques analogiques :

- problème de circuit d'alimentation;
- problème d'amplification;
- problème de circuit de commutation.

Les différents plans, schémas, diagrammes et manuels de référence de l'équipement bureautique seront fournis. La tâche nécessitera l'utilisation des instruments de mesure, des outils et de la calculatrice scientifique.

Sur sa fiche de travail, la candidate ou le candidat devra :

- inscrire les données recueillies;
- présenter l'analyse des données recueillies;
- indiquer la ou les hypothèses retenues;
- mentionner le diagnostic proposé relativement au problème de circuits électroniques analogiques.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat (comprenant, entre autres, des tournevis, un multimètre, un oscilloscope et une calculatrice);
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence de l'équipement bureautique.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

L'enseignante ou l'enseignant responsable interrompra immédiatement l'épreuve de la candidate ou du candidat si celle-ci ou celui-ci ne respecte pas intégralement les règles de santé et sécurité au travail. La mention « échec à l'épreuve sommative » sera attribuée dans ce cas à la candidate ou au candidat.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
08 – Problème de circuits analogiques	Code du cours : 280-579
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
1 INTERPRÉTATION DES SCHÉMAS ET DES DIAGRAMMES DES CIRCUITS ANALOGIQUES DE L'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE		
1.1	A choisi le schéma approprié.	0 ou 5
1.2	A localisé la section du circuit analogique ciblée.	0 ou 5
2 PRISE DES MESURES		
2.1	Précision des mesures :	0 ou 5
	• choix de l'instrument de mesure approprié; ☐ ☐ • réglage adéquat de l'instrument de mesure; ☐ ☐ • mesures exactes. ☐ ☐	
3 VÉRIFICATION DE LA VALEUR DES COMPOSANTS		
3.1	A vérifié correctement la valeur des composants.	0 ou 5
4 INTERPRÉTATION DES MESURES PRISES		
4.1	A interprété justement les mesures relevées :	0 ou 5
	• a analysé les mesures de façon cohérente. ☐ ☐	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
5	QUALITÉ DU TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS RECUEILLIS	
5.1	Exactitude des calculs associés aux prises de mesures : • application appropriée des lois et théorèmes; ☐ ☐ • calculs précis. ☐ ☐	0 ou 10
5.2	Analyse juste des données recueillies : • comparaison entre les mesures prises et les mesures anticipées; ☐ ☐ • justification des écarts. ☐ ☐	0 ou 10
6	PERTINENCE DES HYPOTHÈSES	
6.1	Relation logique entre l'analyse et le problème.	0 ou 5
6.2	Justification des hypothèses de la ou des causes du problème.	0 ou 10
7	DÉTERMINATION DE LA OU DES CAUSES DU PROBLÈME	
7.1	A localisé le ou les composants défectueux sur le plan : • a décodé correctement le ou les symboles; ☐ ☐ • a localisé le ou les composants défectueux. ☐ ☐	0 ou 10
7.2	A repéré le ou les composants défectueux de l'équipement bureautique : • a localisé le ou les composants défectueux; ☐ ☐ • a identifié le numéro de pièce du ou des composants. ☐ ☐	0 ou 20
8	ORDRE ET PROPRETÉ DES LIEUX DE TRAVAIL	
8.1	A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	0 ou 10

OBSERVATION	RÉSULTAT
OUI NON	
RÈGLE DE VERDICT	
A respecté intégralement les règles de santé et sécurité au travail.	☐ ☐
Total :	/100
Seuil de réussite : 80 points.	

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280587

N° ET TITRE DU MODULE :

9 – SYSTÈMES D'EXPLOITATION

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 9 – Systèmes d'exploitation

CODE : 280587

COMPORTEMENT ATTENDU : Faire des interventions sur des systèmes d'exploitation

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Assurer la gestion du disque.	25	45	- Préparation du disque. - Gestion du disque.	P
Personnaliser l'environnement.	20	20	Adaptation de l'interface graphique.	P
Faire exécuter des programmes et des commandes en mode texte.	25	-	- Identification des commandes utilitaires. - Interprétation du résultat de l'exécution. - Exploitation des commandes et des programmes utilitaires.	P
Installer des gestionnaires de périphériques.	30	25	Installation des gestionnaires de périphériques.	P
Faire des interventions sur les systèmes d'exploitation.	-	10	Optimisation correcte des interventions.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 9 – Systèmes d'exploitation

CODE : 280587

COMPORTEMENT ATTENDU : Faire des interventions sur des systèmes d'exploitation

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Assurer la gestion du disque.	PT	1 Préparation du disque.	25	1.1 Paramétrages corrects pour le type de système d'exploitation.	25
		2 Gestion du disque.	20	2.1 Ajustement correct des paramètres d'amorce du système.	20
Personnaliser l'environnement.	PT	3 Adaptation de l'interface graphique.	20	3.1 Adaptation conforme des paramètres de l'utilisateur.	10
				3.2 Adaptation conforme des profils multi-usagers.	10
Installer des gestionnaires de périphériques.	PT	4 Installation des gestionnaires de périphériques.	25	4.1 Choix judicieux des pilotes.	15
				4.2 Vérification juste de l'installation.	10
Faire des interventions sur des systèmes d'exploitation.	PT	5 Optimisation correcte des interventions.	10	5.1 Optimisation correcte des interventions.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-587 – SYSTÈMES D'EXPLOITATION (module 9)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à procéder à des interventions sur des systèmes d'exploitation de micro-ordinateur. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à procéder à des interventions sur un système d'exploitation selon les directives fournies par l'enseignante ou l'enseignant.

Suggestions de types d'interventions à réaliser sur des systèmes d'exploitation :

- préparation du disque rigide, installation d'un système d'exploitation, personnalisation de l'environnement simple usager, personnalisation de l'environnement multiusagers, installation de gestionnaires de périphériques;
- installation de plusieurs systèmes d'exploitation;
- configuration de fichiers d'amorce pour plusieurs systèmes d'exploitation.

Les différents systèmes d'exploitation, gestionnaires de périphériques, programmes et documents techniques seront fournis.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- d'un poste de travail informatique comprenant un écran, un clavier, des disques rigides, des disquettes, une souris et un lecteur de cédéroms.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

L'ensemble des critères sera évalué à partir du poste de travail de la candidate ou du candidat à la fin de l'épreuve.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
09 – Systèmes d'exploitation	Code du cours : 280-587
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
1 PRÉPARATION DU DISQUE		
1.1 Paramétrages corrects pour le type de système d'exploitation :		0 ou 25
système de fichiers approprié;	☐ ☐	
espace suffisant;	☐ ☐	
partition appropriée.	☐ ☐	
2 GESTION DU DISQUE		
2.1 Ajustement correct des paramètres d'amorce du système :		0 ou 20
démarrage du système d'exploitation demandé;	☐ ☐	
configuration adéquate des fichiers de démarrage.	☐ ☐	
3 ADAPTATION DE L'INTERFACE GRAPHIQUE		
3.1 Adaptation conforme des paramètres de l'utilisateur :		0 ou 10
paramétrage de démarrage correct;	☐ ☐	
personnalisation appropriée de la barre des tâches;	☐ ☐	
configuration adéquate des menus.	☐ ☐	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
3.2	Adaptation conforme des profils multi-usagers : a configuré adéquatement les accès.	0 ou 10
4	INSTALLATION DES GESTIONNAIRES DE PÉRIPHÉRIQUES	
4.1	Choix judicieux des pilotes : - compatibilité des pilotes avec les périphériques; - version appropriée des pilotes.	0 ou 15
4.2	Vérification juste de l'installation : - absence de message d'erreur lors de l'amorce; - installation conforme aux données fournies; - fonctionnement optimal des périphériques.	0 ou 10
5	OPTIMISATION CORRECTE DES INTERVENTIONS	
5.1	Optimisation correcte des interventions.	0 ou 10
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280599

N° ET TITRE DU MODULE :

10 – PROBLÈME DE CIRCUITS NUMÉRIQUES

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 10 – Problème de circuits numériques

CODE : 280599

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits numériques

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Prendre connaissance du problème d'origine électronique numérique.	5	-	- Qualité des renseignements recueillis. - Clarté des questions posées.	P
Préparer son intervention.	5	-	- Choix des manuels de référence. - Choix des outils. - Choix des instruments.	P
Démonter l'équipement ou une section de celui-ci.	5	-	- Application de la séquence de démontage. - Qualité de l'intervention.	P
Interpréter les schémas et les diagrammes des circuits numériques.	10	10	Interprétation des schémas et des diagrammes des circuits numériques.	P
Vérifier les circuits numériques.	20	15	- Prise des mesures. - Vérification de la valeur des composants. - Interprétation des mesures prises.	P
Traiter les renseignements recueillis.	20	20	Qualité du traitement des renseignements recueillis.	P
Formuler des hypothèses.	15	15	Pertinence des hypothèses.	P
Déterminer la ou les causes du problème.	15	30	Détermination de la ou des causes du problème.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 10

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 10 – Problème de circuits numériques

CODE : 280599

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits numériques

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Remonter l'équipement.	5	-	Application de la séquence de remontage.	P
Diagnostiquer un problème de circuits numériques.	-	10	Ordre et propreté des lieux de travail.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 10

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 10 – Problème de circuits numériques

CODE : 280599

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits numériques

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Interpréter les schémas et les diagrammes des circuits numériques.	PS	1 Interprétation des schémas et des diagrammes des circuits numériques de l'équipement bureautique.	10	1.1 A choisi le schéma approprié.	5
Vérifier les circuits numériques.	PT/PS	2 Prise des mesures.	5	1.2 A localisé la section du circuit numérique ciblée.	5
		3 Vérification de la valeur des composants.	5	2.1 Précision des mesures.	5
		4 Interprétation des mesures prises.	5	3.1 A vérifié correctement la valeur des composants.	5
Traiter les renseignements recueillis.	PT	5 Qualité du traitement des renseignements recueillis.	20	4.1 A interprété justement les mesures relevées.	5
				5.1 Exactitude des calculs associés aux mesures prises.	10
				5.2 Analyse juste des données recueillies.	10
Formuler des hypothèses.	PT	6 Pertinence des hypothèses.	15	6.1 Relation logique entre l'analyse et le problème.	5
				6.2 Justification des hypothèses de la ou des causes du problème.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 10 – Problème de circuits numériques

CODE : 280599

COMPORTEMENT ATTENDU : Diagnostiquer un problème de circuits numériques

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Déterminer la ou les causes du problème.	PS	7 Détermination de la ou des causes du problème.	30	7.1 A localisé les composants défectueux sur le plan.	10
				7.2 A repéré les composants défectueux de l'équipement bureautique.	20
Diagnostiquer un problème de circuits numériques.	PS	8 Ordre et propreté des lieux de travail.	10	8.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-599 – PROBLÈME DE CIRCUITS NUMÉRIQUES (module 10)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à diagnostiquer un problème de circuits numériques lié à un ou plusieurs composants d'un équipement bureautique qui présente une défectuosité électronique numérique. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à établir le diagnostic d'un problème lié à un ou des circuits électroniques numériques d'un équipement bureautique, une défectuosité ayant été préalablement provoquée par l'enseignante ou l'enseignant. Le problème pourrait se situer dans la section des entrées ou des sorties des microcontrôleurs ou toute autre section de l'équipement comportant des composants électroniques numériques. Pour accéder à la partie défectueuse du circuit électronique numérique, la candidate ou le candidat pourrait avoir à démonter une section de l'équipement.

