

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

**TECHNICIEN OU TECHNICIENNE
EN RESTAURATION
APRÈS SINISTRE**

**Guide du compagnon
ou de la compagne
d'apprentissage**

EQ-5098-01 (12-2011)

Septembre 2011

NOUS TENONS À REMERCIER LES PERSONNES QUI ONT CONTRIBUÉ À LA PRÉPARATION DU PRÉSENT GUIDE DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE

Patrick Bésilis
Groupe Dijon

Suzanne Bibeau
Conseillère
Commission des partenaires
du marché du travail (CPMT)

Pierre Boulanger
Directeur de projet
EnviroCompétences

Ghislain Brun
Opti-Services

Gaétan Chicoine
Sinisco

Michel Clermont
Steamatic

Pierre Cloutier
Conseiller
SEB-FORMATION

Gérard Desjardins
Nettoyage Nord-Sud

Dominique Dodier
Directrice générale
EnviroCompétences

David Dupré
Systèmes Paul Davies

David Forcier
Soresto Estrie

Karl Gagné
Les Professionnels

Valérie Gauthier
Sinisco

Anne-Marie Gervais
Conseillère
Direction du développement des compétences
et de l'intervention sectorielle (DDCIS)

Mario Lavoie
Qualinet

Daniel Pellerin
Phoenix

Donald Quirion
Groupe Solution Sinistre

Anderson Toussaint
Sinistre Montréal

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION	1
1 INTRODUCTION AU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL	
1.1 Programme d'apprentissage en milieu de travail	3
1.2 Compétences du compagnon ou de la compagne.....	4
1.3 Outils du Programme d'apprentissage en milieu de travail	4
2 ÉTAPES DU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL	
2.1 Évaluation des compétences de l'apprenti ou de l'apprentie et de ses besoins d'apprentissage	7
2.2 Adaptation des outils d'apprentissage aux spécificités de l'entreprise	8
2.3 Planification des apprentissages.....	9
2.4 Suivi des apprentissages	9
2.5 Évaluation des apprentissages	9
2.6 Suivi du programme par Emploi-Québec	10
3 PRINCIPES D'UN COMPAGNONNAGE RÉUSSI	
3.1 Établir un climat de confiance	11
3.2 Respecter les façons d'apprendre de l'apprenti ou de l'apprentie	12
3.3 Planifier les activités de compagnonnage.....	13
3.4 Adapter le compagnonnage au niveau d'autonomie de l'apprenti ou de l'apprentie....	14
3.5 Donner de la rétroaction.....	15
4 RECOMMANDATIONS POUR L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL	
4.1 Recommandations pour l'ensemble des modules	17
Règles de santé et sécurité.....	17
Équipements, machines et outils	18
Délai d'exécution de la tâche	18
Accès des femmes au milieu de travail.....	19
Organisation et progression de l'apprentissage.....	19
Démarche de consignation des résultats de l'évaluation	19
4.2 Recommandations propres à chacun des modules	20
Module 1 : Manutention et nettoyage de biens meubles.....	21
Module 2 : Traitement de dégâts d'eau	33
Module 3 : Traitement de dégâts causés par le feu.....	47
Module 4 : Traitement de problèmes de contamination.....	61
Module 5 : Documentation d'une intervention.....	73
ANNEXES	
Annexe A – Fiche d'évaluation de l'apprenti ou de l'apprentie	83
Annexe B – Risques relatifs à la santé et à la sécurité du travail	85

PRÉSENTATION

Le présent document a été rédigé par le Comité sectoriel de l'environnement (EnviroCompétences) avec l'aide de spécialistes du métier. Il s'adresse aux compagnons et compagnes qui, dans les entreprises, accueillent et supervisent des apprentis et apprenties dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail administré par Emploi-Québec.

Le guide du compagnon ou de la compagne d'apprentissage donne des indications et des suggestions sur le déroulement de la formation en entreprise.

En tout temps, le compagnon ou la compagne peut communiquer avec la personne responsable de l'apprentissage à Emploi-Québec pour compléter les renseignements contenus dans ce document et obtenir des réponses à ses questions.

Le guide comprend quatre sections. La première est une introduction au Programme d'apprentissage en milieu de travail. On y parle du rôle du compagnon ou de la compagne, des compétences liées à ce rôle et des outils mis à la disposition de ces personnes.

Dans la deuxième section, on présente les grandes étapes du programme; le compagnon ou la compagne y trouvera de précieuses indications sur la manière de procéder pour jouer pleinement son rôle.

Dans la troisième section, on explique les principes d'un compagnonnage réussi. Il s'agit de conseils de nature pédagogique dont le compagnon ou la compagne d'apprentissage pourra s'inspirer pour bien encadrer l'apprenti ou l'apprentie et l'aider à développer ses compétences.

La quatrième et dernière section constitue le cœur du guide. Elle contient des recommandations générales, valables pour l'ensemble des modules, de même que des recommandations particulières pour l'apprentissage propre à chacun des modules.

Nous vous invitons à lire ce document attentivement avant de commencer la supervision des apprentissages en milieu de travail. Votre volonté de prendre les moyens nécessaires pour permettre l'accroissement des compétences est un gage d'excellence pour l'entreprise.

1. INTRODUCTION AU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

1.1 PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

Qu'est-ce que le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)?

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail est un mode de formation en entreprise basé sur la formule du compagnonnage. Son objectif est d'offrir aux apprentis et apprenties un processus structuré et organisé de formation professionnelle propre à développer les compétences recherchées par le marché du travail.

Qui fait quoi dans le PAMT?

- ◇ Le compagnon ou la compagne assure la formation et l'encadrement de l'apprenti ou de l'apprentie.
- ◇ L'apprenti ou l'apprentie s'engage à parfaire ses compétences dans le cadre d'un processus structuré.
- ◇ L'employeur met en place les conditions pour la réussite du programme et soutient le compagnon ou la compagne dans son rôle.
- ◇ Emploi-Québec et son agent ou agente sont responsables de la signature et du suivi de l'entente.
- ◇ Le comité sectoriel définit le contenu du programme et offre un soutien technique à l'employeur et au compagnon ou à la compagne.

Importance du compagnon ou de la compagne

Réussir cette démarche d'apprentissage en entreprise est un art. Le compagnon ou la compagne est l'artisan de cette réussite et possède les qualités permettant de mener à bien cette tâche.

Le compagnon ou la compagne est non seulement une personne d'expérience, apte à communiquer, mais aussi quelqu'un de reconnu dans son milieu de travail pour son bon jugement, sa dextérité et sa maturité.

En production, cette personne est un maître pour l'apprenti ou l'apprentie. C'est elle qui prépare le travail à exécuter, qui suit l'exécution et qui contrôle la qualité du produit ou du service au fur et à mesure de la production selon les besoins d'une clientèle à satisfaire.

Qui plus est, comme l'expérience le démontre, la personne qui accepte ce rôle en retire de nombreux avantages pour elle-même. Cette personne :

- ◇ développe son intérêt professionnel,
- ◇ développe son sens des responsabilités,
- ◇ accroît sa confiance en elle,
- ◇ a la possibilité de parfaire son métier.

1.2 COMPÉTENCES DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE

Pour bien s'acquitter de sa tâche, le compagnon ou la compagne doit posséder les six compétences essentielles décrites dans la norme professionnelle en compagnonnage. Ainsi, il ou elle doit être capable :

- ◇ d'évaluer les besoins d'apprentissage,
- ◇ de planifier et d'organiser l'apprentissage,
- ◇ de transmettre ses compétences,
- ◇ de soutenir l'apprenti ou l'apprentie dans sa pratique et de suivre sa progression,
- ◇ d'évaluer les compétences,
- ◇ d'interagir en milieu de travail.

1.3 OUTILS DU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

Le compagnon ou la compagne dispose de deux outils indispensables pour planifier et organiser l'apprentissage et pour évaluer la progression de l'apprenti ou de l'apprentie. Il s'agit du *Carnet d'apprentissage* et du *Guide du compagnon ou de la compagne*.

Carnet d'apprentissage

Le *Carnet d'apprentissage* rassemble les différents renseignements nécessaires à l'organisation des apprentissages. C'est dans ce document que le compagnon ou la compagne consigne le détail des compétences professionnelles acquises par l'apprenti ou l'apprentie en milieu de travail. Le carnet contient les modules d'apprentissage, le tableau synthèse des éléments de compétence, le plan individuel d'apprentissage et les renseignements sur l'employeur.

Modules d'apprentissage

Le *Carnet d'apprentissage* est construit par modules. À chaque module correspond une compétence à maîtriser en milieu de travail. Les compétences sont divisées en éléments de compétence, eux-mêmes divisés en étapes à exécuter. Le compagnon ou la compagne doit expliquer et faire pratiquer ces étapes à l'apprenti ou à l'apprentie de façon que tous les éléments de compétence soient maîtrisés.

Tous les modules sont présentés de façon identique. Chacun comprend :

- ◇ la compétence visée,
- ◇ les attitudes et comportements professionnels,
- ◇ le contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé,
- ◇ les conditions d'évaluation,
- ◇ les critères d'évaluation qui permettent de juger de l'atteinte de la compétence.

Tableau synthèse des éléments de compétence

Le tableau synthèse renvoie aux modules et donne une vue d'ensemble des compétences qui ont fait l'objet d'analyses à des fins d'apprentissage.

TABLEAU SYNTHÈSE DES COMPÉTENCES VISÉES

Technicien en restauration après sinistre

COMPÉTENCE VISÉE	ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE					
1 Manutentionner et nettoyer des biens meubles	1.1 Préparer les produits de nettoyage et les équipements de manutention	1.2 Emballer des biens meubles	1.3 Effectuer le chargement de biens meubles	1.4 Appliquer des techniques de nettoyage de biens meubles	1.5 Entreposer des biens meubles à l'atelier	
2 Traiter des dégâts d'eau	2.1 Préparer l'intervention	2.2 Extraire l'eau des lieux affectés	2.3 Prévenir la contamination	2.4 Assécher les lieux	2.5 Restaurer les biens endommagés par l'eau	2.6 Vérifier l'efficacité de son intervention
3 Traiter des dégâts causés par le feu	3.1 Préparer l'intervention	3.2 Compléter le dégarnissage	3.3 Restaurer l'intérieur et l'extérieur d'un bâtiment endommagé par le feu	3.4 Nettoyer les biens endommagés récupérables	3.5 Vérifier l'efficacité de son intervention	
4 Traiter des problèmes de contamination	4.1 Préparer l'intervention	4.2 Décontaminer le site et les biens meubles	4.3 Vérifier l'efficacité de son intervention	4.4 Libérer le site décontaminé		
5 Documenter une intervention	5.1 Recueillir l'information préalable à l'intervention	5.2 Documenter la progression de l'intervention	5.3 Transmettre l'information nécessaire			

Plan individuel d'apprentissage

Le formulaire du *Plan individuel d'apprentissage* permet de consigner les modules qui feront l'objet d'une entente dans le cadre du PAMT. En effet, avant d'entreprendre le PAMT, le compagnon ou la compagne et la personne en apprentissage font une évaluation préalable des compétences de cette dernière, de manière à connaître les compétences qu'elle maîtrise déjà et celles qui lui manquent. Grâce à cet exercice, les apprentis et apprenties peuvent se situer au regard du métier, se donner un plan individuel de formation et suivre de façon systématique la progression de leur apprentissage en milieu de travail et, au besoin, en établissement scolaire.

Renseignements sur l'employeur

Cette section permet de consigner les renseignements sur l'employeur et, le cas échéant, de dresser la liste des différentes entreprises où s'effectuera la qualification de l'apprenti ou de l'apprentie. Cette liste est fort utile, car elle permet de suivre le cheminement des apprentis et apprenties à travers les divers lieux d'apprentissage.

Guide du compagnon ou de la compagne

Le *Guide du compagnon ou de la compagne* est l'outil essentiel pour assurer le suivi des apprentissages. Il contient de l'information sur le PAMT et le compagnonnage, un mode d'emploi pour utiliser le carnet et le guide, des recommandations générales pour l'apprentissage en milieu de travail et des recommandations particulières pour chacun des modules d'apprentissage, de même qu'une fiche d'évaluation permettant de consigner les résultats de l'évaluation diagnostique effectuée avant d'entreprendre l'apprentissage.

