

NORME PROFESSIONNELLE

**RÉPARATRICE ET RÉPARATEUR
D'APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS**

**Cette norme professionnelle a été approuvée
par le Ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
le 26 mai 2004**

Cette norme professionnelle a été élaborée par le Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie électrique et électronique grâce au soutien technique et financier d'Emploi-Québec.



*Comité sectoriel
de la main-d'œuvre
de l'industrie électrique
et électronique*



Responsable du projet

Jacques Boudreau
Directeur général
Comité sectoriel de la main-d'œuvre de
l'industrie électrique et électronique

Recherche et rédaction

Julie Audet
Conseillère en formation et andradogue
Éduc Action

Denise Nappert
Conseillère en évaluation
Éduc Action

Coordination du projet

Jacques Boudreau
Directeur général
Comité sectoriel de la main-d'œuvre de
l'industrie électrique et électronique

Sossie Der Stepanian
Conseillère en industrie
Comité sectoriel de la main-d'œuvre de
l'industrie électrique et électronique

Collaboration

Marie Le Houillier
Direction du développement des
compétences en milieu de travail
Emploi-Québec

Gilles Lemay
Direction générale adjointe à
l'intervention sectorielle
Emploi-Québec

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	1
MEMBRES DES COMITÉS	2
Membres du conseil d'administration	2
Membres du comité directeur en électroménager	3
EXPOSÉ DE LA SITUATION ET DE L'ÉVOLUTION DU MÉTIER DANS LE SECTEUR	4
Clientèle visée	5
LE PROCESSUS D'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE	6
Le questionnaire à distance	7
Démonstration du consensus du secteur	7
PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE	9
Description du contexte général du métier	9
Liste des compétences à acquérir	10
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES	11

REMERCIEMENTS

Le Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie électrique et électronique remercie Emploi-Québec et le Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

Leur appui nous a permis d'élaborer la norme professionnelle pour le métier de réparatrice ou réparateur d'appareils électroménagers, laquelle guidera la pratique quotidienne des travailleuses et des travailleurs de ce secteur, ainsi que le système de développement et de reconnaissance des compétences de ces travailleuses et travailleurs.

Le Comité remercie également les membres du comité directeur en électroménager pour leur participation et leur contribution à l'élaboration de la norme professionnelle. Nous exprimons notre gratitude et nos remerciements les plus sincères à toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont accepté de collaborer aux travaux entourant l'élaboration de la norme professionnelle.

Nous sommes fiers d'inscrire la norme professionnelle pour le métier de réparatrice ou réparateur d'appareils électroménagers au Registre des compétences. Cette norme se veut le reflet et l'aboutissement d'une volonté commune du secteur de la réparation d'appareils électroménagers d'assurer le développement et la mise à jour des compétences de la main-d'œuvre actuelle et future.

Jacques Boudreau

Directeur général

Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie électrique et électronique

MEMBRES DES COMITÉS

Membres du conseil d'administration

M. Christian Fournelle
Directeur général
GROUPE ÉNERGIE INC.

M. Jacques Boudreau
Directeur général
Comité sectoriel de la main-d'œuvre
de l'industrie électrique et électronique

M. Philippe Tremblay
Directeur de service
FÉDÉRATION DE LA MÉTALLURGIE DE
LA CSN

M. Gilles Lemay
Conseiller en intervention sectorielle
EMPLOI-QUÉBEC

M^{me} Lise Bédard
Chef – Stratégies de relève
HYDRO-QUÉBEC

M. Richard Delorme
Conseiller en ressources humaines
ALSTOM CANADA INC. T. & D.

M. Sylvain Dubois
Directeur des ressources humaines
Division des câbles d'énergie
PIRELLI (Câbles et systèmes Pirelli inc.)

M^{me} Julie St-Amant
Coordonnatrice
Service des ressources humaines
TECSULT

M. Gilbert Guérin
Directeur des ressources humaines
SANMINA-SCI

M. Denis Carrier
Président
S.E.M. ÉLECTRONIQUE

M. Daniel Roy
Coordonnateur régional
Région Montérégie
Syndicat des métallos

M. Pierre Dulude
Conseiller industriel
Direction du développement
électrique
Ministère des Ressources naturelles
du Québec