Suggestions de types de problèmes de circuits électroniques numériques :

- problème de capteurs;
- problème de contrôle de moteur pas à pas;
- irrégularité dans la séquence de fonctionnement de l'équipement;
- problème d'entrée ou de sortie de microcontrôleurs;
- problème de contrôleur de clavier.

Les différents plans, schémas, diagrammes, chronogrammes, logigrammes et manuels de référence de l'équipement bureautique seront fournis. La tâche nécessitera l'utilisation des instruments de mesure, des outils et de la calculatrice scientifique.

Sur sa fiche de travail, la candidate ou le candidat devra :

- inscrire les données recueillies;
- présenter l'analyse des données recueillies;
- indiquer la ou les hypothèses retenues;
- mentionner le diagnostic proposé relativement au problème de circuits électroniques numériques.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat (comprenant, entre autres, des tournevis, un multimètre, un oscilloscope et une calculatrice);
- des plans, schémas, diagrammes, chronogrammes, logigrammes et manuels de référence de l'équipement bureautique.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours sont permises.

L'enseignante ou l'enseignant responsable interrompra immédiatement l'épreuve de la candidate ou du candidat si celle-ci ou celui-ci ne respecte pas intégralement les règles de santé et sécurité au travail. La mention « échec à l'épreuve sommative » sera attribuée dans ce cas à la candidate ou au candidat.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
10 – Problème de circuits numériques	Code du cours : 280-599
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
1 INTERPRÉTATION DES SCHÉMAS ET DES DIAGRAMMES DES CIRCUITS NUMÉRIQUES DE L'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE		
1.1	A choisi le schéma approprié.	0 ou 5
1.2	A localisé la section du circuit numérique ciblée.	0 ou 5
2 PRISE DES MESURES		
2.1	Précision des mesures :	0 ou 5
	• choix de l'instrument de mesure approprié; ☐ ☐ • réglage adéquat de l'instrument de mesure; ☐ ☐ • mesures exactes. ☐ ☐	
3 VÉRIFICATION DE LA VALEUR DES COMPOSANTS		
3.1	A vérifié correctement la valeur des composants.	0 ou 5
4 INTERPRÉTATION DES MESURES PRISES		
4.1	A interprété justement les mesures relevées.	0 ou 5

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
5 QUALITÉ DU TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS RECUEILLIS		
5.1 Exactitude des calculs associés aux mesures prises :		0 ou 10
• application appropriée des fonctions logiques;	☐ ☐	
• interprétation juste des séquences logiques.	☐ ☐	
5.2 Analyse juste des données recueillies :		0 ou 10
• comparaison juste entre les fonctions logiques et le fonctionnement anticipé de l'équipement;	☐ ☐	
• comparaison juste entre les séquences logiques et le fonctionnement anticipé de l'équipement.	☐ ☐	
6 PERTINENCE DES HYPOTHÈSES		
6.1 Relation logique entre l'analyse et le problème.		0 ou 5
6.2 Justification des hypothèses de la ou des causes du problème.		0 ou 10
7 DÉTERMINATION DE LA OU DES CAUSES DU PROBLÈME		
7.1 A localisé le ou les composants défectueux sur le plan :		0 ou 10
• a décodé correctement le ou les symboles;	☐ ☐	
• a localisé le ou les composants défectueux.	☐ ☐	
7.2 A repéré le ou les composants défectueux de l'équipement bureautique :		0 ou 20
• a localisé le ou les composants défectueux;	☐ ☐	
• a identifié le numéro de pièce du ou des composants.	☐ ☐	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
8 ORDRE ET PROPRETÉ DES LIEUX DE TRAVAIL		
8.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.		0 ou 10
RÈGLE DE VERDICT		
A respecté intégralement les règles de santé et sécurité au travail.		☐ ☐
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

Code : 280603

N° ET TITRE DU MODULE : 11 – APPAREILS MULTIFONCTIONS

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 11 – Appareils multifonctions

CODE : 280603

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente d'appareils multifonctions

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables	P*
			ou thèmes de connaissances	ou C
Recevoir une demande de service.	5	-	Interprétation de la demande de service.	P
Planifier le travail.	10	20	Préparation de l'intervention.	P
Installer un appareil multifonctions.	40	50	- Vérification des lieux. - Mise en service. - Configuration de l'appareil.	P
Réparer un appareil multifonctions.	15	-	- Recueil des renseignements. - Évaluation de l'état de l'appareil. - Diagnostic posé. - Estimation des coûts. - Résolution du problème. - Vérification du fonctionnement de l'appareil.	P

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 11 – Appareils multifonctions

CODE : 280603

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente d'appareils multifonctions

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables	P*
			ou thèmes de connaissances	ou C
Entretien d'un appareil multifonctions.	20	-	- Respect des spécifications du fabricant. - Prise de décision en ce qui a trait aux ajustements à effectuer. - Entretien de l'appareil. - Disposition des produits toxiques.	P
Rédiger le rapport de service.	10	10	Qualité du rapport de service.	P
Assurer le service après-vente d'appareils multifonctions.	-	20	- Respect des règles de santé et sécurité au travail. - Ordre et propreté des lieux de travail. - Fonctionnement optimal des appareils multifonctions.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 11 – Appareils multifonctions

CODE : 280603

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente d'appareils multifonctions

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Planifier le travail.	PS	1 Préparation de l'intervention.	20	1.1 A choisi judicieusement les manuels et les schémas correspondant aux appareils ciblés.	5
				1.2 A choisi les outils appropriés.	5
				1.3 A déterminé correctement l'ordre d'exécution de la tâche.	10
Installer un appareil multifonctions.	PS	2 Vérification des lieux.	5	2.1 A vérifié minutieusement les lieux.	5
		3 Mise en service.	35	3.1 A effectué les tests automatiques de vérification.	5
				3.2 A installé les programmes utilitaires dans l'ordinateur.	10
				3.3 A relié correctement l'appareil à l'ordinateur.	10
				3.4 A vérifié le fonctionnement de l'appareil.	10
		4 Configuration de l'appareil.	10	4.1 A configuré adéquatement l'appareil d'après la demande de la cliente ou du client.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

Module 11

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 11 – Appareils multifonctions

CODE : 280603

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente d'appareils multifonctions

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Rédiger le rapport de service.	PT	5 Qualité du rapport de service.	10	5.1 Exactitude des renseignements.	5
				5.2 Qualité de la langue et de la présentation.	5
Assurer le service après-vente d'appareils multifonctions.	PS/PT	6 Respect des règles de santé et sécurité au travail.	5	6.1 A respecté les règles de santé et sécurité au travail.	5
		7 Ordre et propreté des lieux de travail.	5	7.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	5
		8 Fonctionnement optimal des appareils multifonctions.	10	8.1 Fonctionnement selon les normes de toutes les fonctions de l'appareil.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-603 – APPAREILS MULTIFONCTIONS (module 11)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à assurer le service après-vente d'appareils multifonctions. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à effectuer la mise en service d'un appareil multifonctions. L'élève devra :

- configurer l'appareil selon les besoins précisés;
- installer les programmes ou les pilotes nécessaires à son fonctionnement;
- relier l'appareil à un ordinateur;
- vérifier le fonctionnement de toutes les fonctions de l'appareil.

Les différents plans, schémas, diagrammes et manuels de référence de l'appareil multifonctions seront fournis. Un lien téléphonique fonctionnel devra aussi être disponible. La tâche nécessitera l'utilisation des instruments de mesure et des outils.

Sur sa fiche de travail, la candidate ou le candidat devra :

- inscrire les données relatives à l'équipement (marque, modèle, numéro de série, etc.);
- inscrire les données relatives aux programmes ou aux pilotes installés;
- inscrire les données relatives à la programmation;
- indiquer le type de branchement effectué, etc.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat (comprenant, entre autres, des tournevis et un multimètre);
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence de l'appareil multifonctions;
- d'un appareil multifonctions;
- d'un poste informatique comportant des ports de communication (séries, parallèles, usb, etc.).

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
11 – Appareils multifonctions	Code du cours : 280-603
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION	RÉSULTAT
OUI NON	
1 PRÉPARATION DE L'INTERVENTION	
1.1 A choisi judicieusement les manuels et les schémas correspondant aux appareils ciblés :	0 ou 5
• a choisi les bons manuels; ☐ ☐ • a choisi les bons schémas. ☐ ☐	
1.2 A choisi les outils appropriés.	0 ou 5
1.3 A déterminé correctement l'ordre d'exécution de la tâche.	0 ou 10
2 VÉRIFICATION DES LIEUX	
2.1 A vérifié minutieusement les lieux :	0 ou 5
• a vérifié la conformité de l'alimentation électrique; ☐ ☐ • a vérifié la présence d'un lien de communication fonctionnel. ☐ ☐	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
3 MISE EN SERVICE		
3.1 A effectué les tests automatiques de vérification :		0 ou 5
• a vérifié le fonctionnement de l'appareil.	☐ ☐	
3.2 A installé les programmes utilitaires :		0 ou 10
• a installé les bons gestionnaires;	☐ ☐	
• a installé les bons utilitaires.	☐ ☐	
3.3 A relié correctement l'appareil à l'ordinateur :		0 ou 10
• a choisi le bon câble;	☐ ☐	
• a relié le câble au bon port de communication;	☐ ☐	
• a effectué un branchement sécurisé.	☐ ☐	
3.4 A vérifié le fonctionnement de l'appareil :		0 ou 10
• a fait une vérification juste de la communication;	☐ ☐	
• a fait une vérification juste du fonctionnement de l'appareil.	☐ ☐	
4 CONFIGURATION DE L'APPAREIL		
4.1 A configuré adéquatement l'appareil d'après la demande de la cliente ou du client.		0 ou 10
5 QUALITÉ DU RAPPORT DE SERVICE		
5.1 Exactitude des renseignements :		0 ou 5
• renseignements conformes à l'installation effectuée.	☐ ☐	
5.2 Qualité de la langue et de la présentation :		0 ou 5
• qualité du français;	☐ ☐	
• présentation claire.	☐ ☐	
6 RESPECT DES RÈGLES DE SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL		
6.1 A respecté les règles de santé et sécurité au travail.		0 ou 5

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
7	ORDRE ET PROPRETÉ DES LIEUX DE TRAVAIL	
7.1	A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	0 ou 5
8	FONCTIONNEMENT OPTIMAL DES APPAREILS MULTIFONCTIONS	
8.1	Fonctionnement selon les normes de toutes les fonctions de l'appareil.	0 ou 10
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280613

N° ET TITRE DU MODULE :

12 – RELATIONS PROFESSIONNELLES

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 12 – Relations professionnelles

CODE : 280613

INTENTION POURSUIVIE : Établir des relations professionnelles

Activités de formation	Appr. %	Éval. %	Manifestations (de la participation)
PHASE 1 : Information sur les relations professionnelles			
• Recueillir des renseignements sur les règles d'éthique professionnelle particulières au métier : bonne représentation de son entreprise, souci de la confidentialité, diplomatie, tenue vestimentaire appropriée, respect de la clientèle, ordre et propreté de son coffre d'outils, etc.	15	15	• Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
• S'informer des différents types de clientèle.	5	-	• S'informe sur les types de clientèle. • Consulte les sources d'information.
• S'informer des techniques facilitant la discussion et la négociation.	5	-	• S'informe sur les techniques de discussion et de négociation.
PHASE 2 : Engagement dans une démarche			
• Entreprendre une réflexion sur sa façon d'interagir avec les autres.	15	-	• S'applique à analyser sa façon de communiquer.
• Discuter de l'importance d'une bonne communication pour l'établissement de relations professionnelles harmonieuses.	5	15	• Donne son opinion au moment des discussions.
• Relever des moyens permettant de rassurer la cliente ou le client.	5	-	• Relève des moyens qui permettent de rassurer la cliente ou le client.