Les modules du carnet sont reproduits intégralement dans le guide. Ainsi, pour chaque module :

- ◇ on indique les préalables à l'apprentissage,
- ◇ on apporte des précisions sur les éléments de compétence,
- ◇ on suggère une progression des apprentissages,
- ◇ on donne des indications quant à la confirmation de l'atteinte de la compétence par l'apprenti ou l'apprentie.

Enfin, un espace est prévu pour permettre au compagnon ou à la compagne d'inscrire ses notes et ses réflexions personnelles. Cela permet de personnaliser les outils d'apprentissage et de les adapter en fonction de la réalité de l'entreprise et des besoins particuliers des apprentis et apprenties.

Outils d'autoformation (hors production)

En plus du carnet et du guide, certains programmes comprennent des outils d'autoformation qui permettent à l'apprenti ou à l'apprentie qui en a besoin d'acquérir, par soi-même ou avec l'aide du compagnon ou de la compagne, les savoirs techniques et théoriques nécessaires à l'exercice du métier en dehors du contexte de la production.

2. ÉTAPES DU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

2.1 ÉVALUATION DES COMPÉTENCES DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE ET DE SES BESOINS D'APPRENTISSAGE

Avant d'entreprendre les activités d'apprentissage avec l'apprenti ou l'apprentie, le compagnon ou la compagne doit d'abord déterminer où la personne se situe par rapport aux différents éléments de compétence du carnet et donc faire une première évaluation de ses compétences. Cette évaluation permet de déterminer les besoins de formation, d'établir un plan d'apprentissage en conséquence et d'en évaluer la durée.

Pour ce faire, le compagnon ou la compagne dispose de trois instruments :

- ◇ le *Guide du compagnon ou de la compagne* (plus précisément, la section *Recommandations particulières* pour chacun des modules),
- ◇ la fiche d'évaluation en annexe au guide,
- ◇ le formulaire du plan individuel d'apprentissage inséré à la fin du carnet.

À l'aide du guide, le compagnon ou la compagne procède avec l'apprenti ou l'apprentie à une évaluation préliminaire de ses compétences. Il s'agit en fait d'une **évaluation sommaire** qui consiste à inscrire, sur une échelle de 1 à 3, le niveau de la personne en apprentissage par rapport à chacun des sous-éléments de compétence du carnet. La personne peut être « en apprentissage » (c'est-à-dire qu'elle n'est pas en mesure d'effectuer la tâche), « en progression » (elle peut exécuter la tâche, mais a encore besoin d'aide ou d'encadrement) ou « en maîtrise » (elle peut effectuer la tâche de façon autonome).

Évidemment, l'idéal est que le compagnon ou la compagne connaisse bien la personne pour l'avoir côtoyée depuis un certain temps, ce qui lui permettra de procéder sans assistance à l'évaluation. Mais il ou elle peut aussi choisir de discuter avec la personne, de lui poser des questions sur le contenu du programme ou de lui demander de se situer elle-même par rapport aux compétences du carnet, autrement dit, choisir de la laisser procéder à son **autoévaluation**.

À la suite de cette évaluation sommaire, le compagnon ou la compagne remplit la **fiche d'évaluation** placée en annexe du *Guide du compagnon ou de la compagne*. Si l'apprenti ou l'apprentie maîtrise tous les sous-éléments qui composent un élément de compétence, le compagnon ou la compagne coche le niveau 3 (en maîtrise) à l'endroit indiqué sur la fiche. Si la personne maîtrise une majorité de sous-éléments ou, du moins, ceux qui sont les plus significatifs, le compagnon ou la compagne coche le niveau 2 (en progression). Enfin, si elle ne maîtrise qu'une minorité de sous-éléments, ou n'en maîtrise aucun, le compagnon ou la compagne coche le niveau 1 (en apprentissage). À noter que la fiche d'évaluation peut servir de plan individuel d'apprentissage **détaillé**, qui pourra être réajusté au fur et à mesure, à l'occasion des rencontres que le compagnon ou la compagne a périodiquement avec l'apprenti ou l'apprentie pour suivre sa progression.

Puis, en se basant sur les résultats de la fiche d'évaluation, le compagnon ou la compagne remplit le **plan individuel d'apprentissage** inséré à la fin du carnet. Les compétences dont l'apprenti ou l'apprentie ne maîtrise pas tous les éléments sont marquées « à acquérir », et celles pour lesquelles il ou elle maîtrise tous les éléments sont marquées « à vérifier ». Ce plan

doit recevoir l'assentiment personnel de l'apprenti ou de l'apprentie, en plus d'être approuvé par l'agent ou l'agente d'Emploi-Québec.

L'évaluation initiale permet aussi de déterminer la durée du programme avec l'agent ou l'agente d'Emploi-Québec. La durée varie en fonction de la maîtrise des compétences : elle sera plus longue pour une personne qui débute dans le métier et plus courte pour une autre qui possède une certaine expérience. La durée du programme pourra être revue à la hausse ou à la baisse après quelques mois d'apprentissage, au moment des premiers suivis administratifs de l'agent ou de l'agente d'Emploi-Québec.

2.2 ADAPTATION DES OUTILS D'APPRENTISSAGE AUX SPÉCIFICITÉS DE L'ENTREPRISE

Les compétences du carnet ont été conçues pour convenir à l'ensemble des entreprises de l'industrie. C'est le minimum qu'on doit maîtriser pour prétendre au certificat de qualification professionnelle. Cependant, rien n'empêche d'adapter le contenu du carnet aux spécificités de l'entreprise. Il s'agit en quelque sorte de personnaliser les outils d'apprentissage en fonction des besoins. Par ailleurs, précisons qu'on ne peut retirer aucun élément du carnet.

Par exemple, en collaboration avec ses collègues, le compagnon ou la compagne peut déterminer les éléments de compétence jugés essentiels pour l'entreprise, et sur lesquels il faudra insister pendant l'apprentissage : un endroit est d'ailleurs prévu dans le *Guide du compagnon ou de la compagne* pour indiquer ces **points clés**. Des éléments de contenu peuvent aussi être ajoutés, là où cela semble pertinent, pour tenir compte des équipements, des procédés ou des manières de faire propres à l'entreprise. Le carnet ainsi modifié pourra être réutilisé éventuellement pour former une nouvelle personne, quitte à ce qu'on le modifie de nouveau dans un processus d'amélioration continue.

Dans le *Guide du compagnon ou de la compagne*, pour chaque élément de compétence, une section est d'ailleurs prévue pour que le compagnon ou la compagne puisse prendre des notes dans le but d'adapter le programme aux particularités de l'entreprise et aux besoins spécifiques de l'apprenti ou de l'apprentie (**Notes du compagnon ou de la compagne** sur les éléments de compétence). Afin d'obtenir de l'aide pour adapter les outils, on peut s'adresser au Comité sectoriel.

Il se peut aussi qu'il semble impossible de réaliser un apprentissage prévu dans le carnet pour une raison ou une autre. Rappelons que, pour obtenir le certificat de qualification professionnelle, l'apprenti ou l'apprentie doit maîtriser tous les éléments obligatoires du carnet. Dans le cas contraire, le compagnon ou la compagne doit en aviser l'agent ou l'agente d'Emploi-Québec et communiquer, soit par l'entremise de cette personne, soit personnellement, avec le Comité sectoriel pour essayer de trouver un arrangement. Bien souvent, il ne s'agit que d'un problème de formulation ou d'interprétation, pour lequel il existe une solution.

2.3 PLANIFICATION DES APPRENTISSAGES

La planification des apprentissages revêt deux dimensions : la planification des séquences d'apprentissage et la planification au jour le jour.

En ce qui concerne la **planification des séquences d'apprentissage** ou l'ordre d'acquisition des compétences, précisons que les carnets sont généralement conçus de manière à respecter une certaine logique dans la progression des apprentissages. Le compagnon ou la compagne peut se conformer au modèle proposé, en suivant l'ordre des modules du carnet. Mais les séquences d'apprentissage peuvent aussi être modifiées en fonction des particularités de l'entreprise ou de l'expérience du métier qu'a le compagnon ou la compagne. En fait, l'apprentissage des différents modules, de même que des éléments et sous-éléments de compétence, peut être fait dans l'ordre qui convient le mieux à l'entreprise (à moins d'indications contraires). Le compagnon ou la compagne trouvera dans le guide des indications sur la progression des apprentissages pour l'ensemble du carnet, de même que pour chacun des modules.

En ce qui a trait à la **planification au jour le jour**, rappelons que le Programme d'apprentissage en milieu de travail se déroule dans l'exercice régulier des activités de production. La planification des apprentissages se fait la plupart du temps en fonction des situations de travail qui surviennent au gré de la production, d'où l'importance pour le compagnon ou la compagne de bien connaître le *Carnet d'apprentissage*. Cela signifie qu'il ou qu'elle doit identifier la partie du carnet qui correspond à la tâche à accomplir au cours d'une semaine, par exemple, afin d'organiser les apprentissages en conséquence.

2.4 SUIVI DES APPRENTISSAGES

Il est important que le compagnon ou la compagne suive la progression de l'apprenti ou de l'apprentie de façon régulière. Ce **suivi** peut prendre la forme d'une rencontre hebdomadaire pour passer en revue, à l'aide du carnet, ce qui a été réalisé dans la semaine et planifier les apprentissages en fonction de la production prochaine. C'est au moment de ces rencontres de suivi que le compagnon ou la compagne remplit le carnet de l'apprenti ou de l'apprentie, c'est-à-dire qu'il ou qu'elle confirme que la personne maîtrise telle ou telle tâche en cochant les cases appropriées. Lorsque le compagnon ou la compagne juge que la personne maîtrise suffisamment bien les différents sous-éléments qui composent un élément de compétence, les deux parties apposent leurs initiales dans l'espace réservé à cette fin. Ces rencontres sont aussi l'occasion de susciter et de maintenir la motivation de l'apprenti ou de l'apprentie en l'encourageant et en lui faisant voir sa progression.

2.5 ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Dans le PAMT, il n'y a pas d'évaluation traditionnelle obligatoire ou d'examen. L'**évaluation des apprentissages** est basée essentiellement sur l'observation. Bien entendu, avant de confirmer que la personne maîtrise telle ou telle tâche, le compagnon ou la compagne doit l'avoir vue accomplir cette tâche plusieurs fois. Après lui avoir demandé d'exécuter la tâche et avoir observé le résultat en se basant sur les **critères d'évaluation** inscrits dans le carnet, le compagnon ou la compagne peut aussi poser des questions pour s'assurer qu'elle comprend ce qu'elle fait (*voir le tableau ci-dessous*).

En outre, même s'il n'y a pas d'évaluation traditionnelle, rien n'empêche le compagnon ou la compagne de bâtir ses propres instruments d'évaluation, de concevoir, par exemple, de petits

tests pratiques ou d'élaborer des grilles d'observation à partir des critères de performance associés aux différents éléments de compétence de la norme professionnelle sur laquelle est basé le carnet.

Exemples de questions à poser à l'apprenti ou à l'apprentie pour évaluer sa maîtrise des compétences

Sur le quoi

Quels documents, outils, équipements de protection, matériel utilises-tu pour...?

Peux-tu nommer les composants de...?

Peux-tu m'expliquer le principe de fonctionnement de...?

Quels règlements ou procédures dois-tu appliquer pour...?

Sur le comment

Comment procèdes-tu pour...?

Comment réalises-tu cette étape?

Quelles vérifications fais-tu avant ou lorsque...?

Quels sont les paramètres à vérifier au moment de...?

Que dois-tu faire avant de...?

Que fais-tu si...? (action corrective)

Sur le pourquoi

Pourquoi réalises-tu cette étape?

Quelles sont les conséquences de... sur (la santé et la sécurité, le procédé, la production, la qualité, l'environnement)?

2.6 SUIVI DU PROGRAMME PAR EMPLOI-QUÉBEC

Le suivi administratif du Programme d'apprentissage en milieu de travail est la responsabilité d'Emploi-Québec. Il prend la forme de rencontres, tenues à intervalles réguliers, mettant en présence le compagnon ou la compagne, l'apprenti ou l'apprentie, et l'agent ou l'agent(e) d'Emploi-Québec. Pour réaliser ce suivi de façon efficace, l'agent ou l'agent(e) évalue l'ensemble de la démarche, soit :

- ◇ la progression de l'apprenti ou de l'apprentie,
- ◇ le respect par le compagnon ou la compagne des exigences liées à son rôle,
- ◇ le rôle et les responsabilités du compagnon ou de la compagne,
- ◇ la correspondance entre la formation initiale et l'apprentissage en milieu de travail,
- ◇ le déroulement général de l'entente,
- ◇ la pertinence du programme au regard des besoins.