M. Gérard Bilodeau
Ministère de l'Industrie et du
Commerce

Membres du comité directeur en électroménager

M. Edmond Candie
VINCENT ROBILLARD INC.

M. Freddy Trifiro
Superviseur technique
MAYTAG QUÉBEC INC.

M. Rénauld Gaudet
Représentant
PIÈCES RELIABLES

M. Jean Thibodeau
PRODUITS ÉLECTROLUX

M. Gilles Lemay
Consultant régional
EMPLOI-QUÉBEC
Direction générale adjointe à
l'intervention sectorielle

M^{me} Marie Le Houillier
Conseillère
EMPLOI-QUÉBEC
Direction du développement des
compétences en milieu de travail

M^{me} Francine Blais
Consultante
CENTRE DE SERVICES AUX
ENTREPRISES POINTE-DE-L'ÎLE

M. Daniel Trudeau
SEARS CANADA INC.

M. Pierre Nicolas
Travailleur autonome

M. Gaétan Paquette
Président
ATELIER PAQUETTE

M. André Loumède
Directeur
MAYTAG

M. Rénauld Gaudet
Représentant
PIÈCES RELIABLES

EXPOSÉ DE LA SITUATION ET DE L'ÉVOLUTION DU MÉTIER DANS LE SECTEUR

Au Québec, la plupart des réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers qui ont plus de 20 ans d'ancienneté n'ont pas le diplôme d'études professionnelles (DEP) relié au métier. Ayant appris leur métier « sur le tas », ils en ont une très bonne expérience pratique. À l'époque, c'est-à-dire il y a plus de 20 ans, le programme d'études professionnelles n'existait pas, de sorte que les travailleuses et travailleurs ne pouvaient acquérir les connaissances théoriques nécessaires à l'exercice de leur métier. Depuis les années 1990, l'utilisation accrue de l'électronique dans la fabrication des appareils électroménagers rend plus complexe le diagnostic en cas de dérèglement ou de bris et oblige les réparatrices et réparateurs à se recycler, particulièrement en ce qui a trait à l'électronique et à la lecture de plans électriques. Les compétences et les connaissances du passé ne suffisent plus à la réparation et à l'entretien des biens de consommation de pointe des années 1990 et 2000.

Durant les années 1990, la revue *Protégez-vous* a révélé qu'au cours d'une enquête seulement quatre réparatrices et réparateurs sur dix avaient posé un bon diagnostic à la suite de l'évaluation de dérèglements pourtant courants dans les cuisinières et les réfrigérateurs. Plus tard, l'émission de télévision *J.E.* procédait au même type d'expérience et en arrivait à des conclusions similaires. Cette publicité négative a eu pour effet de rallier les partenaires du milieu et de les inciter à entreprendre des actions visant à assurer un statut professionnel reconnu aux réparatrices et réparateurs et à améliorer leur image auprès du public.

Une étude préliminaire nous a permis de collecter l'ensemble des données pertinentes à la compréhension de la problématique. Nous avons mandaté la firme de recherche SOM, qui a interrogé par téléphone 200 réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers. Cette étude a révélé que la majorité des réparatrices et réparateurs (91 %) démontrent un intérêt dans l'implantation d'un système de développement et de reconnaissance des compétences, plusieurs de ces personnes exerçant leur métier sans avoir toutes les compétences requises. À la lumière des résultats de cette étude, tous les membres experts ont jugé nécessaire de procéder à l'élaboration de la norme professionnelle et du système de développement et de reconnaissance des compétences des réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers.

Cette décision fait également suite à une série d'actions entreprises conjointement par la Corporation des techniciens en électroménager du Québec (CTEQ) et le Comité sectoriel afin de redorer l'image du métier, ternie à la suite de la mauvaise presse faite par les médias au sujet des lacunes relevées chez certaines réparatrices et certains réparateurs. Déjà, en 1994, une étude pancanadienne démontrait la nécessité et l'urgence de définir une norme professionnelle reconnue et d'assurer la qualification des travailleuses et des travailleurs de ce secteur. Finalement, en 1999-2000, la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) a alloué 88 000 \$ au Comité sectoriel pour l'expérimentation du système de développement et de reconnaissance des compétences.

Pour redresser l'image du secteur et pour y attirer une relève qualifiée, les principaux partenaires de l'industrie ont convenu qu'il fallait établir un système de développement et de reconnaissance des compétences et une norme professionnelle qui répondraient aux besoins actuels des entreprises et des travailleuses et travailleurs de l'industrie. À cette fin, l'élaboration de la norme professionnelle préciserait les compétences à maîtriser dans le domaine pour satisfaire aux standards de performance de l'industrie et pour lui assurer une image d'intégrité.