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 12 – Relations professionnelles

CODE : 280613

INTENTION POURSUIVIE : Établir des relations professionnelles

Activités de formation	Appr. %	Éval. %	Manifestations (de la participation)
- Analyser des moyens pour diminuer son stress. - Appliquer les techniques de base de la communication au moment de se présenter, d'interpréter les besoins de la clientèle, de fournir des explications, de consulter des personnes-ressources et de négocier avec les fournisseurs : écoute active, rétroaction, empathie, etc.	5 15	- 20	- Identifie des moyens qui lui permettraient de diminuer son stress. - Participe aux activités.
PHASE 3 : Évaluation de son comportement et de ses attitudes			
Déterminer les moyens à prendre pour améliorer ses relations professionnelles.	10	25	Accepte d'évaluer ses relations avec les autres.
Déterminer les moyens à prendre pour diminuer son stress au travail.	5	-	Présente les moyens à prendre pour diminuer le stress et éviter les conflits en milieu de travail.
- Faire le bilan de ses forces et de ses faiblesses au regard de sa capacité à : - éviter les conflits; - appliquer les techniques de la communication efficace; - respecter les autres; - établir un climat de confiance.	10	25	Présente par écrit un bilan de sa façon de communiquer.
Évaluer sa capacité à respecter les règles de l'éthique professionnelle.	5	-	Donne son opinion sur sa capacité à respecter les règles de l'éthique professionnelle.

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 12 – Relations professionnelles

CODE : 280613

INTENTION POURSUIVIE : Établir des relations professionnelles

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
PHASE 1 :			
1 Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.	15	1.1 S'informe sur les règles de l'éthique professionnelle.	5
		1.2 S'informe sur l'importance de respecter les règles de l'éthique professionnelle.	5
		1.3 Constitue une liste de situations difficiles qui peuvent survenir et dans lesquelles sont concernés différents acteurs du métier.	5
PHASE 2 :			
2 Donne son opinion au moment des discussions.	15	2.1 Exprime clairement sa pensée.	15
3 Participe aux activités.	20	3.1 S'engage activement dans les mises en situation qui font entrer en action une clientèle fictive.	10
		3.2 Joue lors des activités les rôles prévus.	5
		3.3 Applique les techniques de communication à l'intérieur des situations expérimentées.	5
PHASE 3 :			
4 Accepte d'évaluer ses relations avec les autres.	25	4.1 Évalue ses relations avec les autres.	10

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 12 – Relations professionnelles

CODE : 280613

INTENTION POURSUIVIE : Établir des relations professionnelles

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
5 Présente par écrit un bilan de sa façon de communiquer.	25	4.2 Présente des solutions qui lui permettraient d'améliorer ses relations professionnelles.	15
		5.1 Indique l'influence du cours sur sa façon de communiquer.	10
		5.2 Identifie ses forces et ses faiblesses relatives à l'établissement de relations professionnelles.	15

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-613 – RELATIONS PROFESSIONNELLES (module 12)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la participation de la candidate ou du candidat à des activités qui visent l'acquisition de la compétence *Établir des relations professionnelles*.

L'évaluation de la participation est faite tout au long du module par l'enseignante ou l'enseignant, à l'aide d'une fiche d'évaluation de la participation.

L'évaluation porte sur la participation de la candidate ou du candidat aux différentes activités menées individuellement, en groupe et en sous-groupe et non sur des résultats obtenus.

L'épreuve comprend trois phases, qui se déroulent à différentes étapes du module. Chacune des phases est accompagnée de consignes particulières.

2 PHASES DE DÉROULEMENT

PHASE 1 : INFORMATION SUR LES RELATIONS PROFESSIONNELLES

La tâche consiste à recueillir des données sur la majorité des sujets à traiter.

Dans ses travaux, la candidate ou le candidat devra :

- faire une recherche d'information sur les règles de l'éthique professionnelle applicables au métier;
- faire une recherche d'information sur l'importance de respecter les règles de l'éthique professionnelle et les conséquences de leur non-respect;
- constituer une liste de situations difficiles qui peuvent survenir et impliquent différents acteurs du métier :
 - . la clientèle;
 - . les autres techniciennes et techniciens;
 - . le personnel des ventes;
 - . les employées et employés du service administratif;
 - . les employeuses et employeurs, etc.

PHASE 2 : ENGAGEMENT DANS UNE DÉMARCHE

L'évaluation de cette phase se divise en deux volets. La candidate ou le candidat devra donner son opinion au moment des discussions et participer aux activités.

Au cours de la démarche, la candidate ou le candidat devra :

- exprimer clairement sa pensée au moment des discussions;
- participer activement aux jeux de rôles;
- jouer lors des activités les rôles prévus.

Les jeux de rôles devront être préparés et dirigés de façon que toutes les candidates et tous les candidats puissent y participer activement et aient l'occasion de s'exprimer.

PHASE 3 : ÉVALUATION DE SON COMPORTEMENT ET DE SES ATTITUDES

L'évaluation de cette phase porte sur la qualité de l'autoévaluation de la candidate ou du candidat quant à la qualité de ses relations professionnelles et aux moyens qu'elle ou il doit prendre pour améliorer ses relations professionnelles.

Cette autoévaluation consiste à rédiger un rapport dans lequel la candidate ou le candidat devra :

- évaluer ses relations avec les autres;
- présenter des solutions qui lui permettraient d'améliorer ses relations professionnelles;
- indiquer l'influence du cours sur sa façon de communiquer;
- identifier ses forces et ses faiblesses relativement à l'établissement de relations professionnelles.

3 RÉUSSITE DE L'ÉPREUVE

Pour réussir l'épreuve, la candidate ou le candidat doit obtenir 9 OUI sur 11.

4 DURÉE DE L'ÉPREUVE

L'évaluation se fait tout au long du module.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
12 – Relations professionnelles	Code du cours : 280-613
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION		JUGEMENT	
		OUI	NON
PHASE 1 : INFORMATION SUR LES RELATIONS PROFESSIONNELLES			
1	RECUEILLE DES DONNÉES SUR LA MAJORITÉ DES SUJETS À TRAITER.		
1.1	S'informe sur les règles de l'éthique professionnelle.	☐	☐
1.2	S'informe sur l'importance de respecter les règles de l'éthique professionnelle.	☐	☐
1.3	Constitue une liste de situations difficiles qui peuvent survenir et dans lesquelles sont concernés différents acteurs du métier.	☐	☐
PHASE 2 : ENGAGEMENT DANS UNE DÉMARCHE			
2	DONNE SON OPINION AU MOMENT DES DISCUSSIONS.		
2.1	Exprime clairement sa pensée.	☐	☐
3	PARTICIPE AUX ACTIVITÉS.		
3.1	S'engage activement dans les mises en situation qui font entrer en action une clientèle fictive.	☐	☐
3.2	Joue lors des activités les rôles prévus.	☐	☐
3.3	Applique les techniques de communication à l'intérieur des situations expérimentées.	☐	☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 3 : ÉVALUATION DE SON COMPORTEMENT ET DE SES ATTITUDES 4 ACCEPTE D'ÉVALUER SES RELATIONS AVEC LES AUTRES. 4.1 Évalue ses relations avec les autres. 4.2 Présente des solutions qui lui permettraient d'améliorer ses relations professionnelles. 5 PRÉSENTE PAR ÉCRIT UN BILAN DE SA FAÇON DE COMMUNIQUER. 5.1 Indique l'influence du cours sur sa façon de communiquer. 5.2 Identifie ses forces et ses faiblesses relativement à l'établissement de relations professionnelles.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Résultat : /11 Règle de verdict : réussite de 9 OUI sur 11.	

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

Code : 280627

N° ET TITRE DU MODULE : 13 – MICRO-ORDINATEURS

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 13 – Micro-ordinateurs

CODE : 280627

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de micro-ordinateurs

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Recevoir une demande de service.	5	-	Interprétation de la demande de service.	P
Planifier le travail.	5	15	Préparation de l'intervention.	P
Préparer un micro-ordinateur.	15	-	- Interprétation des manuels. - Choix de l'emplacement. - Installation des éléments physiques. - Installation du ou des systèmes d'exploitation. - Configuration du micro-ordinateur. - Respect des règles de santé et sécurité au travail.	P
Installer un micro-ordinateur.	15	-	- Vérification des alimentations. - Raccordement des périphériques. - Exécution des tests de mise en service. - Installation des logiciels de la cliente ou du client. - Relation avec la cliente ou le client.	P

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 13 – Micro-ordinateurs

CODE : 280627

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de micro-ordinateurs

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Réparer un micro-ordinateur.	35	60	- Évaluation de l'état de l'appareil. - Diagnostic posé. - Sauvegarde des données. - Résolution du problème.	P
Entretenir un micro-ordinateur.	10	-	- Utilisation des utilitaires de gestion de disque rigide. - Nettoyage de l'appareil.	P
Mettre à jour un micro-ordinateur.	10	-	- Remplacement des éléments matériels. - Remplacement des éléments logiciels. - Remplacement du BIOS.	P
Rédiger un rapport de service.	5	10	Qualité du rapport de service.	P
Assurer le service après-vente de micro-ordinateur.	-	15	- Fonctionnement optimal des micro-ordinateurs. - Satisfaction de la clientèle.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 13 – Micro-ordinateurs

CODE : 280627

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de micro-ordinateurs

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Planifier le travail.	PS	1 Préparation de l'intervention.	15	1.1 A choisi judicieusement les manuels et les schémas correspondant aux appareils ciblés.	5
				1.2 A choisi les utilitaires appropriés.	5
				1.3 A déterminé correctement l'ordre d'exécution des tâches.	5
Réparer un micro-ordinateur.	PT/PS	2 Évaluation de l'état de l'appareil.	10	2.1 Précision des résultats obtenus lors des tests.	10
		3 Diagnostic posé.	15	3.1 Exactitude du diagnostic.	15
		4 Sauvegarde des données.	15	4.1 A sauvegardé correctement les données.	15
		5 Résolution du problème.	20	5.1 A respecté la procédure de résolution de problème.	5
				5.2 A résolu correctement le problème.	15
Rédiger un rapport de service.	PT	6 Qualité du rapport de service.	10	6.1 Exactitude des renseignements.	5
				6.2 Qualité de la langue et de la présentation.	5

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 13 – Micro-ordinateurs

CODE : 280627

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de micro-ordinateurs

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Assurer le service après-vente de micro-ordinateur.	PT/PS	7 Fonctionnement optimal des micro-ordinateurs.	10	7.1 Fonctionnement selon les normes de tous les composants du micro-ordinateur.	10
		8 Satisfaction de la clientèle.	5	8.1 S'est assuré de la satisfaction de la cliente ou du client.	5

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-627 – MICRO-ORDINATEURS (module 13)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à assurer le service après-vente de micro-ordinateurs. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à assurer le service après-vente d'un micro-ordinateur qui présente une défectuosité, celle-ci ayant été préalablement provoquée par l'enseignante ou l'enseignant. Le problème pourrait être d'origine matérielle ou logicielle.