Cette évaluation est délicate, mais elle est indispensable au déroulement harmonieux du programme. Elle est délicate parce qu'elle concerne des personnes responsables à divers titres; elle est indispensable parce que la rétroaction augmentera l'expertise des uns et des autres et permettra de réajuster le Programme d'apprentissage en milieu de travail.

Le compagnon ou la compagne contribue à cet exercice par ses commentaires quant au processus, à la qualité des instruments, voire à l'adéquation des apprentissages en fonction des besoins exprimés au départ par les parties.

3 PRINCIPES D'UN COMPAGNONNAGE RÉUSSI

Les passages suivants sont tirés en grande partie du *Guide de formation en compagnonnage* préparé par la Commission des partenaires du marché du travail¹. Ce guide explique les grands principes qu'un compagnon ou une compagne doit respecter pour réussir son compagnonnage. Il s'agit :

- ◇ d'établir un climat de confiance,
- ◇ de respecter les façons d'apprendre de l'apprenti ou de l'apprentie,
- ◇ de bien planifier les activités de compagnonnage,
- ◇ d'adapter son compagnonnage au niveau d'autonomie de l'apprenti ou de l'apprentie,
- ◇ de donner de la rétroaction.

3.1 ÉTABLIR UN CLIMAT DE CONFIANCE

Au début de l'apprentissage, il est important d'apporter une attention particulière à l'accueil en établissant dès le départ une bonne relation avec l'apprenti ou l'apprentie. Aussi est-il recommandé d'organiser une rencontre afin de s'assurer que tous ont la même compréhension du Programme d'apprentissage en milieu de travail et que des objectifs communs sont clairement établis.

Les points traités au moment de ce premier contact, qui se fait en présence de l'agent ou de l'agente d'Emploi-Québec, pourraient servir à :

- ◇ définir les rôles et les responsabilités dévolus à chaque personne,
- ◇ s'assurer de la bonne compréhension des apprentissages à réaliser,
- ◇ présenter le plan du suivi du programme tout en observant que l'atteinte de chaque compétence n'est pas soumise à une durée déterminée et que l'apprentissage de chaque élément se fait dans l'ordre qui convient dans l'entreprise,
- ◇ rassurer l'apprenti ou l'apprentie sur sa capacité d'apprendre et atténuer ses craintes éventuelles relativement à l'évaluation des apprentissages et à l'attestation des compétences,
- ◇ répondre aux interrogations concernant la structure et le fonctionnement de l'entreprise ainsi que la santé et la sécurité au travail.

1. *Guide du compagnon. Outils d'apprentissage pour le développement des compétences et l'obtention du certificat de qualification professionnelle de compagnon délivré par Emploi-Québec*, Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec, 2008, 103 p. Ce guide est disponible au Comité sectoriel de la main-d'œuvre ou à Emploi-Québec.

3.2 RESPECTER LES FAÇONS D'APPRENDRE DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE

Il est important pour le compagnon ou la compagne d'adapter son compagnonnage à la façon d'apprendre de la personne en apprentissage.

- ◇ Une personne plutôt visuelle a tendance à compter sur son sens de la vue pour assimiler l'information, la comprendre et la mémoriser.
- ◇ Une personne plutôt auditive comprend mieux les nouvelles idées ou les nouvelles procédures lorsqu'elle entend l'information au lieu de la lire.
- ◇ Une personne plutôt tactile apprend mieux en faisant des choses avec ses mains ou en réalisant une activité qui l'incite à bouger.

Le compagnon ou la compagne peut s'inspirer du tableau suivant pour choisir des activités et des trucs du métier qui tiennent compte du style d'apprentissage prédominant de la personne.

Personne visuelle	Personne auditive	Personne tactile
Démontrer	Expliquer	Faire expérimenter, découvrir
Faire visualiser dans sa tête avant d'exécuter	Demander d'expliquer, de résumer dans ses mots	Faire pratiquer la tâche à répétition
Utiliser des graphiques, des tableaux	Répéter l'information	Faire écrire
Demander d'écrire ce qu'elle observe	Demander de décrire ce qu'elle observe	Demander de faire la même chose que vous en même temps que vous
Faire surligner un texte	Faire lire à haute voix	Faire manipuler le matériel
Faire élaborer un aide-mémoire	Faire répéter	Faire construire un modèle
Avant de débiter, faire analyser le produit final	Varié la façon d'expliquer	Faire dessiner, faire colorier
Utiliser des images, des analogies	Raconter des anecdotes	Faire chercher dans le matériel de référence
Visionner des films, des vidéos	Faire des mises en situation sous forme de discussions	Réaliser des simulations
Demander de trouver l'erreur dans une démonstration	Faire de courts jeux-questionnaires	Demander de démontrer étape par étape

3.3 PLANIFIER LES ACTIVITÉS DE COMPAGNONNAGE

Pour augmenter les chances de réussite de l'apprentissage, le compagnon ou la compagne a avantage à planifier ses interventions en respectant les étapes clés d'une activité de compagnonnage présentées dans le tableau suivant.

ÉTAPES CLÉS D'UNE ACTIVITÉ DE COMPAGNONNAGE

A. Lancer le compagnonnage

1. Accueillir la personne et établir un bon climat
2. Convenir des conditions de succès et obtenir l'engagement de la personne
 - *Vous avez des besoins particuliers? Vous êtes prêt/prête)? On commence!*
3. Présenter l'objectif de l'activité
 - *À la fin de l'activité, vous serez capable de...*
4. Expliquer le déroulement
 - *Voici comment ça va se passer...*
5. Présenter le matériel
 - *Voici le matériel que nous utiliserons...*
6. Situer les éléments à apprendre dans le plan d'ensemble
 - *Nous avons vu... et nous sommes rendus...*

B. Guider l'apprenti ou l'apprentie

7. Montrer la tâche en suivant les étapes clés du déroulement
 - *Donner une explication*
 - *Faire une démonstration*
 - *Faire pratiquer la personne*
 - *Renforcer et corriger les résultats*
 - *Observer, écouter et donner de la rétroaction*

C. Conclure le compagnonnage

8. Évaluer
 - *les apprentissages*
 - *la satisfaction de la personne (Est-ce que notre méthode de travail est satisfaisante?)*
9. Déterminer la suite
 - *Demain, je vais vous montrer comment...*

3.4 ADAPTER LE COMPAGNONNAGE AU NIVEAU D'AUTONOMIE DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE

Le compagnon ou la compagne agira toujours de façon à amener progressivement l'apprenti ou l'apprentie à atteindre une plus grande autonomie et à assumer un plus grand nombre de responsabilités, et ce, en adaptant ses interventions en fonction du niveau d'autonomie de cette personne.

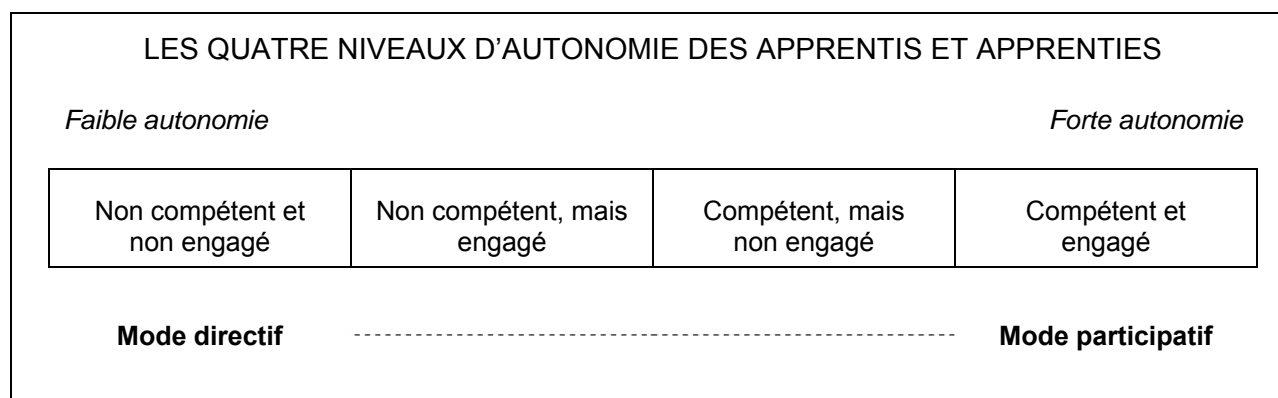
On peut évaluer le niveau d'autonomie de l'apprenti ou de l'apprentie en se fondant sur sa compétence et son engagement, ces deux notions étant définies comme suit :

- La compétence**
- la connaissance, les attitudes et les habiletés acquises par rapport à celles recherchées;
 - les expériences antérieures transférables dans la situation de travail.
- L'engagement**
- la motivation à assumer les tâches (intérêt, enthousiasme);
 - la confiance (assurance, conviction de réussir).

Ainsi, on peut distinguer quatre niveaux croissants d'autonomie :

- 1) non compétent et non engagé
- 2) non compétent, mais engagé
- 3) compétent, mais non engagé
- 4) compétent et engagé

Plus l'autonomie de la personne est faible, plus le compagnon ou la compagne aura intérêt à adopter un mode de compagnonnage directif. Plus l'autonomie est élevée, plus il lui faudra adopter un mode de compagnonnage participatif.



3.5 DONNER DE LA RÉTROACTION

La rétroaction est une occasion d'échanger des idées qui a pour but de renforcer les apprentissages ou les résultats satisfaisants et de corriger ceux qui ne le sont pas. On utilise trois types de rétroaction pour faciliter le développement d'une personne : le renforcement, la rétroaction constructive et le bilan.

LES TROIS TYPES DE RÉTROACTION

Le renforcement : pour stimuler le développement de la personne

- Motiver la personne et l'inciter à se dépasser
- Prendre conscience des forces de la personne et développer sa confiance
- Renforcer la relation entre la personne et le compagnon ou la compagne

La rétroaction constructive : pour corriger un apprentissage

- Préciser à la personne ce que l'on attend d'elle
- Trouver des solutions aux difficultés d'apprentissage
- Responsabiliser la personne par rapport à son développement

Le bilan : pour faire le point

- Confirmer et valoriser les réussites
- Cerner les points à améliorer
- Situer la personne dans sa démarche de développement

4. RECOMMANDATIONS POUR L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

Cette partie offre un complément d'information pour l'apprentissage en milieu de travail. Elle constitue un document de référence à l'usage du compagnon ou de la compagne. Elle comprend différentes indications et suggestions destinées à lui venir en aide. Ces remarques peuvent, d'une part, l'aider à mieux saisir les compétences visées et, d'autre part, lui faciliter la tâche en ce qui concerne l'encadrement de l'apprenti ou de l'apprentie.

Une première section rassemble des considérations d'ordre général applicables à l'ensemble des modules et couvrant différents aspects, tels que :

- 1) les règles de santé et de sécurité au travail,
- 2) l'équipement, les machines et les outils,
- 3) le délai d'exécution de la tâche,
- 4) l'accès des femmes au milieu de travail,
- 5) l'organisation et la progression de l'apprentissage,
- 6) la démarche d'évaluation.

Par la suite, pour chacun des modules que comprend le *Carnet d'apprentissage*, on trouve diverses explications et suggestions concernant :

- ◇ les préalables,
- ◇ les éléments de la compétence,
- ◇ les précisions sur les éléments de compétence,
- ◇ la progression des apprentissages,
- ◇ la confirmation de l'atteinte de la compétence.

4.1 RECOMMANDATIONS POUR L'ENSEMBLE DES MODULES

Les recommandations qui suivent s'appliquent à l'ensemble des modules. Les recommandations propres aux différentes compétences sont insérées dans chacun des modules.

Règles de santé et sécurité

Le rôle du compagnon ou de la compagne est de s'assurer que l'apprenti ou l'apprentie connaît bien les règles en vigueur dans l'entreprise.

État des lieux

Certaines règles générales sont appliquées dans les entreprises pour prévenir les accidents et fournir aux travailleurs et travailleuses un milieu agréable. Le compagnon ou la compagne doit veiller à ce que les apprentis et apprenties prennent rapidement connaissance des règlements de l'entreprise pour éviter les accidents et favoriser l'acquisition de bonnes habitudes de travail au sein d'une équipe. En ce qui concerne l'état des lieux, les apprentis et apprenties doivent :

- ◇ collaborer à la propreté des aires d'accès et de travail,
- ◇ réduire les risques de chutes en éliminant l'huile, l'eau, la graisse, les débris, etc., qui salissent ou encombrant l'aire de travail,
- ◇ appliquer les mesures d'urgence et de sécurité en vigueur dans l'entreprise,
- ◇ adopter des méthodes de travail appropriées dans les espaces restreints.