La norme professionnelle servira à développer un mécanisme d'évaluation des compétences des réparatrices et réparateurs qui travaillent dans l'ensemble de l'industrie. Cette évaluation permettra de distinguer les travailleuses et les travailleurs qui maîtrisent les compétences nécessaires à l'exercice du métier et de leur accorder une certification officielle. Ceux et celles qui ne maîtriseront pas l'ensemble des compétences requises pourront recevoir la formation nécessaire pour remédier à cette situation. L'élaboration de la norme professionnelle permettra enfin aux réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers d'acquérir un statut professionnel reconnu dans l'industrie et auprès du public.

Clientèle visée

Selon le recensement de Statistique Canada de 2001, le Québec compte près de 1945 réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers répartis selon les différents groupes d'âge suivants :

- 15-24 ans : 6 %
- 25-44 ans : 46 %
- 45-54 ans : 34 %
- 55-64 ans : 14 %

Selon ce même recensement, la répartition des réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers selon la scolarité est la suivante :

- 420 réparatrices et réparateurs (aucun diplôme)
- 390 réparatrices et réparateurs (certificat d'études secondaires)
- 880 réparatrices et réparateurs (certificat ou diplôme de métier)
- 235 réparatrices et réparateurs (certificat d'études non universitaires)
- 20 réparatrices et réparateurs (certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat)

L'utilisation accrue de l'électronique dans la fabrication des appareils électroménagers exerce une forte pression sur les réparatrices et réparateurs. Plusieurs sont contraints de se perfectionner pour offrir un service de grande qualité. Les perspectives professionnelles favorables pour ce métier mettent d'autant plus l'accent sur l'importance d'une main-d'œuvre hautement qualifiée.

LE PROCESSUS D'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

Pour établir une norme qui soit la plus précise et la plus complète possible, nous nous sommes penchés en premier lieu sur la définition du terme *norme professionnelle* et sur le processus d'élaboration. La norme a été établie à partir des fiches descriptives des compétences provenant de l'analyse de situation de travail. Certaines compétences ont été remaniées ou regroupées pour ensuite être intégrées au cadre théorique du concept de compétence défini par Emploi-Québec.

Nous avons ensuite comparé la norme ainsi établie avec le programme d'études *Réparation d'appareils électroménagers* conduisant au DEP et avec les normes interprovinciales pour nous assurer de sa correspondance avec ces derniers. Nous pouvons dès lors affirmer que la norme professionnelle que nous avons définie s'harmonise avec les normes interprovinciales et avec le programme du ministère de l'Éducation.

À partir d'extraits de textes sur les concepts de norme professionnelle et de compétences¹, nous avons retenu ou adapté les définitions qui nous semblaient les plus pertinentes et les plus concises. Quant au processus d'élaboration retenu, il s'inspire des processus d'élaboration de normes et de compétences du ministère du Développement des ressources humaines du Canada (DRHC)² ainsi que de l'Alberta Tourism Education Council (ATEC)³, ce dernier s'étant lui-même appuyé sur les processus intitulés *Developing a Curriculum (DACUM)* et *Competency Analysis Profile System (CAPS)*. Nous avons également pris en considération le processus appliqué par les ministères de l'Éducation du Québec⁴ et de l'Ontario⁵ dans la rédaction de leurs programmes d'études.

Le processus utilisé se résume comme suit :

- L'analyse de la situation de travail ayant servi de base aux fiches descriptives des compétences.
- La rédaction du cahier des normes à partir de ces fiches descriptives.
- Le choix des modes de validation et de l'échantillon des personnes devant y participer.
- La préparation des instruments de validation des normes.

-
1. Bernier, Monique, Francine Cloutier et Réal Gauvin. *Extraits des textes consultés sur le concept de normes professionnelles* (document de travail).
 2. DRHC, Division des normes, planification et analyse de la Direction des partenariats en ressources humaines. *Processus d'élaboration de normes professionnelles*, janvier 1997, 19 p.
 3. Document, provenant d'une recherche dans Internet, intitulé *Processus d'élaboration de normes, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCHT)*.
 4. Direction générale de la formation professionnelle et technique, ministère de l'Éducation du Québec. *Élaboration de la partie ministérielle des programmes d'études techniques. Cadre technique*, juin 1995.
 5. Ministère de l'Éducation et de la Formation de l'Ontario. *Cahier de normes pour le programme Administration des affaires – Comptabilité*, septembre 1997.

- L'adoption de l'échantillon et des instruments de validation par les décideuses et les décideurs.
- L'expédition par courrier des questionnaires de validation.
- La compilation des données.
- La validation finale de la norme par des groupes de travail constitués en fonction de l'échantillon retenu.
- Les correctifs et la rédaction finale de la norme.
- La publication de la norme professionnelle.