Suggestions de types de problèmes :

- problème de circuit d'alimentation;
- problème de configuration de la carte mère;
- problème de fonctionnement d'une carte d'interface;
- problème de disque rigide.

Les différents plans, schémas, diagrammes et manuels de référence du micro-ordinateur et de ses composants internes seront fournis. La candidate ou le candidat devra s'assurer de ne pas endommager les données de la cliente ou du client enregistrées sur le disque rigide. La tâche nécessitera l'utilisation des logiciels utilitaires et des outils.

Dans son rapport de service, la candidate ou le candidat devra :

- inscrire les données recueillies;
- présenter l'analyse des données recueillies;
- mentionner le diagnostic posé;
- indiquer la réparation effectuée.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat (comprenant, entre autres, des tournevis, un multimètre et un oscilloscope);
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence du micro-ordinateur et de ses composants internes;
- de différents supports de données.

280-627

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
13 – Micro-ordinateurs	Code du cours : 280-627
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
1 PRÉPARATION DE L'INTERVENTION		
1.1	A choisi judicieusement les manuels et les schémas correspondant aux appareils ciblés :	0 ou 5
	- a choisi les bons manuels; ☐ ☐ - a choisi les bons schémas. ☐ ☐	
1.2	A choisi les utilitaires appropriés.	0 ou 5
1.3	A déterminé correctement l'ordre d'exécution des tâches.	0 ou 5
2 ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE L'APPAREIL		
2.1	Précision des résultats obtenus lors des tests :	0 ou 10
	- tests réalisés sur le matériel; ☐ ☐ - tests réalisés sur des logiciels. ☐ ☐	
3 DIAGNOSTIC POSÉ		
3.1	Exactitude du diagnostic :	0 ou 15
	lien logique entre le symptôme et la cause. ☐ ☐	

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
4 SAUVEGARDE DES DONNÉES		
4.1 A sauvegardé correctement les données :		0 ou 15
• a choisi le bon média de sauvegarde;	☐ ☐	
• a sauvegardé intégralement les données.	☐ ☐	
5 RÉOLUTION DU PROBLÈME		
5.1 A respecté la procédure de résolution de problème.		0 ou 5
5.2 A résolu correctement le problème :		0 ou 15
• a apporté les correctifs nécessaires;	☐ ☐	
• a effectué des essais concluants;	☐ ☐	
• a restauré intégralement les données de la cliente ou du client.	☐ ☐	
6 QUALITÉ DU RAPPORT DE SERVICE		
6.1 Exactitude des renseignements :		0 ou 5
• renseignements conformes à la réparation effectuée.	☐ ☐	
6.2 Qualité de la langue et de la présentation :		0 ou 5
• qualité du français;	☐ ☐	
• présentation claire.	☐ ☐	
7 FONCTIONNEMENT OPTIMAL DES MICRO-ORDINATEURS		
7.1 Fonctionnement selon les normes de tous les composants du micro-ordinateur.		0 ou 10
8 SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE		
8.1 S'est assuré de la satisfaction de la cliente ou du client.		0 ou 5
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

Code : 280639

N° ET TITRE DU MODULE : 14 – PHOTOCOPIEURS

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 14 – Photocopieurs

CODE : 280639

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de photocopieurs

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Recevoir une demande de service.	5	10	Interprétation de la demande de service.	P
Planifier le travail.	5	10	Préparation de l'intervention.	P
Installer un photocopieur.	15	-	- Choix de l'emplacement. - Configuration conforme aux besoins de la clientèle. - Exécution des tests. - Mise en service. - Communication avec la cliente ou le client.	P
Réparer un photocopieur.	50	60	- Recueil complet des renseignements. - Évaluation de l'état de l'appareil. - Diagnostic posé. - Résolution du problème.	P
Entretien un photocopieur.	10	-	- Ajustement de la qualité de l'image et des couleurs. - Lubrification des pièces. - Nettoyage du photocopieur et de ses sections. - Dispositions des produits toxiques.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 14

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 14 – Photocopieurs

CODE : 280639

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de photocopieurs

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Remettre en état un photocopieur.	10	-	État de l'appareil.	P
Rédiger un rapport de service.	5	10	Qualité du rapport de service.	P
Assurer le service après-vente de photocopieurs.	-	10	- Fonctionnement optimal des photocopieurs. - Ordre et propreté des lieux de travail.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 14

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 14 – Photocopieurs

CODE : 280639

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de photocopieurs

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Recevoir une demande de service.	PS	1 Interprétation de la demande de service.	10	1.1 A pris en considération les valeurs des compteurs.	5
Planifier le travail.	PS	2 Préparation de l'intervention.	10	1.2 A déterminé correctement le type d'intervention appropriée.	5
Réparer un photocopieur.	PT/PS	3 Recueil complet des renseignements.	5	2.1 A choisi judicieusement les manuels et les schémas correspondant aux appareils ciblés.	5
		4 Évaluation de l'état de l'appareil.	10	2.2 A choisi les outils et les instruments appropriés.	5
		5 Diagnostic posé.	20	3.1 Cueillette pertinente de données dans le livre de suivi.	5
		6 Résolution du problème.	25	4.1 Précision des résultats obtenus lors des tests.	10
				5.1 Exactitude du diagnostic.	20
				6.1 A appliqué la procédure de résolution de problème.	5
				6.2 A résolu correctement le problème.	20
Rédiger un rapport de service.	PT	7 Qualité du rapport de service.	10	7.1 Exactitude des renseignements.	5

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

Module 14

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 14 – Photocopieurs

CODE : 280639

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de photocopieurs

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Assurer le service après-vente de photocopieurs.	PT/PS	8 Fonctionnement optimal des photocopieurs.	5	7.2 Qualité de la langue et de la présentation.	5
		9 Ordre et propreté des lieux de travail.	5	8.1 Fonctionnement, selon les normes, de toutes les sections du photocopieur.	5
				9.1 A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	5

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-639 – PHOTOCOPIEURS (module 14)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à assurer le service après-vente de photocopieurs. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'activité d'évaluation consiste à assurer le service après-vente d'un photocopieur qui présente une ou plusieurs défectuosités, celle-ci ou celles-ci ayant été préalablement provoquées par l'enseignante ou l'enseignant. Le problème pourrait se situer dans la section mécanique, électrique, électronique ou optique ou bien être relatif aux couleurs.

Suggestions de types de problèmes :

- problème d'alimentation de papier;
- problème de qualité de copie;
- problème d'optique;
- problème d'électronique.

Les différents plans, schémas, diagrammes et manuels de référence du photocopieur seront fournis. L'activité d'évaluation nécessitera l'utilisation des instruments de mesure et des outils.

Dans son rapport de service, la candidate ou le candidat devra :

- donner la lecture des compteurs;
- indiquer le type d'intervention effectuée;
- inscrire les données recueillies;
- présenter l'analyse des données recueillies;
- mentionner le diagnostic posé;
- décrire la réparation effectuée.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat;
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence du photocopieur;
- d'un photocopieur numérique.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

L'enseignante ou l'enseignant responsable interrompra immédiatement l'épreuve de la candidate ou du candidat si celle-ci ou celui-ci ne respecte pas intégralement les règles de santé et sécurité au travail. La mention « échec à l'épreuve sommative » sera dans ce cas attribuée à la candidate ou au candidat.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
14 – Photocopieurs	Code du cours : 280-639
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION	RÉSULTAT
OUI NON	
1 INTERPRÉTATION DE LA DEMANDE DE SERVICE	
1.1 A pris en considération les valeurs des compteurs.	0 ou 5
1.2 A déterminé correctement le type d'intervention appropriée.	0 ou 5
2 PRÉPARATION DE L'INTERVENTION	
2.1 A choisi judicieusement les manuels et les schémas correspondant aux appareils ciblés :	0 ou 5
• a choisi les bons manuels; ☐ ☐ • a choisi les bons schémas. ☐ ☐	
2.2 A choisi les outils et les instruments appropriés.	0 ou 5
3 RECUEIL COMPLET DES RENSEIGNEMENTS	
3.1 Cueillette pertinente de données dans le livre de suivi.	0 ou 5
4 ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE L'APPAREIL	
4.1 Précision des résultats obtenus lors des tests :	0 ou 10
• test de qualité de copie; ☐ ☐ • tests de fonctionnement mécanique; ☐ ☐ • tests de fonctionnement optique; ☐ ☐ • tests de fonctionnement électronique. ☐ ☐	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
5 DIAGNOSTIC POSÉ		
5.1	Exactitude du diagnostic.	0 ou 20
6 RÉOLUTION DU PROBLÈME		
6.1	A appliqué la procédure de résolution de problème.	0 ou 5
6.2	A résolu correctement le problème.	0 ou 20
7 QUALITÉ DU RAPPORT DE SERVICE		
7.1	Exactitude des renseignements.	0 ou 5
7.2	Qualité de la langue et de la présentation :	0 ou 5
	- qualité du français; ☐ ☐ - présentation claire. ☐ ☐	
8 FONCTIONNEMENT OPTIMAL DES PHOTOCOPIEURS		
8.1	Fonctionnement selon les normes de toutes les sections du photocopieur :	0 ou 5
	a effectué des essais concluants. ☐ ☐	
9 ORDRE ET PROPRETÉ DES LIEUX DE TRAVAIL		
9.1	A maintenu l'ordre et la propreté des lieux de travail.	0 ou 5
RÈGLE DE VERDICT		
A respecté intégralement les règles de santé et sécurité au travail.		☐ ☐
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280644

N° ET TITRE DU MODULE :

15 – STRUCTURE DE RÉSEAU

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 15 – Structure de réseau

CODE : 280644

COMPORTEMENT ATTENDU : Interpréter la structure du réseau d'un client ou d'une cliente

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Communiquer avec la ou le gestionnaire du réseau.	10	20	- Pertinence des questions. - Interprétation des idées essentielles. - Écoute attentive. - Courtoisie.	C
Lire la documentation.	60	80	- Interprétation du fonctionnement du matériel d'un réseau local. - Interprétation de la logique sous-jacente à un réseau. - Interprétation des plans et des schémas du réseau.	C
Observer l'équipement.	15	-	- Observation de l'environnement. - Collecte de l'information.	C
Compiler l'information.	15	-	- Compilation de l'information. - Reproduction de la structure du réseau.	C

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE DE CONNAISSANCES PRATIQUES

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 15 – Structure de réseau

CODE : 280644

COMPORTEMENT ATTENDU : Interpréter la structure du réseau d'un client ou d'une cliente

Objets d'évaluation	Thèmes de connaissances	Pond. %	Éléments de connaissances	Pond. %	Nbre quest.
Communiquer avec la ou le gestionnaire du réseau. Lire la documentation.	1 Interprétation des idées essentielles.	20	1.1 Interprétation de la terminologie.	5	1
			1.2 Interprétation des renseignements généraux sur le réseau.	10	2
			1.3 Interprétation du concept de piles de protocoles.	5	1
	2 Interprétation du fonctionnement du matériel du réseau local.	30	2.1 Association du matériel aux couches du modèle de référence.	15	3
			2.2 Association des normes aux couches du modèle de référence.	15	3
	3 Interprétation de la logique sous-jacente au réseau.	30	3.1 Reconnaissance de la structure des adresses IP.	15	3
			3.2 Interprétation des tables de routes.	15	3
	4 Interprétation des plans et des schémas du réseau.	20	4.1 Identification des symboles usuels utilisés dans les schémas et les plans.	10	2
			4.2 Reconnaissance de la topologie du réseau.	10	2

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-644 – STRUCTURE DE RÉSEAU (module 15)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

L'évaluation de ce module se fait au moyen d'une épreuve de connaissances pratiques. La durée suggérée est de deux heures. Le seuil de réussite est de quinze bonnes réponses sur une possibilité de vingt.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'épreuve sera composée de vingt questions à choix multiples ou de questions à développement court. On utilisera des mises en situation, des images numérisées, de la documentation technique rédigée en français ou en anglais et relative aux équipements du réseau et des plans et schémas des réseaux. On pourra faire passer l'épreuve simultanément à l'ensemble des candidates et des candidats.