Sécurité et équipement individuel de protection

Le port d'un équipement individuel de protection contribue à réduire les risques d'accidents. Le compagnon ou la compagne doit veiller à ce que les apprentis et apprenties disposent de tout l'équipement de protection nécessaire pour accomplir leur travail de manière sécuritaire. En ce qui concerne l'équipement de protection individuelle, les apprentis et apprenties doivent :

- ◇ porter les vêtements protecteurs nécessaires, les bottes, les gants et les lunettes de sécurité,
- ◇ porter les appareils respiratoires nécessaires, s'il y a lieu,
- ◇ porter des chaussures antidérapantes.

Équipements, machines et outils

Les équipements utilisés en techniques de restauration présentent de nombreux risques pour une personne sans expérience. Une mauvaise utilisation de ces équipements peut les endommager et causer des blessures. Dans les deux cas, il en résulte des frais importants pour le personnel, l'employeur, ou les deux. Afin d'éviter les situations fâcheuses, le compagnon ou la compagne doit transmettre à la personne en apprentissage les mesures de sécurité entourant les équipements. Cette personne doit :

- ◇ connaître les types d'équipements, leurs fonctions et les mouvements qui présentent des risques,
- ◇ utiliser les équipements et les produits selon les normes prescrites par le fabricant,
- ◇ vérifier l'état des outils et des équipements et respecter les normes d'entretien,
- ◇ garder les dispositifs de sécurité en place.

Activités de manutention

Les tâches relatives à la restauration après sinistre nécessitent souvent l'emploi d'appareils de levage et de manutention auxquels se rattachent des normes de sécurité spécifiques. Il est du devoir du compagnon ou de la compagne de fournir à l'apprenti ou à l'apprentie l'information sur les règles de sécurité à appliquer dans de telles occasions :

- ◇ utiliser le matériel de levage et de manutention pour le transport de composants de diverses dimensions,
- ◇ adopter des comportements sécuritaires au cours des manœuvres de déplacement.

Délai d'exécution de la tâche

Le compagnon ou la compagne doit introduire la notion de délai d'exécution de façon progressive. Durant les premiers mois d'apprentissage, il faut mettre l'accent non pas sur la rapidité d'exécution, qui s'acquiert avec le temps, mais bien sur la qualité du travail effectué. Cette façon de faire encouragera l'apprenti ou l'apprentie et lui permettra de bien apprendre et comprendre le métier. L'apprenti ou l'apprentie devra d'abord respecter les spécifications, puis, progressivement, les délais d'exécution que l'on peut raisonnablement attendre d'un débutant ou d'une débutante. Ces délais varient inévitablement d'un projet à un autre.

L'attestation de la compétence se fera lorsque l'apprenti ou l'apprentie aura intégré tous les éléments d'apprentissage liés à cette compétence dans les délais appropriés.

Accès des femmes au milieu de travail

Le compagnon ou la compagne doit s'assurer que les femmes qui participent au programme d'apprentissage disposent d'un équipement à leur taille et qu'elles aient accès à des installations adaptées, c'est-à-dire un vestiaire et une salle de toilettes. De plus, il est du devoir du compagnon ou de la compagne de leur assurer une intégration harmonieuse auprès de leurs collègues de travail. On remarque que les travailleurs, dans un milieu majoritairement masculin, ne sont pas toujours préparés à recevoir une collègue. Différents comportements peuvent alors être observés, qui vont du scepticisme à l'hostilité. Le compagnon ou la compagne doit veiller à ce que les femmes ne soient pas victimes d'exclusion ou d'isolement en raison de leur sexe.

Organisation et progression de l'apprentissage

L'organisation de travail étant propre à chaque entreprise, il est impossible de déterminer une progression unique d'apprentissage. Puisque le compagnon ou la compagne connaît bien l'organisation ainsi que les possibilités de l'entreprise et de la personne en apprentissage, il lui revient d'assurer une progression satisfaisante et enrichissante.

Généralement, en début d'apprentissage, on confie à l'apprenti ou à l'apprentie des tâches simples. Le niveau de complexité et le degré de difficulté augmentent à mesure que la personne effectue son travail de façon satisfaisante.

En premier lieu, une supervision immédiate permet au compagnon ou à la compagne de montrer les gestes appropriés, de répondre aux questions, de vérifier si le travail est correctement effectué et de corriger les erreurs au besoin. En second lieu, lorsque la personne commence à effectuer son travail de façon adéquate, la supervision pourra être plus distante afin de favoriser le développement de son autonomie.

Un juste équilibre entre la supervision et l'autonomie permet à l'apprenti ou à l'apprentie de progresser, et au compagnon ou à la compagne qui supervise son travail d'apporter les corrections nécessaires, de répondre aux questions, d'évaluer la qualité, la méthode et la rigueur dans l'exécution des tâches ainsi que le respect des délais d'exécution.

Lorsque les tâches sont effectuées selon les normes fixées dans le *Carnet d'apprentissage*, il est possible pour le compagnon ou la compagne d'en évaluer la maîtrise.

Démarche de consignation des résultats de l'évaluation

- ◇ Les initiales du compagnon ou de la compagne dans le carnet attestent que la personne maîtrise les éléments de compétence selon les conditions et les critères énoncés dans le *Carnet d'apprentissage* et dans le *Guide du compagnon ou de la compagne*.
- ◇ Les initiales doivent être apposées à côté de chacun des éléments de compétence.
- ◇ L'indication, dans le carnet, de l'atteinte de la compétence confirme la capacité de l'apprenti ou de l'apprentie d'exécuter la tâche dans son ensemble.
- ◇ Les signatures de l'apprenti ou de l'apprentie, du compagnon ou de la compagne et de l'employeur sont nécessaires pour confirmer l'atteinte de chacune des compétences.

4.2 RECOMMANDATIONS PROPRES À CHACUN DES MODULES

Les recommandations particulières présentées dans les pages qui suivent ont pour but d'aider le compagnon ou la compagne à encadrer l'apprenti ou l'apprentie. Elles précisent et enrichissent la description des compétences à acquérir. Elles ont valeur de conseils et se présentent sous quatre rubriques.

Les **préalables** indiquent les connaissances et les habiletés qui sont essentielles à l'apprentissage du module afin d'en garantir le succès. Il s'agit de ce sur quoi l'attention du compagnon ou de la compagne doit porter en début d'apprentissage.

Les **éléments de la compétence** reprennent les éléments du *Carnet d'apprentissage*. La colonne de droite permet de suivre la progression de l'apprenti ou de l'apprentie par rapport à chacun des sous-éléments inscrits jusqu'à ce qu'il ou qu'elle puisse les maîtriser.

Les **précisions sur les éléments de compétence** visent à éclairer et à compléter l'information inscrite dans le carnet. On y trouve certains trucs du métier, des rappels concernant les erreurs fréquentes des débutants et des débutantes ainsi que les éléments auxquels le compagnon ou la compagne devrait porter une attention particulière ou sur lesquels il faudrait insister davantage. Ces précisions devraient permettre d'apprendre le métier plus facilement.

La **progression des apprentissages** donne des indications au compagnon ou à la compagne pour organiser les apprentissages et adopter une démarche permettant d'aller du plus simple au plus complexe.

Les **critères d'évaluation** sont les critères généraux sur lesquels doit se baser le compagnon ou la compagne pour évaluer la maîtrise des compétences démontrée par l'apprenti ou l'apprentie.

La **confirmation de l'atteinte de la compétence** fournit des indications aidant le compagnon ou la compagne à déterminer s'il y a maîtrise de la compétence et à évaluer dans quelle mesure l'apprentissage est réalisé.

Enfin, à chaque élément de compétence de même qu'à la fin de chacun des modules, un espace est prévu pour que le compagnon ou la compagne puisse noter ses remarques quant à l'approche utilisée, aux activités d'apprentissage mises en place, aux difficultés éprouvées par l'apprenti ou l'apprentie, aux points techniques à surveiller, etc.

Module 1

Manutention et nettoyage de biens meubles

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer la manutention et le nettoyage de biens meubles.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Préoccupation constante pour la santé et la sécurité du travail.
- ◇ Souci d'efficacité.
- ◇ Souci du travail précis et minutieux.
- ◇ Travail en équipe.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect des normes environnementales.

Préalables au module 1

Avant d'aborder les apprentissages liés au premier module, le compagnon ou la compagne doit faire comprendre à l'apprenti ou à l'apprentie l'importance de se familiariser avec les équipements et les produits utilisés en lien avec les diverses techniques de restauration après sinistre.

Il importe également de sensibiliser l'apprenti ou l'apprentie aux principaux risques pour la santé et la sécurité du travail, liés au métier de technicien ou technicienne en restauration après sinistre, et aux moyens de prévention à mettre en œuvre en fonction de ces risques. Vous pouvez apporter une attention particulière aux risques suivants : l'utilisation et la manipulation de produits de nettoyage, le travail en présence de contaminants microbiologiques potentiels, le soulèvement et le transport de charges lourdes.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
1.1. Préparer les produits de nettoyage et les équipements de manutention	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Vérification de la présence des produits et des équipements nécessaires dans le camion et à l'atelier. ◇ Vérification du bon fonctionnement des équipements de manutention. ◇ Manipulation des produits lors de la dilution ou du transvasement. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 1.1 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Vous pouvez commencer par expliquer les caractéristiques et les fonctions des différents équipements et des divers produits ou catégories de produits. L'apprenti ou l'apprentie doit également apprendre à lire les étiquettes de produits et à utiliser le <i>Système d'identification des matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)</i>.</p> <p>Vous pouvez effectuer des démonstrations pour que l'apprenti ou l'apprentie sache comment vérifier le bon fonctionnement des équipements de manutention et comment préparer les produits de façon efficace et sécuritaire.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>Assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie est en mesure de préparer les équipements et les produits dans diverses situations et qu'il ou qu'elle sait comment effectuer cette préparation en fonction du type de dégât ou d'intervention.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
1.2. Emballer des biens meubles	1	2	3
◇ Choix de l'emballage en fonction des catégories de biens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Protection des biens meubles à manutentionner.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Identification des biens meubles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 1.2 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Expliquez tout d'abord l'importance d'un bon emballage pour transporter sans heurts des biens meubles et insistez sur le choix de l'emballage en fonction des caractéristiques du bien (vêtements, vaisselle, meubles, etc.). L'apprenti ou l'apprentie doit comprendre l'importance de l'emballage en prévision du transport : il faut éviter les déséquilibres de poids et les espaces qui risquent de s'écraser lors de l'empilage.</p> <p>L'identification des emballages est primordiale pour retracer les biens; prenez le temps d'expliquer de façon détaillée le protocole en usage dans l'entreprise à ce chapitre.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>Avant de conclure à la maîtrise de cet élément de compétence, assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie procède à l'emballage des biens de façon minutieuse et applique systématiquement le protocole établi par l'entreprise.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
1.3 Effectuer le chargement de biens meubles			
◇ Utilisation des équipements de manutention.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Chargement du camion et des caissons.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Identification des caissons.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 1.3 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Prenez le temps de familiariser l'apprenti ou l'apprentie avec les différents équipements de manutention utilisés dans l'entreprise (chariots, diables, transpalettes, rampe d'accès au camion, patins rouleurs, transporteurs, etc.) et faites une démonstration de leur utilisation en mettant en évidence les règles ergonomiques à respecter.</p> <p>L'apprenti ou l'apprentie doit comprendre l'importance d'obtenir une information complète sur les charges à transporter, l'environnement physique et les contraintes de temps avant d'effectuer les activités de manutention.</p> <p>Consacrez ensuite le temps voulu à des activités de manutention de diverses charges en mettant en évidence la coordination des mouvements avec un coéquipier ou une coéquipière, les techniques à utiliser dans diverses situations (plans inclinés, espaces exigus, etc.) et la préoccupation d'équilibrer les charges dans le camion.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>L'évaluation devrait surtout reposer sur des déplacements efficaces et sans heurts et sur l'application des règles de sécurité, en particulier celles qui se rapportent à l'ergonomie.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
1.4 Appliquer des techniques de nettoyage de biens meubles ◇ Choix du produit ou de la technique à utiliser en fonction de la nature des biens et du type de dégât. ◇ Manipulation des produits de nettoyage. ◇ Application des techniques de nettoyage.	1	2	3
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 1.4 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Les apprentissages liés aux diverses techniques de nettoyage seront plus ou moins approfondis en fonction de la stratégie de formation dans l'entreprise. Dans certains cas, on se contentera d'un survol des caractéristiques et des fonctions de chacune des techniques de nettoyage et on approfondira davantage celles-ci dans le cadre de l'acquisition des compétences dédiées aux différents types de sinistre (dégâts d'eau, dégâts causés par le feu, contamination). Dans d'autres cas, on préférera miser sur un apprentissage approfondi des techniques de nettoyage dans le cadre de la présente compétence.</p> <p>Peu importe la stratégie retenue, il sera important de permettre l'apprentissage de toutes les techniques de nettoyage utilisées dans l'entreprise et de fournir à l'apprenti ou à l'apprentie l'occasion de nettoyer différentes choses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des sols, des murs, des plafonds, - des revêtements muraux, - des tissus d'ameublement, - des meubles, - des moquettes et des tapis, - des vêtements, - etc. <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>L'apprenti ou l'apprentie qui maîtrise cet élément de compétence est en mesure de choisir la technique et le produit appropriés en fonction du type de bien et de dégât, et il ou elle peut appliquer avec efficacité plusieurs techniques en démontrant une préoccupation constante pour la qualité du résultat.</p>