La validation de la norme professionnelle étant la pierre angulaire du processus, un soin particulier a été apporté à cette étape pour en assurer la rigueur. L'analyse de la situation de travail a été menée selon un processus éprouvé avec un comité de cinq (5) spécialistes du métier. Ensuite une validation quantitative et qualitative rigoureuse a permis de corroborer les compétences décrites dans l'analyse de la situation de travail et d'apporter les modifications suggérées. Deux méthodes distinctes ont été utilisées.

Le questionnaire à distance

La norme professionnelle décrivant les compétences a d'abord été expédiée à un échantillon de 364 personnes composé de travailleuses et travailleurs indépendants et de salariées et salariés des diverses régions du Québec. Au total, 169 personnes, soit 46 % de l'échantillon, ont répondu au questionnaire et 9 questionnaires ont été rejetés faute d'ambiguïté. Les répondantes et les répondants provenaient des régions de l'Abitibi, du Bas-Saint-Laurent, de la Beauce, du Cœur-du-Québec, de l'Estrie, de la Gaspésie, des Îles-de-la-Madeleine, de Montréal, de l'Outaouais, de Québec et du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Cette première validation avait pour objectifs de :

- vérifier la validité des compétences devant faire partie de la norme professionnelle;
- déterminer leur importance relative;
- relever les compétences essentielles pour l'obtention de la certification.

Démonstration du consensus du secteur

La norme professionnelle a été validée par deux comités de validation. Deux rencontres, tenues à Québec et à Montréal, ont réuni 29 personnes. Les groupes étaient composés de 19 réparatrices et réparateurs expérimentés, majoritairement des travailleuses et des travailleurs autonomes, certains cumulant les statuts de travailleuse ou travailleur autonome et de salariée ou salarié. Quatre centres de formation professionnelle avaient délégué une représentante ou un représentant, dont trois étaient des enseignants. Deux réparatrices et réparateurs ont validé la norme à distance en soumettant leurs commentaires. L'objectif initial de 20 réparatrices et réparateurs a été atteint, et les règles de représentativité ont été respectées.

Les travaux des deux comités de validation ont permis d'apporter certains correctifs à la norme et de sélectionner les compétences essentielles à l'exercice du métier. Pour être jugée essentielle, une compétence devait avoir été retenue par plus de 50 % des répondantes et des répondants. La validation a démontré que l'ensemble des personnes consultées s'entendent pour affirmer que la norme telle que décrite comprend les compétences essentielles à l'exercice du métier de réparatrice ou réparateur d'appareils électroménagers. Toutes s'accordent à dire que le système de développement et de reconnaissance des compétences repose sur huit compétences obligatoires définissant des champs essentiels à la maîtrise du métier.

Les résultats des deux groupes de validation ont été présentés au comité d'experts, qui a donné son approbation finale à la norme professionnelle.

PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

Description du contexte général du métier

Le métier de réparatrice ou réparateur d'appareils électroménagers appartient au groupe 7332 de la Classification nationale des professions. Il concerne la réparation de gros appareils électroménagers tels que laveuses et sécheuses, appareils de cuisson, réfrigérateurs, lave-vaisselle et climatiseurs.

La main-d'œuvre de l'industrie se divise en deux catégories : les *personnes salariées* à la charge d'employeurs et les *travailleuses et travailleurs autonomes* qui sont propriétaires-exploitants de leur entreprise, avec ou sans partenaires d'affaires. La grande majorité des réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers sont des travailleuses et des travailleurs autonomes, et la plupart de ces personnes font appel, au besoin, à la sous-traitance. Soulignons que le taux de syndicalisation est très faible dans ce secteur. Les principales régions visées sont Montréal et la Capitale-Nationale.

Les entreprises ou ateliers se divisent en cinq types d'organisation :