En fonction des mises en situation, les candidates et les candidats auront à leur disposition les données relatives aux clientes ou aux clients et la documentation technique nécessaire.

Les mises en situation devront permettre à la candidate ou au candidat de démontrer sa compétence à appliquer les connaissances acquises relativement à l'interprétation de la structure du réseau d'une cliente ou d'un client. Les équipements de réseau utilisés dans les mises en situation seront ceux qu'on considérera être les plus couramment utilisés au moment de la passation de l'épreuve.

À partir des situations décrites, la candidate ou le candidat devra :

- reconnaître les différentes structures de réseau;
- reconnaître les différentes topologies de réseau;
- distinguer le matériel de réseau;
- connaître les modèles de référence;
- distinguer les caractéristiques des supports de transmission;
- connaître les protocoles de communication;
- analyser une structure d'adresse;
- identifier des symboles;
- identifier les capacités du réseau;
- analyser l'application des normes.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- d'un poste informatique;
- d'une calculatrice.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours ne seront pas permises.

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280656

N° ET TITRE DU MODULE :

16 – PÉRIPHÉRIQUES DE PHOTOCOPIEURS

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 16 – Périphériques de photocopieurs

CODE : 280656

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de périphériques de photocopieurs

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables	P*
			ou thèmes de connaissances	ou C
Recevoir une demande de service.	5	15	Interprétation de la demande de service.	P
Planifier le travail.	5	10	Préparation de l'intervention.	P
Installer les périphériques d'un photocopieur.	20	50	- Vérification des lieux. - Mise en service. - Configuration conforme aux besoins de la clientèle.	P
Réparer les périphériques d'un photocopieur.	50	-	- Recueil des renseignements. - Évaluation de l'état des périphériques. - Diagnostic posé. - Résolution du problème. - Vérification du fonctionnement de l'appareil. - Respect des règles de santé et sécurité au travail.	P
Entretien des périphériques d'un photocopieur.	15	-	- Lubrification des pièces. - Remplacement des pièces. - Nettoyage des périphériques.	P

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 16 – Périphériques de photocopieurs

CODE : 280656

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de périphériques de photocopieurs

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Rédiger un rapport de service.	5	10	Qualité du rapport de service.	P
Assurer le service après-vente des périphériques de photocopieur.	-	15	- Fonctionnement optimal des périphériques du photocopieur. - Satisfaction de la clientèle.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 16

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 16 – Périphériques de photocopieurs

CODE : 280656

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de périphériques de photocopieurs

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Recevoir une demande de service.	PT	1 Interprétation de la demande de service.	15	1.1 Détermination juste du type d'intervention.	15
Planifier le travail.	PT/PS	2 Préparation de l'intervention.	10	2.1 Choix judicieux des manuels et des schémas correspondant aux appareils ciblés.	5
				2.2 A choisi les outils appropriés.	5
Installer les périphériques d'un photocopieur.	PS	3 Vérification des lieux.	10	3.1 A fait une vérification adéquate des lieux.	10
	PS	4 Mise en service.	30	4.1 A relié correctement les périphériques au photocopieur.	10
				4.2 A effectué les tests automatiques de vérification.	10
				4.3 A vérifié le fonctionnement des périphériques.	10
	PS	5 Configuration conforme aux besoins de la clientèle.	10	5.1 A configuré adéquatement les périphériques selon les besoins de la cliente ou du client.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 16 – Périphériques de photocopieurs

CODE : 280656

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de périphériques de photocopieurs

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Rédiger un rapport de service.	PT	6 Qualité du rapport de service.	10	6.1 Exactitude des renseignements.	5
				6.2 Qualité de la langue et de la présentation.	5
Assurer le service après-vente des périphériques de photocopieur.	PT	7 Fonctionnement optimal des périphériques du photocopieur.	10	7.1 Fonctionnement, selon les normes, des périphériques du photocopieur.	10
	PS	8 Satisfaction de la clientèle.	5	8.1 S'est assuré de la satisfaction de la cliente ou du client.	5

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-656 – PÉRIPHÉRIQUES DE PHOTOCOPIEURS (module 16)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à assurer le service après-vente de périphériques de photocopieurs. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à effectuer l'installation des périphériques d'un photocopieur.

Suggestions de types de périphériques à installer :

- trieuse ou finisseur;
- unité recto verso;
- alimentateur de document automatique recto verso;
- cassette grande capacité;
- unité de traitement de l'image;
- auditron;
- gobe-sous, etc.

Les différents plans, schémas, diagrammes et manuels de référence des périphériques du photocopieur et du photocopieur seront fournis. La tâche nécessitera l'utilisation des instruments de mesure et des outils.

Dans son rapport de service, la candidate ou le candidat devra :

- inscrire les données relatives à l'équipement (marque, modèle, numéro de série, etc.);
- inscrire les données relatives à la programmation;
- indiquer le type de branchement effectué, etc.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat;
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence des périphériques du photocopieur;
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence du photocopieur;
- des périphériques à installer;
- d'un photocopieur numérique.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

Le déroulement de l'épreuve est celui d'une mise en situation d'un appel de service. La candidate ou le candidat reçoit une demande par écrit de se rendre chez une cliente ou un client pour effectuer l'installation des périphériques sur un photocopieur, ceux-ci étant en parfait état de fonctionnement. L'examinatrice ou examinateur joue le rôle de la cliente ou du client.

À la fin de l'installation, la candidate ou le candidat fait une démonstration du fonctionnement des périphériques nouvellement installés et demande à la cliente (l'examinatrice) ou au client (l'examineur) si le tout est à sa satisfaction.

L'examinatrice ou l'examineur devra à ce moment demander que soit effectuée une modification du fonctionnement des périphériques.

Suggestions de modifications :

- sélection par défaut du format de papier;
- sélection par défaut de l'activation du classeur;
- sélection par défaut de la brocheuse, etc.

La candidate ou le candidat devra être capable de répondre aux nouvelles exigences de la cliente ou du client, s'assurant ainsi de la satisfaction de celle-ci ou de celui-ci.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
16 – Périphériques de photocopieurs	Code du cours : 280-656
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION	RÉSULTAT
OUI NON	
1 INTERPRÉTATION DE LA DEMANDE DE SERVICE 1.1 Détermination juste du type d'intervention.	0 ou 15
2 PRÉPARATION DE L'INTERVENTION 2.1 Choix judicieux des manuels et des schémas correspondant aux appareils ciblés :	0 ou 5
• a choisi les bons manuels;	☐ ☐
• a choisi les bons schémas.	☐ ☐
2.2 A choisi les outils appropriés.	0 ou 5
3 VÉRIFICATION DES LIEUX 3.1 A fait une vérification adéquate des lieux :	0 ou 10
• a vérifié la conformité de l'alimentation électrique;	☐ ☐
• a vérifié la présence d'un lien de communication fonctionnel.	☐ ☐

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
4 MISE EN SERVICE		
4.1 A relié correctement les périphériques au photocopieur :		0 ou 10
• branchement sécurisé;	☐ ☐	
• respect de la procédure.	☐ ☐	
4.2 A effectué les tests automatiques de vérification :		0 ou 10
• exécution de tous les tests de vérification;	☐ ☐	
• respect de la procédure.	☐ ☐	
4.3 A vérifié le fonctionnement des périphériques :		0 ou 10
• vérification de la communication entre les périphériques et le photocopieur;	☐ ☐	
• vérification de tous les éléments des périphériques;	☐ ☐	
• fonctionnement selon les normes.	☐ ☐	
5 CONFIGURATION CONFORME AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE		
5.1 A configuré adéquatement les périphériques selon les besoins de la cliente ou du client :		0 ou 10
• a configuré les paramètres de fonctionnement des périphériques;	☐ ☐	
• a configuré les paramètres de fonctionnement du photocopieur.	☐ ☐	
6 QUALITÉ DU RAPPORT DE SERVICE		
6.1 Exactitude des renseignements.		0 ou 5
6.2 Qualité de la langue et de la présentation :		0 ou 5
• qualité du français;	☐ ☐	
• présentation claire.	☐ ☐	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
7 FONCTIONNEMENT OPTIMAL DES PÉRIPHÉRIQUES DU PHOTOCOPIEUR 7.1 Fonctionnement selon les normes des périphériques du photocopieur.		0 ou 10
8 SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE 8.1 S'est assuré de la satisfaction de la cliente ou du client : • explication claire à la cliente ou au client; ☐ ☐ • ouverture aux questions de la cliente ou du client; ☐ ☐ • réponses aux exigences de la cliente ou du client. ☐ ☐		0 ou 5
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280663

N° ET TITRE DU MODULE :

17 – ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 17 – Activités administratives

CODE : 280663

COMPORTEMENT ATTENDU : Effectuer des activités administratives

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Tenir à jour un inventaire.	20	30	- Utilisation d'une base de données ou d'un tableur. - Gestion de l'inventaire. - Vérification des pièces reçues.	P
Tenir à jour sa liste de clientes et de clients.	10	-	- Utilisation des logiciels. - Classement des renseignements.	P
Tenir à jour son agenda.	20	-	- Utilisation de l'agenda électronique. - Compilation des renseignements dans l'agenda électronique. - Clarté des données inscrites. - Gestion de son temps.	P
Faire des rapports de temps et des comptes de dépenses.	25	30	- Utilisation d'un tableur et d'un traitement de texte. - Exactitude des données inscrites.	P
Préparer des factures.	25	25	- Exactitude des données inscrites. - Exactitude des calculs de taxes.	P
Effectuer des activités administratives.	-	15	Qualité de la langue écrite.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 17

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 17 – Activités administratives