PROGRESSION DES APPRENTISSAGES DU MODULE 1

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage initie l'apprenti ou l'apprentie à la manutention et au nettoyage de biens meubles en tenant compte de chacune des tâches à accomplir. Nous suggérons l'ordre suivant* :

- ◇ Se familiariser avec les différents équipements et produits de nettoyage.
- ◇ Se familiariser avec les équipements et les accessoires de manutention.
- ◇ Manutentionner divers types de biens.
- ◇ Nettoyer divers types de biens.

* Cette progression dans les apprentissages peut varier selon l'entreprise, le type de bien ou de sinistre, et l'expérience du compagnon ou de la compagne d'apprentissage.

Module 2

Traitement de dégâts d'eau

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de traiter des dégâts d'eau.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Préoccupation constante pour la santé et la sécurité du travail.
- ◇ Préoccupation constante pour l'efficacité de l'intervention.
- ◇ Souci du travail précis et minutieux.
- ◇ Travail en équipe.
- ◇ Manifestation de courtoisie et d'empathie envers la clientèle.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect des normes environnementales.

Préalables au module 2

Avant de lui confier des travaux de traitement de dégâts d'eau, le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit s'assurer que l'apprenti ou l'apprentie comprend bien l'importance des règles de santé et de sécurité au travail, et qu'il ou qu'elle sait comment les appliquer. Il est important également que l'apprenti ou l'apprentie reçoive tous les renseignements nécessaires relativement aux différents protocoles établis par l'entreprise.

Nous vous suggérons de présenter à l'apprenti ou à l'apprentie les attitudes que vous attendez de lui ou d'elle avant de commencer l'apprentissage. Rappelons à cet égard les attitudes mentionnées dans le rapport d'analyse de profession² :

- Faire preuve de minutie, d'attention et de vigilance.
- Être capable de faire face à des situations stressantes et à un rythme de travail parfois soutenu.
- Faire preuve de courtoisie, de diplomatie et d'empathie envers les clients et les clientes qui vivent des situations difficiles.
- Démontrer un tempérament serein.
- Collaborer avec ses collègues de travail et interagir positivement au sein de l'équipe.
- Faire preuve d'autonomie et d'initiative dans l'exécution des tâches qui lui ont été confiées tout en respectant les limites d'intervention propres à ses fonctions.

2. EnviroCompétences, *Rapport d'analyse de la profession de technicien et de technicienne en restauration après sinistre*, Montréal, août 2010, 44 pages.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
2.1 Préparer l'intervention	1	2	3
◇ Repérage des risques pour la santé et la sécurité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mise en œuvre des moyens de prévention en fonction des risques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mesures prises pour protéger les lieux et les biens tout en assurant l'accès aux zones sinistrées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Évacuation des débris en conformité avec le protocole de l'entreprise et avec les normes environnementales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 2.1 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>L'apprenti ou l'apprentie doit saisir l'importance de protéger les lieux et les biens et de contrôler les accès au lieu du sinistre. Les premières heures sont critiques pour prévenir une dégradation de la situation. Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie l'importance de bien distinguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les dommages présents avant le sinistre, - les dommages causés par le sinistre, - les dommages potentiels additionnels. <p>Procédez, en collaboration avec l'apprenti ou l'apprentie, à la mise en place des mesures de protection des lieux et des biens (déplacements d'objets, toiles protectrices, etc.) et de contrôle des accès (barricades, rubans de démarcation, etc.) en expliquant la raison d'être de chacune des mesures en fonction des dommages à prévenir.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>L'évaluation devrait surtout porter sur l'application stricte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des règles de santé et de sécurité, - des protocoles établis par l'entreprise, - des normes environnementales.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
2.2. Extraire l'eau des lieux affectés			
◇ Application des techniques d'extraction en fonction du type d'eau à extraire, du degré de contamination et des procédés d'acheminement de l'eau.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mise en place et utilisation des équipements d'extraction.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 2.2 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Vous pouvez commencer les apprentissages en établissant dès le départ les catégories de dégât d'eau :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'eau propre, qui provient par exemple d'un bris de conduite d'eau, du débordement d'un bain ou d'un évier, de la fonte des neiges ou de pluies torrentielles, et qui est présente depuis moins de 24 heures, • l'eau grise, qui contient un degré significatif de contamination (chimique, biologique, physique, etc.) et qui peut provenir d'inondations provoquées par un cours d'eau, des eaux souterraines ou des débordements de laveuses, de toilettes ou autres, • l'eau noire, insalubre, qui contient des agents pathogènes et qui provient par exemple d'un refoulement d'égout ou du débordement d'une fosse septique. <p>L'apprenti ou l'apprentie doit comprendre que les mesures à prendre dépendent du type d'eau en cause. Il lui faudra déterminer rapidement s'il est urgent d'intervenir; au contact des matériaux et dans les conditions ambiantes, l'eau propre devient grise après 72 heures, et l'eau grise devient noire également après 72 heures.</p> <p>Présentez à l'apprenti ou à l'apprentie les différentes techniques utilisées par l'entreprise pour extraire l'eau (pompage, aspiration, utilisation de matières absorbantes, etc.) de même que les principaux outils d'extraction utilisés (manche à tapis, outils lestés, outils d'extraction par vide d'air, outils d'extraction mécaniques). Donnez-lui des conseils relativement à l'utilisation des outils et des accessoires afin de favoriser l'efficacité de l'extraction. Vous pouvez également formuler des recommandations particulières pour l'extraction de l'eau des tapis et des sous-tapis.</p> <p>Enfin, l'apprenti ou l'apprentie doit se familiariser avec les caractéristiques des divers procédés d'acheminement de l'eau (camion-citerne, égouts, cuve de matières absorbantes, etc.).</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>Avant de conclure à la maîtrise de cet élément de compétence, assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie est en mesure d'appliquer l'ensemble des techniques, des méthodes et des procédés utilisés dans l'entreprise et qu'il ou qu'elle le fait avec discernement en fonction des situations.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
2.3 Prévenir la contamination	1	2	3
◇ Repérage des sources de contamination.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mise en œuvre des moyens pour confiner les zones affectées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Captage des particules en suspension dans l'air.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application d'un antibactérien ou d'un antifongique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 2.3 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>L'apprenti ou l'apprentie doit dans un premier temps comprendre ce qui peut provoquer la contamination lors d'un dégât d'eau, soit l'humidité excessive causée par l'infiltration de l'eau et une ventilation insuffisante. Montrez-lui comment détecter les signes de contamination :</p> <ul style="list-style-type: none"> - signes visuels (présence de taches noires ou vertes), - signes olfactifs (odeurs de moisi), - réactions allergiques. <p>L'apprenti ou l'apprentie doit également apprendre à localiser les signes de moisissures à certains endroits :</p> <ul style="list-style-type: none"> - coins des murs et des plafonds, - derrière les meubles, - sous les éviers ou les baignoires, - le long des plinthes, - au sous-sol, - dans les vides sanitaires. <p>Enfin, l'apprenti ou l'apprentie doit savoir utiliser les différents produits chimiques (biocides, antifongiques, etc.) en toute sécurité et avec efficacité en respectant les règles du SIMDUT (voir les précisions sur l'élément 1.1). Il ou elle doit également savoir utiliser les appareils et les équipements de filtration de l'air (notamment les filtres HEPA pour capter les particules en suspension) et les équipements utilisés pour le confinement des zones affectées (compresseur, parois de plastique, appareil à pression négative).</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>L'apprenti ou l'apprentie doit être en mesure d'effectuer une inspection complète des lieux et de détecter les signes de contamination. Il ou elle doit appliquer les différents moyens de prévention de la contamination utilisés dans l'entreprise en respectant les protocoles établis par celle-ci.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
2.4 Assécher les lieux	1	2	3
◇ Contrôle du taux d'humidité de l'air ambiant (intérieur et extérieur), des cloisons, des planchers et des plafonds.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Contrôle de la température ambiante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Contrôle de la circulation d'air.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Calcul de la puissance d'assèchement nécessaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Installation des appareils de séchage dans les locaux à assécher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application des techniques de dégarnissage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 2.4 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Pour être en mesure d'assécher les lieux avec efficacité et, surtout, de contrôler l'assèchement, l'apprenti ou l'apprentie doit savoir ce qui peut être contrôlé, c'est-à-dire l'humidité, le mouvement de l'air et la température, aussi bien la température ambiante que celle des surfaces (assèchement avec chaleur). L'apprenti ou l'apprentie doit comprendre ces phénomènes physiques, de même que les liens qui existent entre eux, afin de pouvoir procéder plus ou moins rapidement à l'assèchement des lieux.</p> <p>Le contrôle de l'assèchement s'effectue au moyen de différents instruments de mesure : des détecteurs d'humidité, des hygromètres (pénétrants ou non pénétrants) et des thermo-hygromètres. L'apprenti ou l'apprentie doit se familiariser avec les caractéristiques et les fonctions de ces appareils et apprendre à les utiliser selon les types de matériaux en présence et selon la situation de sinistre. Il ou elle doit également saisir l'importance de prendre des lectures fréquemment à l'aide de ces instruments afin de bien documenter la progression de l'assèchement.</p> <p>L'apprenti ou l'apprentie doit apprendre à procéder à une inspection systématique des lieux afin de déterminer ce qui est mouillé et à quel degré; indiquez-lui les endroits à vérifier et les symptômes à prendre en compte en fonction des matériaux.</p> <p>L'apprenti ou l'apprentie doit en outre s'initier aux techniques de dégarnissage et apprendre à appliquer ces techniques en respectant les protocoles en vigueur dans l'entreprise et les limites d'intervention propres à ses fonctions.</p>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 2.4 DE LA COMPÉTENCE (suite)

L'apprenti ou l'apprentie peut ensuite se familiariser avec les caractéristiques, les fonctions et les modes d'utilisation des équipements employés pour assécher les lieux : séchoirs, appareils de chauffage, déshumidificateurs et ventilateurs. Il ou elle doit savoir comment disposer ces équipements sur les lieux et combien d'appareils utiliser en fonction de la classe de sinistre ainsi que du type et de la quantité de matériaux mouillés.

En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :

Assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie utilise efficacement les instruments de mesure et les équipements de séchage et qu'il ou qu'elle fait preuve de minutie dans l'exécution de son travail d'assèchement des lieux.