CODE : 280663

COMPORTEMENT ATTENDU : Effectuer des activités administratives

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Tenir à jour un inventaire.	PT	1 Gestion de l'inventaire.	20	1.1 Inventoriage correct des pièces et des outils.	10
				1.2 Mise à jour minutieuse de l'inventaire.	10
		2 Vérification des pièces reçues.	10	2.1 Vérification juste de la conformité des pièces avec la commande reçue.	5
				2.2 Mise à jour minutieuse des articles en souffrance.	5
Faire des rapports de temps et des comptes de dépenses.	PT	3 Utilisation d'un tableur.	20	3.1 Utilisation efficace d'un tableur.	15
				3.2 Sauvegarde intégrale des données contenues dans le tableur.	5
		4 Utilisation d'un traitement de texte.	10	4.1 Utilisation efficace d'un traitement de texte.	10
Préparer des factures.	PT	5 Exactitude des données inscrites.	15	5.1 Inscription correcte des coordonnées de la cliente ou du client.	5
				5.2 Description correcte des articles.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 17 – Activités administratives

CODE : 280663

COMPORTEMENT ATTENDU : Effectuer des activités administratives

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Effectuer des activités administratives.	PT	6 Exactitude des calculs de taxes.	10	6.1 Calculs exacts des taxes.	10
		7 Qualité de la langue écrite.	15	7.1 Qualité du français.	10
				7.2 Respect des règles de l'éthique professionnelle.	5

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-663 – ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES (module 17)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à accomplir des activités administratives. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder deux heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à accomplir des activités administratives. Pour réaliser la tâche, l'élève devra :

- effectuer des opérations administratives sur une base de données informatiques : modifications, requêtes, entrées de données, vérification de quantité, etc.;
- préparer des factures personnalisées au nom de la cliente ou du client;
- calculer les totaux avant et après les taxes.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- d'une suite de logiciels;
- d'un poste de travail informatique;
- d'une base de données existante;
- d'un inventaire de pièces.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
17 – Activités administratives	Code du cours : 280-663
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
1 GESTION DE L'INVENTAIRE		
1.1 Inventoriage correct des pièces et des outils :		0 ou 10
identification précise des pièces et des outils;	☐ ☐	
vérification juste de la correspondance entre les pièces et leurs numéros de référence du manufacturier.	☐ ☐	
1.2 Mise à jour minutieuse de l'inventaire :		0 ou 10
vérification des quantités disponibles;	☐ ☐	
relevé des articles à commander.	☐ ☐	
2 VÉRIFICATION DES PIÈCES REÇUES		
2.1 Vérification juste de la conformité des pièces avec la commande reçue :		0 ou 5
exactitude des quantités;	☐ ☐	
numéro conforme;	☐ ☐	
description conforme.	☐ ☐	
2.2 Mise à jour minutieuse des articles en souffrance.		0 ou 5

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
3 UTILISATION D'UN TABLEUR		
3.1	Utilisation efficace d'un tableur.	0 ou 15
3.2	Sauvegarde intégrale des données contenues dans le tableur.	0 ou 5
4 UTILISATION D'UN TRAITEMENT DE TEXTE		
4.1	Utilisation efficace d'un traitement de texte.	0 ou 10
5 EXACTITUDE DES DONNÉES INSCRITES		
5.1	Inscription correcte des coordonnées de la cliente ou du client :	0 ou 5
	- identification de la cliente ou du client; ☐ ☐ - adresse; ☐ ☐ - numéro de référence de la cliente ou du client. ☐ ☐	
5.2	Description correcte des articles :	0 ou 10
	- prix; ☐ ☐ - quantité; ☐ ☐ - identification; ☐ ☐ - pièces à créditer. ☐ ☐	
6 EXACTITUDE DES CALCULS DE TAXES		
6.1	Calculs exacts des taxes.	0 ou 10
7 QUALITÉ DE LA LANGUE ÉCRITE		
7.1	Qualité du français.	0 ou 10
7.2	Respect des règles de l'éthique professionnelle.	0 ou 5
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280676

N° ET TITRE DU MODULE :

18 – PÉRIPHÉRIQUES DE MICRO-ORDINATEURS

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 18 – Périphériques de micro-ordinateurs

CODE : 280676

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de périphériques de micro-ordinateurs

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Recevoir une demande de service.	5	-	Interprétation de la demande de service.	P
Planifier le travail.	5	10	Préparation de l'intervention.	P
Installer les périphériques d'un micro-ordinateur.	15	-	- Recueil des renseignements. - Interprétation des manuels. - Vérification des lieux. - Mise en service. - Configuration conforme aux besoins de la clientèle. - Vérification du fonctionnement de l'appareil.	P
Réparer les périphériques d'un micro-ordinateur.	50	70	- Évaluation de l'état des périphériques. - Diagnostic posé. - Résolution du problème. - Reconfiguration du micro-ordinateur.	P
Entretenir les périphériques d'un micro-ordinateur.	10	—	- Ajustement des pièces. - Nettoyage des périphériques.	P

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 18 – Périphériques de micro-ordinateurs

CODE : 280676

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de périphériques de micro-ordinateurs

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Rédiger un rapport de service.	5	10	Qualité du rapport de service.	P
Assurer le service après-vente des périphériques de micro-ordinateur.	10	10	Fonctionnement optimal des périphériques du micro-ordinateur.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 18

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 18 – Périphériques de micro-ordinateurs

CODE : 280676

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de périphériques de micro-ordinateurs

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Planifier le travail.	PS	1 Préparation de l'intervention.	10	1.1 A choisi judicieusement les manuels et les schémas correspondant aux appareils ciblés.	5
Réparer les périphériques d'un micro-ordinateur.	PT/PS	2 Évaluation de l'état des périphériques.	10	1.2 A choisi les outils appropriés.	5
				2.1 Exactitude des données recueillies lors de l'inspection visuelle.	5
		3 Diagnostic posé.	20	2.2 Précision des résultats obtenus lors des tests de fonctionnement.	5
				3.1 Exactitude du diagnostic.	20
		4 Résolution du problème.	25	4.1 A respecté la procédure de résolution de problème.	10
Rédiger un rapport de service.	PT	5 Reconfiguration du micro-ordinateur.	15	4.2 A résolu correctement le problème.	15
				5.1 Fonctionnement optimal du micro-ordinateur.	15
		6 Qualité du rapport de service.	10	6.1 Exactitude des renseignements.	5
				6.2 Qualité de la langue et de la présentation.	5

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 18 – Périphériques de micro-ordinateurs

CODE : 280676

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de périphériques de micro-ordinateurs

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Assurer le service après-vente des périphériques de micro-ordinateur.	PT	7 Fonctionnement optimal des périphériques du micro-ordinateur.	10	7.1 Fonctionnement, selon les normes, des périphériques du micro-ordinateur.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-676 – PÉRIPHÉRIQUES DE MICRO-ORDINATEURS (module 18)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à assurer le service après-vente de périphériques de micro-ordinateur. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à effectuer la réparation des périphériques d'un micro-ordinateur.

Suggestions de périphériques à réparer :

- imprimante;
- écran vidéo;
- scanneur;
- clavier, périphérique de pointage;
- tout autre périphérique externe.

Les différents plans, schémas, diagrammes et manuels de référence des périphériques du micro-ordinateur seront fournis. La tâche nécessitera l'utilisation des instruments de mesure et des outils.

Dans son rapport de service, la candidate ou le candidat devra :

- inscrire les données relatives au périphérique et au micro-ordinateur (marque, modèle, numéro de série, etc.);
- inscrire les données relatives aux gestionnaires de périphériques;
- inscrire les données relatives au système d'exploitation;
- indiquer le type de branchement effectué, etc.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat;
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence des périphériques du micro-ordinateur;
- du périphérique à réparer;
- d'un micro-ordinateur.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
18 – Périphériques de micro-ordinateurs	Code du cours : 280-676
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION	RÉSULTAT
OUI NON	
1 PRÉPARATION DE L'INTERVENTION	
1.1 A choisi judicieusement les manuels et les schémas correspondant aux appareils ciblés :	0 ou 5
• a choisi les bons manuels; ☐ ☐ • a choisi les bons schémas. ☐ ☐	
1.2 A choisi les outils appropriés.	0 ou 5
2 ÉVALUATION DE L'ÉTAT DES PÉRIPHÉRIQUES	
2.1 Exactitude des données recueillis lors de l'inspection visuelle.	0 ou 5
2.2 Précision des résultats obtenus lors des tests.	0 ou 5
3 DIAGNOSTIC POSÉ	
3.1 Exactitude du diagnostic.	0 ou 20

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
4 RÉSOLUTION DU PROBLÈME.		
4.1	A respecté la procédure de résolution de problème.	0 ou 10
4.2	A résolu correctement le problème :	0 ou 15
	- a apporté les correctifs nécessaires; ☐ ☐ - a effectué des essais concluants. ☐ ☐	
5 RECONFIGURATION DU MICRO-ORDINATEUR		
5.1	Fonctionnement optimal du micro-ordinateur :	0 ou 15
	- ajustement des paramètres de fonctionnement des périphériques; ☐ ☐ - mise à jour des pilotes. ☐ ☐	
6 QUALITÉ DU RAPPORT DE SERVICE		
6.1	Exactitude des renseignements :	0 ou 5
	renseignements conformes à l'installation effectuée. ☐ ☐	
6.2	Qualité de la langue et de la présentation :	0 ou 5
	- qualité du français; ☐ ☐ - présentation claire. ☐ ☐	
7 FONCTIONNEMENT OPTIMAL DES PÉRIPHÉRIQUES DU MICRO-ORDINATEUR		
7.1	Fonctionnement, selon les normes, des périphériques du micro-ordinateur.	0 ou 10
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280689

N° ET TITRE DU MODULE :

19 – ÉQUIPEMENT D'ENREGISTREMENT DES VENTES

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 19 – Équipement d'enregistrement des ventes

CODE : 280689

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de l'équipement d'enregistrement des ventes

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Recevoir une demande de service.	5	-	Interprétation de la demande de service.	P
Planifier le travail.	5	10	Préparation de l'intervention.	P
Préparer l'équipement à l'atelier.	30	70	- Interprétation des manuels. - Assemblage conforme aux normes des fabricants. - Raccordement du câblage. - Installation des logiciels. - Configuration de l'équipement.	P
Installer l'équipement d'enregistrement des ventes.	15	-	- Vérification des alimentations. - Respect de la procédure de mise en service. - Exécution des tests. - Clarté des explications relatives aux opérations.	P

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 19 – Équipement d'enregistrement des ventes

CODE : 280689

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de l'équipement d'enregistrement des ventes

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Réparer l'équipement d'enregistrement des ventes.	20	-	- Recueil des renseignements. - Évaluation de l'état de l'appareil. - Diagnostic posé. - Estimation des coûts. - Résolution du problème. - Reconfiguration de l'équipement. - Vérification du fonctionnement de l'équipement.	P
Entretien l'équipement d'enregistrement des ventes.	10	-	- Ajustement des pièces. - Lubrification des pièces. - Nettoyage de l'équipement.	P
Remettre en état l'équipement d'enregistrement des ventes.	10	-	- Respect des techniques de démontage et de remontage. - Remplacement des pièces. - Mise à jour des logiciels.	P
Rédiger un rapport de service.	5	10	Qualité du rapport de service.	P

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 19 – Équipement d'enregistrement des ventes

CODE : 280689

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de l'équipement d'enregistrement des ventes

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables	P*
			ou thèmes de connaissances	ou C
Assurer le service après-vente de l'équipement d'enregistrement des ventes.	-	10	Fonctionnement optimal de l'équipement d'enregistrement des ventes.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 19 – Équipement d'enregistrement des ventes

CODE : 280689

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de l'équipement d'enregistrement des ventes

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Planifier le travail.	PS	1 Préparation de l'intervention.	10	1.1 A prévu le matériel nécessaire à l'intervention.	5
				1.2 A déterminé correctement l'ordre d'exécution de la tâche.	5
Préparer l'équipement à l'atelier.	PT /PS	2 Interprétation des manuels techniques.	5	2.1 Localisation juste de l'information pertinente.	5
		3 Assemblage conforme.	5	3.1 Qualité de l'assemblage.	5
		4 Raccordement du câblage.	10	4.1 Sélection correcte des câbles.	5
				4.2 Qualité des raccordements.	5
		5 Installation des logiciels.	30	5.1 A choisi les pilotes appropriés.	10
				5.2 Choix judicieux des logiciels.	5
				5.3 Vérification juste de l'installation.	15

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 19 – Équipement d'enregistrement des ventes

CODE : 280689

COMPORTEMENT ATTENDU : Assurer le service après-vente de l'équipement d'enregistrement des ventes

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Rédiger un rapport de service.	PT	6 Configuration de l'équipement.	20	6.1 Configuration conforme selon les demandes de la cliente ou du client.	10
				6.2 Tolérance aux pannes de l'équipement.	10
		7 Qualité du rapport de service.	10	7.1 Exactitude des renseignements.	5
				7.2 Qualité de la langue et de la présentation.	5
Assurer le service après-vente de l'équipement d'enregistrement des ventes.	PT	8 Fonctionnement optimal de l'équipement d'enregistrement des ventes.	10	8.1 Fonctionnement, selon les normes, de tous les composants de l'équipement d'enregistrement des ventes.	10

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-627 – ÉQUIPEMENT D'ENREGISTREMENT DES VENTES (module 19)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à assurer le service après-vente d'équipement d'enregistrement des ventes. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder trois heures. À titre indicatif, on peut évaluer sept personnes à la fois ou plus.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à assurer le service après-vente de l'équipement d'enregistrement des ventes. Parmi les activités prévues à l'intérieur du module, la préparation de l'équipement avant la livraison à la cliente ou au client a été retenue pour l'évaluation sommative. Le système d'exploitation est préalablement installé sur les ordinateurs.

Éléments à inclure dans la préparation du matériel :

- assemblage physique du matériel;
- sélection et raccordement du câblage;
- installation des pilotes de périphériques;
- installation des logiciels;
- configuration selon les demandes de la cliente ou du client;
- test de tolérance aux pannes.

Les différents plans, schémas, diagrammes et manuels de référence du matériel d'enregistrement des ventes seront fournis.

Dans son rapport de service, la candidate ou le candidat devra :

- indiquer quel matériel a été installé;
- indiquer quels systèmes d'exploitation, logiciels et pilotes ont été installés;
- donner les détails pertinents sur la configuration de l'équipement;
- décrire tout autre travail effectué.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- du coffre d'outils de la candidate ou du candidat (comprenant, entre autres, des tournevis et un multimètre);
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence de l'équipement d'enregistrement des ventes;

280-627

- du matériel d'enregistrement des ventes;
- des données relatives aux demandes de la cliente ou du client.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
19 – Équipement d'enregistrement des ventes	Code du cours : 280-689
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION		RÉSULTAT
	OUI NON	
1 PRÉPARATION DE L'INTERVENTION		
1.1 A prévu le matériel nécessaire à l'intervention :		0 ou 5
• a choisi les bons manuels; • a choisi les bons schémas; • a choisi les outils; • a recueilli les données de la cliente ou du client.	☐ ☐ ☐ ☐	
1.2 A déterminé correctement l'ordre d'exécution de la tâche.		0 ou 5
2 INTERPRÉTATION DES MANUELS TECHNIQUES		
2.1 Localisation juste de l'information pertinente.		0 ou 5
3 ASSEMBLAGE CONFORME		
3.1 Qualité de l'assemblage :		0 ou 5
• assemblage complet des éléments; • respect des normes.	☐ ☐ ☐ ☐	

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
4	RACCORDEMENT DU CÂBLAGE	
4.1	Sélection correcte des câbles :	0 ou 5
	longueur appropriée;	☐ ☐
	type de câbles conforme;	☐ ☐
	type de connecteur adéquat.	☐ ☐
4.2	Qualité des raccordements :	0 ou 5
	choix des ports de communication appropriés;	☐ ☐
	solidité des raccords;	☐ ☐
	raccordement de tous les périphériques;	☐ ☐
	mise à la masse adéquate.	☐ ☐
5	INSTALLATION DES LOGICIELS	
5.1	A choisi les pilotes appropriés :	0 ou 10
	a choisi une version appropriée des pilotes.	☐ ☐
5.2	Choix judicieux des logiciels :	0 ou 5
	compatibilité des logiciels avec le système d'exploitation;	☐ ☐
	version appropriée des logiciels.	☐ ☐
5.3	Vérification juste de l'installation :	0 ou 15
	absence de message d'erreur;	☐ ☐
	fonctionnement correct de tous les périphériques;	☐ ☐
	rendement de l'équipement selon les normes.	☐ ☐
6	CONFIGURATION DE L'ÉQUIPEMENT	
6.1	Configuration conforme selon les demandes de la cliente ou du client :	0 ou 10
	paramétrage correct des périphériques;	☐ ☐
	programmation des fonctions particulières.	☐ ☐

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
6.2	Tolérance aux pannes de l'équipement : - configuration correcte de l'alimentation de secours; ☐ ☐ - configuration adéquate des procédures de sauvegarde. ☐ ☐	0 ou 10
7 QUALITÉ DU RAPPORT DE SERVICE		
7.1	Exactitude des renseignements : renseignements conformes à la demande de préparation. ☐ ☐	0 ou 5
7.2	Qualité de la langue et de la présentation : - qualité du français; ☐ ☐ - présentation claire. ☐ ☐	0 ou 5
8 FONCTIONNEMENT OPTIMAL DE L'ÉQUIPEMENT D'ENREGISTREMENT DES VENTES		
8.1	Fonctionnement, selon les normes, de tous les composants de l'équipement d'enregistrement des ventes.	0 ou 10
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280694

N° ET TITRE DU MODULE :

20 – SOUTIEN TECHNIQUE À DISTANCE

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 20 – Soutien technique à distance

CODE : 280694

COMPORTEMENT ATTENDU : Fournir un soutien technique à distance

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Recevoir une demande de service.	10	20	Interprétation de la demande de service.	P
Communiquer avec la cliente ou le client.	10	-	- Écoute attentive. - Pertinence des questions posées. - Visualisation du problème.	P
Installer le ou les logiciels de dépannage à distance, si nécessaire.	25	-	- Choix du ou des logiciels. - Respect de la procédure d'installation.	P
Résoudre le problème.	45	65	- Recueil de l'information. - Analyse du problème. - Justesse du diagnostic. - Application de la solution.	P
Communiquer avec la cliente ou le client.	10	-	- Clarté et précision des consignes. - Vérification de la compréhension de son interlocutrice ou de son interlocuteur.	P
Fournir un soutien technique à distance.	-	15	Fonctionnement optimal de l'équipement bureautique.	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

Module 20

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 20 – Soutien technique à distance

CODE : 280694

COMPORTEMENT ATTENDU : Fournir un soutien technique à distance

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Recevoir une demande de service.	PS	1 Interprétation de la demande de service.	20	1.1 A déterminé correctement le type d'intervention appropriée.	20
Résoudre le problème.	PS	2 Recueil de l'information.	10	2.1 A recueilli des données pertinentes.	10
		3 Analyse du problème.	15	3.1 A effectué une comparaison avec un modèle fonctionnel.	15
		4 Justesse du diagnostic.	20	4.1 A posé un diagnostic exact.	20
		5 Application de la solution.	20	5.1 A respecté la procédure de résolution de problème.	10
				5.2 A résolu le problème.	10
Fournir un soutien technique à distance.	PT	6 Fonctionnement optimal de l'équipement bureautique.	15	6.1 Fonctionnement de l'équipement bureautique selon les normes.	15

* Méthode d'évaluation : Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-694 – SOUTIEN TECHNIQUE À DISTANCE (module 20)

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'élève à fournir un soutien technique à distance. La durée de l'épreuve ne devrait pas excéder deux heures. À titre indicatif, on peut évaluer sept personnes à la fois ou plus.

2 DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

La tâche consiste à fournir un soutien technique à distance à une cliente ou un client ayant placé un appel de service concernant un problème d'équipement bureautique. L'élève devra communiquer avec la cliente ou le client et, à l'aide d'un poste informatique pourvu d'un logiciel de dépannage à distance, accéder à l'équipement bureautique de la cliente ou du client.

Types de soutien technique :

- configuration de logiciel;
- configuration de matériel;
- récupération de données;
- démonstration du fonctionnement d'un programme ou de celui d'un équipement bureautique, etc.

3 MATÉRIEL

Le matériel se composera :

- d'un poste de travail informatique pourvu d'un logiciel de dépannage à distance;
- d'un système téléphonique;
- des plans, schémas, diagrammes et manuels de référence des équipements bureautiques;
- d'une communication réseau.

4 CONSIGNES PARTICULIÈRES

Les notes de cours seront permises.

FICHE D'ÉVALUATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
20 – Soutien technique à distance	Code du cours : 280-694
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

OBSERVATION	RÉSULTAT
OUI NON	
1 INTERPRÉTATION DE LA DEMANDE DE SERVICE 1.1 A déterminé correctement le type d'intervention appropriée.	0 ou 20
2 RECUEIL DE L'INFORMATION 2.1 A recueilli des données pertinentes : • a identifié le type d'équipement; ☐ ☐ • a relevé la configuration; ☐ ☐ • a identifié l'utilisatrice ou l'utilisateur de l'équipement. ☐ ☐	0 ou 10
3 ANALYSE DU PROBLÈME 3.1 A effectué une comparaison avec un modèle fonctionnel.	0 ou 15
4 JUSTESSE DU DIAGNOSTIC 4.1 A posé un diagnostic exact.	0 ou 20
5 APPLICATION DE LA SOLUTION 5.1 A respecté la procédure de résolution de problème.	0 ou 5

OBSERVATION		RÉSULTAT
OUI NON		
5.2	A résolu le problème : • a apporté les correctifs; ☐ ☐ • a effectué des essais concluants. ☐ ☐	0 ou 15
6	FONCTIONNEMENT OPTIMAL DE L'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	
6.1	Fonctionnement de l'équipement bureautique selon les normes.	0 ou 15
Total :		/100
Seuil de réussite : 80 points.		