**Notes du compagnon ou de la compagne sur l'élément 2.4 de la compétence
(Assécher les lieux)**

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
2.5. Restaurer les biens endommagés par l'eau	1	2	3
◇ Application des techniques de restauration des biens meubles, des tissus et des tapis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Élimination des odeurs résiduelles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 2.5 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Faites en sorte que l'apprenti ou l'apprentie ait l'occasion d'appliquer les techniques de restauration sur une grande diversité de biens et qu'il ou qu'elle apprenne à distinguer les biens récupérables de ceux qui ne le sont pas.</p> <p>L'utilisation de traitements à l'ozone pour éliminer les odeurs résiduelles doit faire l'objet d'apprentissages au cours desquels le compagnon ou la compagne mettra en évidence les contre-indications.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>L'évaluation devrait surtout porter sur la qualité du résultat : restauration du bien et élimination des odeurs.</p>

Notes du compagnon ou de la compagne sur l'élément 2.5 de la compétence (Restaurer les biens endommagés par l'eau)

PROGRESSION DES APPRENTISSAGES DU MODULE 2

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage initie l'apprenti ou l'apprentie au traitement de dégâts d'eau en tenant compte de chacune des tâches à accomplir. Nous suggérons l'ordre suivant* :

- ◇ Se familiariser avec les catégories de dégâts d'eau, les phénomènes physiques en présence lors de ces sinistres et les risques potentiels de contamination.
- ◇ Appliquer des techniques d'extraction de l'eau sur les lieux d'un sinistre.
- ◇ Utiliser des instruments de mesure du taux d'humidité, de la température ambiante et de la circulation de l'air.
- ◇ Appliquer des techniques d'assèchement des lieux.
- ◇ Restaurer des biens endommagés par l'eau.
- ◇ Vérifier l'efficacité de son intervention.

* Cette progression dans les apprentissages peut varier selon l'entreprise, le type de bien ou de sinistre, et l'expérience du compagnon ou de la compagne d'apprentissage.

Module 3

Traitement de dégâts causés par le feu

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de traiter des dégâts causés par le feu.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Préoccupation constante pour la santé et la sécurité du travail.
- ◇ Préoccupation constante pour l'efficacité de l'intervention.
- ◇ Souci du travail précis et minutieux.
- ◇ Travail en équipe.
- ◇ Manifestation de courtoisie et d'empathie envers la clientèle.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect des normes environnementales.

Préalables au module 3

Avant de lui confier des travaux de traitement de dégâts causés par le feu, le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit s'assurer que l'apprenti ou l'apprentie comprend bien l'importance des règles de santé et de sécurité au travail, et qu'il ou qu'elle sait comment les appliquer. Il est important également que l'apprenti ou l'apprentie reçoive tous les renseignements nécessaires relativement aux différents protocoles établis par l'entreprise.

Nous vous suggérons de présenter à l'apprenti ou à l'apprentie les attitudes que vous attendez de lui ou d'elle avant de commencer l'apprentissage. Rappelons à cet égard les attitudes mentionnées dans le rapport d'analyse de profession³ :

- Faire preuve de minutie, d'attention et de vigilance.
- Être capable de faire face à des situations stressantes et à un rythme de travail parfois soutenu.
- Faire preuve de courtoisie, de diplomatie et d'empathie envers les clients et les clientes qui vivent des situations difficiles.
- Démontrer un tempérament serein.
- Collaborer avec ses collègues de travail et interagir positivement au sein de l'équipe.
- Faire preuve d'autonomie et d'initiative dans l'exécution des tâches qui lui ont été confiées tout en respectant les limites d'intervention propres à ses fonctions.

3. EnviroCompétences, *op. cit.*

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
3.1 Préparer l'intervention	1	2	3
◇ Repérage des risques pour la santé et la sécurité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mise en œuvre des moyens de prévention en fonction des risques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mesures prises pour protéger les lieux et les biens tout en assurant l'accès aux zones sinistrées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application des limites d'intervention propres à ses fonctions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Collecte d'information sur le type de feu à l'origine du sinistre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 3.1 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Dans le cas d'un sinistre attribuable à un incendie, il est crucial que l'apprenti ou l'apprentie comprenne que les actions de l'entreprise en restauration après sinistre sont étroitement coordonnées avec celles des pompiers et des enquêteurs. Bien qu'il soit important de protéger le plus tôt possible les lieux et les biens et de contrôler les accès au lieu du sinistre, les travaux de restauration ne peuvent débuter sans l'autorisation des pompiers ou des enquêteurs.</p> <p>Nous vous suggérons de permettre à l'apprenti ou à l'apprentie d'acquérir dès ce premier élément de compétence des notions sur les types de dégâts causés par le feu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dépôt de suies (qui peuvent être collantes ou volatiles), - risques de corrosion attribuable aux vapeurs chlorées durant la combustion, - odeurs provoquées par la combustion et les fumées, - objets et matériaux exposés à la chaleur, - objets et matériaux atteints par les flammes.

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 3.1 DE LA COMPÉTENCE (suite)

L'apprenti ou l'apprentie bénéficierait également de l'acquisition des notions de base sur les classes de feu :

- feux de classe A : feux secs ou braisants, feux de matériaux solides formant des braises (bois, papier, tissu, plastiques, etc.),
- feux de classe B : feux gras, feux de liquides ou de solides liquéfiables (essence, alcool, solvants, plastiques, graisses, goudrons, peintures, etc.),
- feux de classe C : feux gazeux, feux de gaz (propane, butane, gaz naturel, gaz manufacturé, etc.),
- feux de classe D : feux de métaux (limaille de fer, phosphore, poudre d'aluminium, etc.),
- feux de classe F* : feux d'huiles et de graisses végétales ou animales, feux de cuisson (en lien avec l'utilisation d'un auxiliaire de cuisson (cocotte minute, friteuse, etc.).

* Cette classe a été créée en 1998; ces feux étaient auparavant regroupés avec les autres feux gras dans la classe B.

Procédez, en collaboration avec l'apprenti ou l'apprentie, à la mise en place des mesures de protection des lieux et des biens (déplacement d'objets, installation de toiles protectrices, etc.) et de contrôle des accès (barricades, garde-corps, rubans de démarcation, etc.) en expliquant la raison d'être de chacune des mesures en fonction des dommages à prévenir.

En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :

Assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie applique avec discernement les mesures de protection des lieux et des biens et les mesures de contrôle des accès en fonction des caractéristiques du sinistre.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
3.2 Compléter le dégarnissage	1	2	3
◇ Élimination des débris et des résidus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Évacuation des débris en conformité avec le protocole de l'entreprise et les normes environnementales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application des techniques d'extraction de l'eau et d'assèchement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 3.2 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie la procédure à suivre pour sortir les débris du bâtiment, pour ramasser ceux qui sont autour du bâtiment et pour aspirer les poudres d'extinction.</p> <p>Vous pouvez faire un rappel des apprentissages déjà effectués dans le cadre du module 2 relativement aux techniques d'extraction de l'eau (élément 2.2) et d'assèchement des lieux (élément 2.4) en faisant état des éléments additionnels à prendre en compte dans le cas d'un sinistre attribuable à un incendie. L'apprenti ou l'apprentie devrait également apprendre à repérer les indices qui indiquent à quels endroits les odeurs persisteront.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>L'évaluation devrait surtout porter sur l'application stricte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des règles de santé et de sécurité, - des protocoles établis par l'entreprise, - des normes environnementales.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
3.3 Restaurer l'intérieur et l'extérieur d'un bâtiment endommagé par le feu	1	2	3
◇ Utilisation des procédés de neutralisation des odeurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application des techniques de nettoyage des composants et de la structure en fonction des caractéristiques du bâtiment et du type de feu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application des techniques de nettoyage de la suie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 3.3 DE LA COMPÉTENCE

En ce qui concerne l'apprentissage :

L'apprenti ou l'apprentie devrait se familiariser avec les diverses techniques utilisées dans l'entreprise pour neutraliser les odeurs; il peut s'agir de traitements à l'ozone, de l'utilisation d'un brumisateuse, d'application d'huiles essentielles ou encore d'encapsulation au moyen d'un vernis ou d'un scellant.

Pour chacun des procédés utilisés pour éliminer les odeurs, il serait judicieux d'expliquer la technique en tant que telle et de permettre à l'apprenti ou à l'apprentie d'apprendre à utiliser les équipements et à appliquer les divers traitements. Pour le procédé à l'ozone, par exemple, l'apprenti ou l'apprentie devrait faire l'apprentissage d'un traitement choc et de traitements plus légers et apprendre à utiliser une chambre de traitement à l'ozone.

Les techniques de nettoyage des composants et de la structure d'un bâtiment après un sinistre causé par le feu varient d'une entreprise à l'autre (utilisation de la glace sèche, cryogénie, projection d'un abrasif minéral ou autre, etc.). Nous suggérons, dans ce cas également, de fournir à l'apprenti ou à l'apprentie l'occasion de se familiariser avec l'utilisation des équipements et l'application des divers traitements possibles.

Les apprentissages relatifs aux techniques de nettoyage de la suie devraient entre autres porter sur les mouvements à privilégier dans le nettoyage des plafonds et des murs et sur les techniques à utiliser en fonction des types de suies (collantes ou volatiles).

En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :

Avant de conclure à la maîtrise de cet élément de compétence, assurez-vous, au moyen d'observations répétées, que l'apprenti ou l'apprentie est à l'aise avec l'utilisation des divers équipements et l'application des traitements.

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
3.4 Nettoyer les biens endommagés récupérables			
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Tri des biens récupérables et irrécupérables. ◇ Application des techniques de nettoyage de biens meubles, de tissus et de tapis. ◇ Élimination des odeurs. 	1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 3.4 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Faites en sorte que l'apprenti ou l'apprentie ait l'occasion d'appliquer les techniques de restauration à une grande diversité de biens; dressez une liste des types de biens que l'apprenti ou l'apprentie aura à nettoyer.</p> <p>Lorsqu'une chambre de traitement à l'ozone est utilisée, montrez à l'apprenti ou à l'apprentie comment aménager et sécuriser cette chambre et comment disposer les biens à l'intérieur.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>L'évaluation devrait surtout porter sur la qualité du résultat : restauration du bien et élimination des odeurs.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
3.5 Vérifier l'efficacité de son intervention	1	2	3
◇ Mesure de la progression de l'intervention.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Ajustements et correctifs suggérés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 3.5 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Il est important de sensibiliser l'apprenti ou l'apprentie à l'importance de s'autoévaluer constamment quant à l'efficacité de son intervention en apportant les ajustements appropriés en fonction de la progression de l'intervention. Il ne faut rien tenir pour acquis; les sinistres sont tous différents les uns des autres.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>Assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie procède à une autoévaluation complète de l'efficacité de son intervention.</p>

PROGRESSION DES APPRENTISSAGES DU MODULE 3

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage initie l'apprenti ou l'apprentie au traitement de dégâts causés par le feu en tenant compte de chacune des tâches à accomplir. Nous suggérons l'ordre suivant* :

- ◇ Se familiariser avec les types de feu, les phénomènes physiques en présence et les risques potentiels de dégradation.
- ◇ Appliquer des techniques de dégarnissage à la suite d'un incendie.
- ◇ Appliquer les techniques de nettoyage des composants et de la structure d'un bâtiment à la suite d'un incendie.
- ◇ Nettoyer différents types de biens endommagés par le feu.
- ◇ Appliquer des procédés d'élimination des odeurs.
- ◇ Vérifier l'efficacité de son intervention.

* Cette progression dans les apprentissages peut varier selon l'entreprise, le type de bien, et l'expérience du compagnon ou de la compagne d'apprentissage.

Module 4

Traitement de problèmes de contamination

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de traiter des problèmes de contamination.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Préoccupation constante pour la santé et la sécurité du travail.
- ◇ Préoccupation constante pour l'efficacité de l'intervention.
- ◇ Souci du travail précis et minutieux.
- ◇ Travail en équipe.
- ◇ Manifestation de courtoisie et d'empathie envers la clientèle.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect des normes environnementales.

Préalables au module 4

Avant de lui confier des travaux de traitement de problèmes de contamination, le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit s'assurer que l'apprenti ou l'apprentie comprend bien l'importance des règles de santé et de sécurité au travail, et qu'il ou qu'elle sait comment les appliquer. Il est important également que l'apprenti ou l'apprentie reçoive tous les renseignements nécessaires relativement aux différents protocoles établis par l'entreprise.

Nous vous suggérons de présenter à l'apprenti ou à l'apprentie les attitudes que vous attendez de lui ou d'elle avant de commencer l'apprentissage. Rappelons à cet égard les attitudes mentionnées dans le rapport d'analyse de profession⁴ :

- Faire preuve de minutie, d'attention et de vigilance.
- Être capable de faire face à des situations stressantes et à un rythme de travail parfois soutenu.
- Faire preuve de courtoisie, de diplomatie et d'empathie envers les clients et les clientes qui vivent des situations difficiles.
- Démontrer un tempérament serein.
- Collaborer avec ses collègues de travail et interagir positivement au sein de l'équipe.
- Faire preuve d'autonomie et d'initiative dans l'exécution des tâches qui lui ont été confiées tout en respectant les limites d'intervention propres à ses fonctions.