Remarques : _____

TITRE DU PROGRAMME :

Service technique d'équipement bureautique

Code : 280707

N° ET TITRE DU MODULE :

21 – STAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉPREUVE

FICHE D'ÉVALUATION

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 21 – STAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

CODE : 280707

INTENTION POURSUIVIE : S'intégrer au milieu du travail

Activités de formation	Appr. %	Éval. %	Manifestations (de la participation)
PHASE 1 : Préparation au séjour en milieu de travail			
• S'informer sur les objectifs et les modalités du stage.	1	-	• S'applique à comprendre l'organisation pratique du stage et les responsabilités qui lui sont attribuées.
• Répertoire des entreprises susceptibles de recevoir des stagiaires.	3	10	• Participe à la recherche d'un établissement. • Répertoire des entreprises.
• S'informer sur les règlements de l'entreprise.	1	-	• S'informe sur les règlements de l'entreprise.
• Rédiger un curriculum vitae et une lettre de présentation.	3	-	• Rédige un curriculum vitae et une lettre de présentation.
• Communiquer avec les responsables dans les entreprises.	1	-	• Fait des démarches pour visiter le lieu de stage. • Rencontre la représentante ou le représentant de l'entreprise en vue de se faire accepter comme stagiaire.
PHASE 2 : Intégration au milieu de travail			
• Observer le contexte de travail : milieu socio-économique (produit, marché), associations professionnelles, structure, équipement, évolution technologique, conditions de travail, relations professionnelles, règles de santé et de sécurité, etc.	15	5	• Observe attentivement le contexte de travail et l'organisation du travail.

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 21 – STAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

CODE : 280707

INTENTION POURSUIVIE : S'intégrer au milieu du travail

Activités de formation	Appr. %	Éval. %	Manifestations (de la participation)
Accomplir diverses tâches ou participer à leur exécution.	65	55	Participe activement à l'exécution de différentes tâches relevant du métier.
Consigner ses observations dans un carnet de stage.	5	-	- Respecte les directives de l'entreprise en ce qui a trait aux activités, aux horaires de travail, etc. - Recueille des renseignements sur le milieu de travail.
PHASE 3 : Évaluation			
Produire un rapport faisant état de ses observations, des tâches exécutées ainsi que des ressemblances et des différences entre le milieu scolaire et le milieu de travail.	3	20	Produit un rapport.
Participer à l'évaluation de son stage avec le personnel enseignant et avec la personne responsable dans l'entreprise.	1	5	Participe à l'évaluation de son stage.
Discuter de la justesse de sa perception du métier.	1	5	- Compare sa perception du métier d'avant le stage à celle d'après le stage. - Explique à l'enseignante ou à l'enseignant sa perception d'elle-même ou de lui-même en tant que travailleuse ou travailleur à partir du rapport d'évaluation fourni par la ou le responsable de l'entreprise.
Participer à l'évaluation des stages avec les autres stagiaires.	1	-	Partage son expérience en milieu de travail avec les autres élèves.

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 21 – STAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

CODE : 280707

INTENTION POURSUIVIE : S'intégrer au milieu du travail

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
PHASE 1 :			
1 Participe à la recherche d'un établissement.	5	1.1 Identifie, par ordre de préférence, des lieux éventuels de stage qui répondent à ses critères de sélection prédéterminés.	5
PHASE 2 :			
2 Observe attentivement le contexte de travail et l'organisation du travail.	5	2.1 Adopte un comportement professionnel.	5
3 Participe activement à l'exécution de différentes tâches relevant du métier.	50	3.1 Exécute son travail selon les méthodes, les techniques et les normes établies.	25
		3.2 S'informe sur les techniques employées pour assurer le service après-vente de l'équipement bureautique.	20
		3.3 S'efforce de respecter les règles de santé et sécurité au travail en vigueur dans l'entreprise.	5
4 Respecte les directives de l'entreprise en ce qui a trait aux activités, aux horaires de travail, etc.	5	4.1 S'applique à respecter les directives de l'entreprise concernant les activités, l'horaire de travail, etc.	5
PHASE 3 :			
5 Produit un rapport.	20	5.1 Fournit des données sur les sujets qui devaient être observés.	5
		5.2 Énumère les principales tâches et opérations réalisées, et précise la nature de sa participation.	10

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

TITRE DU PROGRAMME : Service technique d'équipement bureautique

N° ET TITRE DU MODULE : 21 – STAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

CODE : 280707

INTENTION POURSUIVIE : S'intégrer au milieu du travail

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
6 Participe à l'évaluation de son stage.	5	5.3 Établit une liste de ce qui apparaît être ses forces et ses faiblesses.	5
		6.1 Identifie les points positifs et les points négatifs en établissant des liens avec les objectifs du stage.	5
	10	7.1 Compare sa liste au contenu du rapport d'évaluation fourni par la superviseure ou le superviseur en milieu de travail.	5
		7.2 Commente les ressemblances et les différences.	5
7 Explique à l'enseignante ou à l'enseignant sa perception d'elle-même ou de lui-même en tant que travailleuse ou travailleur à partir du rapport d'évaluation fourni par la ou le responsable de l'entreprise.			

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE (5265)

280-707 – STAGE EN MILIEU DE TRAVAIL (module 21)

DESCRIPTION DE LA PARTICIPATION

1 DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

Le but de l'épreuve est de vérifier la participation de la candidate ou du candidat au stage en milieu de travail.

Le jugement définitif ne doit être porté qu'à la fin de la phase correspondante dans le plan de mise en situation.

L'évaluation de la participation des candidates et des candidats s'appuie sur des données recueillies à divers moments du déroulement des activités de formation et sur sa participation aux activités en milieu de travail.

Il est important d'indiquer clairement aux personnes la nature des données qu'elles doivent recueillir et présenter à la réunion de groupe. Quels que soient le support et la forme qui serviront à consigner les données, le jugement ne porte pas sur la précision, la qualité ou la présentation des données recueillies, mais bien sur le fait qu'on a pris la peine de colliger une quantité suffisante de données pertinentes sur tous les sujets et que l'on est capable de les organiser afin de pouvoir les utiliser au moment de la réunion de groupe.

La candidate ou le candidat est jugé selon qu'elle ou il a atteint ou non les objectifs, et ce, pour chacun des critères évalués.

Le module est d'une durée de 105 heures, dont quinze sont réservées pour la préparation du stage en classe et le bilan à la fin du stage.

L'élève sera donc en milieu de travail pour une durée de 90 heures.

2 PHASES DE DÉROULEMENT

PHASE 1 : PRÉPARATION AU SÉJOUR EN MILIEU DE TRAVAIL

La tâche consiste à participer à la recherche d'un établissement de stage.

Dans sa recherche, la candidate ou le candidat devra :

- Déterminer ses critères de sélection des lieux éventuels ;
- Établir un ordre de préférence.

PHASE 2 : INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

Cette tâche se divise en deux volets : la candidate ou le candidat, après avoir observé attentivement le contexte de travail et l'organisation du travail, participe activement à l'exécution de différentes tâches relevant du métier et respecte les directives de l'entreprise.

Au cours de ses activités, la candidate ou le candidat devra :

- adopter un comportement professionnel;
- exécuter son travail selon les méthodes, les techniques et les normes établies;
- s'informer sur les techniques employées pour assurer le service après-vente de l'équipement bureautique;
- s'efforcer de respecter les règles de santé et sécurité au travail en vigueur dans l'entreprise;
- s'appliquer à respecter les directives de l'entreprise concernant les activités, l'horaire de travail, etc.

PHASE 3 : ÉVALUATION

L'évaluation de cette phase porte sur la participation à l'évaluation du stage, la qualité du rapport rédigé et l'explication donnée à l'enseignante ou à l'enseignant concernant sa perception d'elle-même ou de lui-même en tant que travailleuse ou travailleur à partir du rapport d'évaluation fourni par la ou le responsable de l'entreprise.

Dans son rapport, la candidate ou le candidat devra :

- fournir des données sur les sujets qu'elle ou il avait à observer;
- énumérer les principales tâches et opérations réalisées, et préciser la nature de sa participation;
- identifier les points positifs et les points négatifs en établissant des liens avec les objectifs du stage;
- établir une liste de ce qui apparaît être ses forces et ses faiblesses;
- comparer sa liste au contenu du rapport d'évaluation fourni par la superviseuse ou le superviseur en milieu de travail;
- commenter les ressemblances et les différences.

3 RÉUSSITE DE L'ÉPREUVE

Pour réussir l'épreuve, la candidate ou le candidat doit obtenir 10 OUI sur 12; la réussite des éléments-critères 3.1 et 5.2 est obligatoire, ainsi que la présence durant tout le stage.

4 DURÉE DE L'ÉPREUVE

L'évaluation se fait tout au long du module.

FICHE D'ÉVALUATION DE LA PARTICIPATION

SERVICE TECHNIQUE D'ÉQUIPEMENT BUREAUTIQUE	Code du programme : 5265
21 – Stage en milieu de travail	Code du cours : 280-707
Nom de la candidate ou du candidat : _____	
École : _____	RÉSULTAT :
Code permanent : _____	RÉUSSITE ÉCHEC
Date de la passation de l'épreuve : _____	☐ ☐
Signature de l'examinatrice ou de l'examineur : _____	

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION	JUGEMENT OUI NON
PHASE 1 : PRÉPARATION AU SÉJOUR EN MILIEU DE TRAVAIL 1 PARTICIPE À LA RECHERCHE D'UN ÉTABLISSEMENT. 1.1 Identifie, par ordre de préférence, des lieux éventuels de stage qui répondent à ses critères de sélection prédéterminés.	☐ ☐
PHASE 2 : INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL 2 OBSERVE ATTENTIVEMENT LE CONTEXTE DE TRAVAIL ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL. 2.1 Adopte un comportement professionnel.	☐ ☐
3 PARTICIPE ACTIVEMENT À L'EXÉCUTION DE DIFFÉRENTES TÂCHES RELEVANT DU MÉTIER. 3.1 Exécute son travail selon les méthodes, les techniques et les normes établies.	☐ ☐
3.2 S'informe sur les techniques employées pour assurer le service après-vente de l'équipement bureautique.	☐ ☐
3.3 S'efforce de respecter les règles de santé et sécurité au travail en vigueur dans l'entreprise.	☐ ☐
4 RESPECTE LES DIRECTIVES DE L'ENTREPRISE EN CE QUI A TRAIT AUX ACTIVITÉS, AUX HORAIRES DE TRAVAIL, ETC.	☐ ☐
4.1 S'applique à respecter les directives de l'entreprise concernant les activités, l'horaire de travail, etc.	☐ ☐

ÉLÉMENTS DE PARTICIPATION		JUGEMENT	
		OUI	NON
PHASE 3 : ÉVALUATION			
5	PRODUIT UN RAPPORT.		
5.1	Fournit des données sur les sujets qui devaient être observés.	☐	☐
5.2	Énumère les principales tâches et opérations réalisées, et précise la nature de sa participation.	☐	☐
5.3	Établit une liste de ce qui apparaît être ses forces et ses faiblesses.	☐	☐
6	PARTICIPE À L'ÉVALUATION DE SON STAGE.		
6.1	Identifie les points positifs et les points négatifs en établissant des liens avec les objectifs du stage.	☐	☐
7	EXPLIQUE À L'ENSEIGNANTE OU À L'ENSEIGNANT SA PERCEPTION D'ELLE-MÊME OU DE LUI-MÊME EN TANT QUE TRAVAILLEUSE OU TRAVAILLEUR À PARTIR DU RAPPORT D'ÉVALUATION FOURNI PAR LA OU LE RESPONSABLE DE L'ENTREPRISE.		
7.1	Compare sa liste au contenu du rapport d'évaluation fourni par la superviseure ou le superviseur en milieu de travail.	☐	☐
7.2	Commente les ressemblances et les différences.	☐	☐
Résultat :		/12	
Règles de verdict : réussite de 10 OUI sur 12; la réussite des éléments-critères 3.1 et 5.2.			

Remarques : _____