4. EnviroCompétences, *op. cit.*

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
4.1 Préparer l'intervention	1	2	3
◇ Lecture des recommandations résultant de l'expertise effectuée et des protocoles applicables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Repérage des risques pour la santé et la sécurité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application des techniques d'établissement d'une zone de confinement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mise en œuvre des moyens de prévention en fonction des risques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 4.1 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>L'apprenti ou l'apprentie doit comprendre le rôle de l'expert ou de l'experte dans le traitement des problèmes de contamination et saisir l'importance d'appliquer ses recommandations à la lettre.</p> <p>Le diagnostic de l'expert ou de l'experte repose le plus souvent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'historique du bâtiment, - les symptômes des occupants et des occupantes, - l'inspection systématique des locaux et des unités de ventilation, - l'analyse en laboratoire des échantillons recueillis sur place. <p>L'inspection des locaux est une étape névralgique de l'expertise. L'expert ou l'experte a souvent recueilli des données à l'aide d'un détecteur de moiteur, d'un hygromètre pour mesurer l'humidité relative et d'autres appareils selon les circonstances. L'apprenti ou l'apprentie doit être en mesure de bien comprendre les données fournies dans le rapport d'expertise.</p> <p>Lors du traitement de problèmes de contamination, le port de l'équipement de protection individuelle (appareils ou masques respiratoires, combinaison protectrice jetable, gants, lunettes et bottes de sécurité) est encore plus important que pour d'autres types de sinistre. L'apprenti ou l'apprentie doit apprendre à utiliser cet équipement de protection avec efficacité, en tenant compte des types de contaminants.</p> <p>Effectuez une démonstration relative à l'établissement d'une zone de confinement afin de prévenir la prolifération de la contamination et de protéger la santé des personnes présentes sur les lieux. Installez, en compagnie de l'apprenti ou de l'apprentie, une unité de pression négative avec filtre à haute efficacité (HEPA) dans la zone de travail, reliée à l'extérieur par un conduit.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
4.2 Décontaminer le site et les biens meubles	1	2	3
◇ Évacuation de la source de contamination.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Évacuation des débris en conformité avec le protocole de l'entreprise et les normes environnementales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Application des techniques de décontamination en fonction des caractéristiques du contaminant et du degré de contamination.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utilisation des procédés de neutralisation des odeurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 4.2 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Lorsqu'il est question de problèmes de contamination, il faut d'abord enlever ce qui est contaminé ou ce qui contamine; l'apprenti ou l'apprentie doit apprendre à le faire en respectant les protocoles établis par l'entreprise et les normes environnementales.</p> <p>Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie les techniques de décontamination telles que le sablage des surfaces en pression négative, le dépoussiérage des surfaces avec brosses aspirantes et filtres HEPA et le nettoyage avec linges microfibres et solutions détergentes.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>Assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie est capable d'appliquer les principales techniques de décontamination utilisées par l'entreprise et qu'il ou qu'elle le fait avec discernement en tenant compte des caractéristiques du contaminant et du degré de contamination.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
			✓
			✓
			✓
4.3 Vérifier l'efficacité de son intervention	1	2	3
◇ Mesure de la progression de l'intervention.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Ajustements et correctifs apportés en fonction du contrôle effectué par un expert ou une experte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 4.3 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>L'apprenti ou l'apprentie devrait prendre l'habitude de vérifier continuellement l'efficacité de son intervention en prenant les mesures appropriées. Le travail de décontamination doit être méticuleux, et l'apprenti ou l'apprentie doit apprendre à ajuster ses interventions en fonction du suivi et des recommandations de l'expert ou de l'experte.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>Assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie fait preuve de minutie et de souplesse dans la mise en œuvre des ajustements et des correctifs.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
4.4 Libérer le site décontaminé	1	2	3
◇ Transmission de l'information relative à la fin des travaux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Démantèlement de la zone de confinement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 4.4 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie l'importance d'avertir le superviseur ou la superviseure de la fin des travaux et montrez-lui comment démonter la zone de confinement après avoir obtenu les autorisations nécessaires.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>Assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie applique la procédure prévue pour libérer le site.</p>

PROGRESSION DES APPRENTISSAGES DU MODULE 4

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage initie l'apprenti ou l'apprentie au traitement de problèmes de contamination en tenant compte de chacune des tâches à accomplir. Nous suggérons l'ordre suivant* :

- ◇ Se familiariser avec les différents types de problèmes de contamination.
- ◇ Lire des rapports d'experts sur des problèmes de décontamination.
- ◇ Établir une zone de confinement.
- ◇ Appliquer des techniques de décontamination.
- ◇ Libérer le site décontaminé.

* Cette progression dans les apprentissages peut varier selon l'entreprise, le type de bien ou de contamination, et l'expérience du compagnon ou de la compagne d'apprentissage.

Module 5

Documentation d'une intervention

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de documenter une intervention.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- ◇ Souci du travail précis et minutieux.
- ◇ Manifestation de courtoisie et d'empathie envers la clientèle.

Préalables au module 5

Avant d'aborder les apprentissages liés à ce module, l'apprenti ou l'apprentie doit avoir acquis une expérience assez vaste des différents types d'intervention en situation de sinistre. Il faudrait également lui donner l'occasion de se familiariser avec un logiciel dédié à la collecte de données sur un lieu de sinistre (par exemple Symbolity ou Xactimate) si l'entreprise utilise un tel logiciel.

Nous vous suggérons de présenter à l'apprenti ou à l'apprentie les attitudes que vous attendez de lui ou d'elle avant de commencer l'apprentissage. Rappelons à cet égard les attitudes mentionnées dans le rapport d'analyse de profession⁵ :

- Faire preuve de minutie, d'attention et de vigilance.
- Être capable de faire face à des situations stressantes et à un rythme de travail parfois soutenu.
- Faire preuve de courtoisie, de diplomatie et d'empathie envers les clients et les clientes qui vivent des situations difficiles.
- Démontrer un tempérament serein.
- Collaborer avec ses collègues de travail et interagir positivement au sein de l'équipe.
- Faire preuve d'autonomie et d'initiative dans l'exécution des tâches qui lui ont été confiées tout en respectant les limites d'intervention propres à ses fonctions.

5. EnviroCompétences, *op. cit.*

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
5.1 Recueillir l'information préalable à l'intervention	1	2	3
◇ Lecture ou écoute des renseignements disponibles avant de se rendre sur les lieux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Collecte des renseignements généraux nécessaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Repérage des dommages préexistants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Relevés et mesures sur l'état des lieux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Documentation de l'évaluation de la situation et des actions à entreprendre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 5.1 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>L'apprenti ou l'apprentie doit dans un premier temps comprendre l'importance de recueillir les renseignements les plus précis possible relativement au sinistre et à l'intervention effectuée. Plusieurs de ces renseignements sont exigés par les compagnies d'assurance et ne sauraient être négligés.</p> <p>Assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie prend, avant de se rendre sur les lieux, toutes les mesures nécessaires pour bien s'approprier les renseignements fournis par la personne dans son entreprise qui est responsable du sinistre.</p> <p>Indiquez à l'apprenti ou à l'apprentie les renseignements généraux à recueillir au sujet du sinistre (lieu, occupant ou occupante, chronologie des événements, etc.) de même que les données précises dont il faut faire état avant l'intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan et dimensions des pièces, - matériaux présents dans chacune des pièces, - lectures psychométriques, - odeurs en présence, - symptômes des occupants et occupantes, - signes de contamination, - etc. <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>Avant de conclure à la maîtrise de cet élément de compétence, le plus important est de s'assurer que l'apprenti ou l'apprentie recueille l'information nécessaire avec minutie et de façon précise en ayant conscience de la nécessité de cette précision.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
5.2 Documenter la progression de l'intervention	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Mesures et relevés effectués durant l'intervention. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Consignation : <ul style="list-style-type: none"> – des produits et des équipements utilisés, – des trajets effectués par les véhicules, – des travaux effectués dans chacune des pièces, – des renseignements sur le personnel d'intervention et sur le temps de travail, – des dommages survenus en cours d'intervention, s'il y a lieu. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Utilisation de moyens pour assurer la traçabilité des biens. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 5.2 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Les procédures et les façons de faire varient d'une entreprise à l'autre. Il faut expliquer à l'apprenti ou à l'apprentie ces procédures et ces façons de faire : données à recueillir, façons d'inscrire les données sur les formulaires, codes et symboles utilisés, numéros d'identification, consignation des autorisations reçues (qui? où? quand?), etc.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>L'élément principal sur lequel portera l'évaluation est l'application par l'apprenti ou l'apprentie des procédures et des façons de faire de l'entreprise. L'apprenti ou l'apprentie doit également s'assurer de l'inscription de toutes les données nécessaires sur le formulaire et de la précision de ces données.</p>

ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE	Progression :		
	1 – Apprentissage	2 – Expérimentation	3 – Maîtrise
5.3 Transmettre l'information nécessaire	1	2	3
◇ Moyens utilisés pour obtenir les autorisations et les signatures nécessaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Transmission au client ou à la cliente de l'information relative aux actions à entreprendre et aux opérations effectuées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Production des feuilles de temps, des rapports de production et des listes de biens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Transmission des documents nécessaires à la personne responsable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Transmission d'un rapport d'incident, s'il y a lieu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR L'ÉLÉMENT 5.3 DE LA COMPÉTENCE
<p><i>En ce qui concerne l'apprentissage :</i></p> <p>Il faut donner à l'apprenti ou à l'apprentie des directives claires quant aux façons de transmettre l'information nécessaire en respectant les protocoles établis par l'entreprise.</p> <p>Si l'apprenti ou l'apprentie doit, dans le cadre de ses fonctions, communiquer avec la clientèle, il faudra prévoir des apprentissages sur la communication interpersonnelle, sur les types de clients et de clientes et sur les moyens à prendre pour adopter une approche client. L'apprenti ou l'apprentie devra également comprendre les comportements et les réactions d'un client ou d'une cliente en situation de sinistre et apprendre à composer avec ces comportements et réactions.</p> <p><i>En ce qui concerne l'évaluation de la compétence :</i></p> <p>L'évaluation devrait surtout porter sur la clarté et la précision de l'information transmise et sur l'application stricte des protocoles établis par l'entreprise.</p>

PROGRESSION DES APPRENTISSAGES DU MODULE 5

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage initie l'apprenti ou l'apprentie à la documentation d'une intervention tenant compte de chacune des tâches à accomplir. Nous suggérons l'ordre suivant* :

- ◇ Se familiariser avec les protocoles et les formulaires de l'entreprise en matière de documentation d'une intervention.
- ◇ Recueillir l'information préalable à l'intervention.
- ◇ Documenter la progression de l'intervention.
- ◇ Transmettre l'information nécessaire.

* Cette progression dans les apprentissages peut varier selon l'entreprise, le type de sinistre, et l'expérience du compagnon ou de la compagne d'apprentissage.

Annexe A — FICHE D'ÉVALUATION DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE

Nom de l'apprenti ou de l'apprentie : _____	Date : _____
Nom du compagnon ou de la compagne : _____	

Niveaux de compétence de l'apprenti ou de l'apprentie

- 1 : En apprentissage (n'est pas en mesure d'exécuter la tâche).
- 2 : En progression (peut exécuter la tâche, mais a besoin d'assistance; n'est pas tout à fait à l'aise).
- 3 : En maîtrise (peut exécuter la tâche de façon autonome, sans assistance).

	Compétences à maîtriser	Niveau actuel		
		1	2	3
Module 1	Manutention et nettoyage de biens meubles			
1.1	Préparer les produits de nettoyage et les équipements de manutention.			
1.2	Emballer des biens meubles.			
1.3	Effectuer le chargement de biens meubles.			
1.4	Appliquer des techniques de nettoyage de biens meubles.			
1.5	Entreposer des biens meubles à l'atelier.			
Module 2	Traitement de dégâts d'eau			
2.1	Préparer l'intervention.			
2.2	Extraire l'eau des lieux affectés.			
2.3	Prévenir la contamination.			
2.4	Assécher les lieux.			
2.5	Restaurer les biens endommagés par l'eau.			
2.6	Vérifier l'efficacité de son intervention.			

	Compétences à maîtriser	Niveau actuel		
		1	2	3
Module 3	Traitement de dégâts causés par le feu			
3.1	Préparer l'intervention.			
3.2	Compléter le dégarnissage.			
3.3	Restaurer l'intérieur et l'extérieur d'un bâtiment endommagé par le feu.			
3.4	Nettoyer les biens endommagés récupérables.			
3.5	Vérifier l'efficacité de son intervention.			
Module 4	Traitement de problèmes de contamination			
4.1	Préparer l'intervention.			
4.2	Décontaminer le site et les biens meubles.			
4.3	Vérifier l'efficacité de son intervention.			
4.4	Libérer le site décontaminé.			
Module 5	Documentation d'une intervention			
5.1	Recueillir l'information préalable à l'intervention.			
5.2	Documenter la progression de l'intervention.			
5.3	Transmettre l'information nécessaire.			

Annexe B — RISQUES RELATIFS À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Préparée par : **Johanne Dumont, chimiste et conseillère en prévention et inspection**

Commission de la santé et de la sécurité au travail

TABEAU 1 PROBLÉMATIQUES RELIÉES À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DE LA PROFESSION DE TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN RESTAURATION APRÈS SINISTRE

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
1	Produits de nettoyage, solvant.	Irritation de la peau, des yeux et des voies respiratoires. Dermatitis. Corrosion de la peau et des yeux. Brûlure (si allumage des solvants inflammables). Maux de tête, nausées, atteintes du système nerveux.	<ul style="list-style-type: none"> • Choix de produits les moins volatils possible et les moins toxiques possible. • Ventilation adéquate, captation à la source si nécessaire. Solvant inflammable : maintien de la concentration à moins de 25 % de la LIE (art. 49, RSST). • Solvant inflammable : contrôle de l'électricité statique et de la source d'allumage (art. 82, RSST). • Méthode de travail ne générant pas d'aérosols, ou le moins possible. • Port d'APR lorsque requis; respecter les valeurs d'exposition et les facteurs de protection; choix de l'APR selon le Guide réglementaire (art. 45, RSST). • Port de gants appropriés et de combinaisons si nécessaire. • Port de lunettes contre les éclaboussures, lorsque nécessaire. • Formation sur la manipulation sécuritaire des produits (SIMDUT). • Disponibilité de la fiche signalétique et de l'étiquette des produits contrôlés, et connaissance de celles-ci. • Maintien du bon état des contenants et entreposage adéquat pour éviter les déversements et contacts accidentels.

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
2	Travail en présence de contaminants microbiologiques potentiels (dans l'eau, l'air, les poussières) ou dégagement de vapeur ou de poussières nocives après incendie.	Maladies infectieuses. Dermatites : irritations, réactions allergiques, infections. Irritation des yeux, conjonctivites. Problèmes respiratoires : irritation, asthme et autres problèmes.	<ul style="list-style-type: none"> • Formation sur les risques d'exposition aux vapeurs dégagées après un incendie et sur leurs effets selon le type d'incendie; formation sur les contaminants biologiques et sur leurs effets selon le type de contaminant. • Respect des consignes des experts et expertes (microbiologistes ou service des incendies) : <ul style="list-style-type: none"> – port des EPI, – confinement des zones à risque, – emballage approprié des objets contaminés et identification claire du danger, – méthode de travail limitant la génération de poussières et d'aérosols.
3	Travail dans des environnements lourdement endommagés par le feu ou d'autres causes.	Chutes et chute de niveau. Blessures (contusions, fractures) causées par la chute de matériaux ou le bris d'objets.	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurisation des zones de travail (démolition préventive, installation de garde-corps ou autres). • Port des EPI (chaussures, casques de sécurité). • Formation pour reconnaître ce type de risque (affaiblissement de certains matériaux par le feu, l'eau, etc.).
4	Risques électriques en cas de dommages aux systèmes d'alimentation et de distribution.	Risques de chocs électriques, d'électrisation et d'électrocution.	<ul style="list-style-type: none"> • Formation sur les dangers et les risques liés à l'électricité. Vérification systématique de l'état des systèmes. • Débranchement de l'alimentation. Faire appel à un électricien ou à une électricienne au besoin.
5	Soulèvement et transport de charges lourdes, efforts répétitifs.	Fatigue. Problèmes au dos. Troubles musculosquelettiques (surtout aux membres supérieurs).	<ul style="list-style-type: none"> • Moyens mécaniques pour le transport de l'équipement et des objets à restaurer ou entreposer. • Chariots de transport.

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
5	Soulèvement et transport de charges lourdes, efforts répétitifs.	Blessures aux mains.	<ul style="list-style-type: none"> • Limiter la taille des boîtes. • Formation sur les moyens de manutention les plus appropriés et sur les postures adéquates. • Technique de travail d'équipe. • Port des EPI. • Choix de l'équipement de restauration approprié.
6	Équipements de chauffage.	Brûlures.	<ul style="list-style-type: none"> • Gants protecteurs. • Techniques de travail adéquates.
7	Couteaux et autres outils tranchants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ utilisation des outils; ▪ chute d'outils. Utilisation d'outils mal entretenus (lames émoussées) ou inappropriés.	Coupures. Contusions. Lésions aux mains ou aux pieds. Troubles musculosquelettiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Maniement sécuritaire des outils tranchants ou coupants. • Rangement des outils non utilisés. • Aiguisage et affûtage réguliers des lames et des tranchants. • Formation et information sur les règles de maniement sécuritaire. • Port de chaussures fermées et autres EPI.
8	Espaces restreints, planchers glissants, accès difficiles, escaliers.	Chutes. Contusions. Fractures.	<ul style="list-style-type: none"> • Port de chaussures antidérapantes. • Méthode de travail appropriée : mise en place de voies de circulation, recouvrement des planchers.
9	Changements de température : endroits chauffés ou non, ouverture fréquente des portes d'accès.	Grippes, rhumes, irritation des voies respiratoires.	<ul style="list-style-type: none"> • Habillement adéquat. • Contrôle de l'ouverture des portes.
10	Présence d'amiante sur les lieux sinistrés.	Maladies reliées à l'exposition à l'amiante selon le type d'amiante et l'importance de l'exposition. Voir http://www.reptox.csst.qc.ca/Produits.asp?no_Produit=770602&nom=A miante	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir reconnaître les matériaux susceptibles de contenir de l'amiante. Expertises requises pour la confirmation. • Confinement, EPI, etc. conformément à la section 3.23 du Code de sécurité pour les travaux de construction (S-2.1, r.6).

TABLEAU 2 ASSOCIATION DES SOURCES DE RISQUES ET DES TÂCHES ET OPÉRATIONS DE LA PROFESSION DE TECHNICIEN OU TECHNICIENE EN RESTAURATION APRÈS SINISTRE

Légende

0	Le risque est nul.
+	Le risque est faible.
++	Le risque est moyen.
+++	Le risque est élevé.

N°	TÂCHES ET OPÉRATIONS	SOURCES DE RISQUES									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TÂCHE 1 Répondre aux appels des répartiteurs											
1.1	Préparer les équipements et les produits.	++	++	0	0	+	0	0	0	0	0
1.2	Prendre connaissance du sinistre.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Se rendre sur les lieux. (Note 1)	+	0	0	0	0	0	0	0	+	0
1.4	Établir le contact avec le client ou la cliente. (Note 2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Évaluer la situation. (Note 3)	0	+	+	0	0	0	0	0	0	0
1.6	Sécuriser les lieux.	0	+	+	0	+	0	0	+	+	0
1.7	Stabiliser la situation.	0	+	++	0	+++	0	0	++	+++	0
1.8	Documenter l'état des lieux et les opérations effectuées.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TÂCHE 2 Traiter les dégâts d'eau											
2.1	Préparer l'intervention.	0	+++	+++	+++	+++	0	+++	+++	++	++
2.2	Extraire l'eau des lieux affectés.	0	++	+	0	++	0	0	+	+	0
2.3	Prévenir la contamination.	+++	+	+	0	++	0	0	+	+	0
2.4	Assécher les lieux.	0	++	+	0	++	0	++	++	+	+
2.5	Emballer les meubles et les objets.	0	++	+	0	++	0	+	+	+	0
2.6	Charger le camion.	0	0	+	0	++	0	0	++	+	0
2.7	Charger le caisson.	0	0	+	0	+	0	0	+	+	0
2.8	Entreposer les biens meubles à l'atelier.	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0

N°	TÂCHES ET OPÉRATIONS	SOURCES DE RISQUES									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TÂCHE 2 Traiter les dégâts d'eau (SUITE)											
2.9	Restaurer les biens endommagés par l'eau. (Note 4)	++	++	+	0	++	0	+	+	+	0
2.10	Remettre les biens au client ou à la cliente. (Note 2)	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0
2.11	Documenter les opérations effectuées.	0	+	0	0	0	0	0	0	+	0
TÂCHE 3 Traiter les dégâts causés par le feu											
3.1	Préparer l'intervention.	0	+	++	++	++	++	0	++	+	0
3.2	Compléter le dégarnissage.	++	+++	++	0	+++	0	+++	+++	+++	+
3.3	Emballer les meubles et les objets.	0	++	+	0	++	0	+	+	+	0
3.4	Charger le camion.	0	0	+	0	++	0	0	++	+	0
3.5	Charger le caisson.	0	0	+	0	+	0	0	+	+	0
3.6	Entreposer les biens meubles à l'atelier.	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0
3.7	Restaurer l'intérieur du bâtiment.	+++	+++	++	0	++	0	++	++	0	0
3.8	Restaurer l'extérieur du bâtiment.	+++	+++	++	0	+++	0	++	+	+++	+
3.9	Restaurer les biens endommagés par le feu. (Note 5)	+++	+++	++	0	++	0	+	+	0	0
3.10	Remettre les biens au client ou à la cliente. (Note 2)	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0
3.11	Documenter les opérations effectuées.	0	+	0	0	0	0	0	0	+	0
TÂCHE 4 Traiter les problèmes de contamination											
4.1	Préparer l'intervention.	0	+	0	0	+	0	+	+	++	0
4.2	Emballer les meubles et les objets.	0	++	+	0	++	0	+	+	+	0
4.3	Charger le camion.	0	0	+	0	++	0	0	++	+	0
4.4	Charger le caisson.	0	0	+	0	+	0	0	+	+	0
4.5	Entreposer les biens meubles à l'atelier.	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0
4.6	Décontaminer le site et les meubles.	+++	+++	0	0	+++	0	+++	++	++	++
4.7	Libérer le site décontaminé.	0	0	0	0	0	0	+	+	+	0

N°	TÂCHES ET OPÉRATIONS	SOURCES DE RISQUES									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TÂCHE 4 Traiter les problèmes de contamination (SUITE)											
4.8	Remettre les biens au client ou à la cliente. (Note 2)	0	0	0	0	+++	0	0	0	0	0
4.9	Documenter les opérations effectuées.	0	+	0	0	0	0	0	0	+	0

NOTE 1 : La conduite d'un véhicule est une source de risque. Les accidents de la route lors du travail sont nombreux. Voir : « Pour prévenir les accidents de la route reliés au travail » et « Une politique de sécurité routière : un exemple », *Objectif Prévention*, vol. 32, n° 2, p. 12-17.

NOTE 2 : Le contact avec la clientèle peut être une source de stress ou d'atteinte psychologique. Ce risque n'a pas été intégré dans le tableau 1. Le moyen de prévention est la formation permettant à la personne de cerner les situations à risques et l'apprentissage de techniques de communication, notamment.

NOTE 3 : Dans les endroits très contaminés (chimiquement ou microbiologiquement), la seule visite des lieux peut exposer le travailleur ou la travailleuse (voie aérienne). L'examen des lieux peut amener une exposition par voie cutanée.

NOTE 4 : Dépend de la méthode employée et de l'utilisation de produits de nettoyage et de désinfectants.

NOTE 5 : À la suite d'un incendie, les objets partiellement brûlés peuvent dégager de nombreux produits de décompositions. Voir notamment ces références :

Austin, C. C. et autres, « Characterization of volatile organic compounds in smoke at municipal structural fires », *Journal of Toxicology and Environmental Health, Part A*, vol. 63, n° 6, p. 437-458, 2001. (AP-062423)

Austin, C. C. et autres, « Characterization of volatile organic compounds in smoke at experimental fires », *Journal of Toxicology and Environmental Health*, vol. 63, n° 3, p. 191-206, 2001.