- Les services de réparation des fabricants. Plusieurs grandes entreprises comme Whirlpool, Camco, Maytag et autres ont leur propre service de réparation. Elles embauchent du personnel pour la réparation des appareils qu'elles produisent. Au Québec, près de 75 réparatrices et réparateurs en électroménagers travaillent dans ce type d'entreprise.
- Les services de réparation autorisés, agréés par un ou plusieurs fabricants pour les réparations sous garantie. Ces entreprises embauchent jusqu'à cinq réparatrices ou réparateurs, selon le nombre de marques qu'elles réparent et l'étendue de leur territoire. Elles répondent également à des appels de service hors garantie. Au Québec, près de 100 réparatrices et réparateurs travaillent dans ce type d'entreprise.
- Les services de réparation des détaillants. Les fournisseurs d'appareils électroménagers, appelés détaillants, peuvent exploiter leur propre service de réparation. Ils embauchent alors des réparatrices et des réparateurs qui assurent l'entretien des appareils vendus par leur magasin, sans pour autant s'occuper des appareils sous garantie. Dans ce dernier cas, les appareils sont généralement acheminés aux fabricants ou aux services de réparation autorisés. Au Québec, près de 100 réparatrices et réparateurs sont embauchés par les services de réparation des détaillants.
- Les services de réparation des vendeurs d'appareils usagés. Il s'agit généralement d'entreprises de vente de produits usagés qui exploitent parfois un magasin de pièces. Les appareils offerts et vendus par ces entreprises sont alors réparés pour honorer la garantie maison. Le service de réparation du magasin répond également

à tout appel de service, comme les autres ateliers d'entretien. Au Québec, près de 30 réparatrices et réparateurs sont à l'emploi de ce type d'entreprise.

- Les réparatrices et réparateurs indépendants non autorisés. Les réparations sont généralement effectuées par la propriétaire-exploitante ou le propriétaire-exploitant, souvent travailleuse ou travailleur autonome. Très peu de réparatrices ou de réparateurs indépendants embauchent du personnel. Ces personnes réparent généralement plusieurs marques et modèles, mais elles ne sont pas autorisées à réparer les appareils sous garantie. Au Québec, la majorité des réparatrices et des réparateurs entrent dans cette catégorie.

Liste des compétences à acquérir

Les membres experts ont retenu, pour la norme professionnelle, les huit compétences obligatoires suivantes :

1. Réparer le système mécanique d'appareils électroménagers.
2. Réparer le système électrique d'appareils électroménagers.
3. Réparer le système électronique d'appareils électroménagers.
4. Réparer le système d'eau d'appareils électroménagers.
5. Réparer le système scellé d'appareils de réfrigération et de climatisation.
6. Réparer le système d'air d'appareils électroménagers.
7. Prévenir les dangers et intervenir en cas d'accident.
8. Communiquer avec la clientèle et ses relations de travail.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES

MÉTIER : Réparatrice ou réparateur d'appareils électroménagers

Code CNP 7332

Compétence 1 : Être capable de réparer le système mécanique d'appareils d'électroménagers

Contexte de réalisation :

- Pour tous les types d'appareils électroménagers alimentés à l'électricité : déshumidificateur, laveuse, sécheuse, appareils de cuisson, four micro-ondes, réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, compacteur et broyeur à déchets, climatiseur de type fenêtre, hotte, ventilateur intégré ou non, purificateur d'air électronique, tiroir réchaud et refroidissement, machine à glace;
- Par l'application d'un processus de résolution de problèmes;
- À l'aide du matériel, des pièces de rechange et des outils d'usage courant;
- En se référant à la fiche d'entretien des systèmes (intégrés), au besoin;
- En se référant aux manuels d'entretien des fabricants au besoin;
- En se référant à la documentation et aux différents guides en vigueur.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 1.1 Diagnostiquer le problème mécanique ▪ Interpréter l'ensemble des réponses données par le client ▪ S'assurer de la conformité des documents nécessaires à la réalisation de la réparation ▪ Examiner les éléments du système mécanique ▪ Évaluer l'état du système mécanique, les coûts et les délais de réparation	▪ Vérification méthodique du problème et justesse des questions posées au client; ▪ Justesse de l'interprétation des indices sonores et visuels décrits par le client; ▪ Justesse de l'interprétation des schémas mécaniques, des plans ou des données relatives aux spécifications techniques; ▪ Exactitude des indices identifiés après la vérification visuelle, auditive et tactile des éléments de fixation, de transmission et de suspension; ▪ Démontage méthodique des éléments de l'appareil aux fins d'accès au système mécanique; ▪ Description détaillée au client de la ou des causes du problème; ▪ Justesse du diagnostic pour le remplacement ou la réparation du système mécanique; ▪ Choix approprié des pièces à changer (pièces d'origine ou remises à neuf); ▪ Adéquation du coût et de la disponibilité des pièces ainsi que des délais de livraison, le cas échéant.
1.2 Produire une évaluation pour le client ▪ Élaborer une évaluation écrite ▪ Présenter l'évaluation au client	▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation; ▪ Justesse des explications données au client; ▪ Description détaillée du contenu de l'évaluation des travaux.

Compétence 1 : Être capable de réparer le système mécanique d'appareils d'électroménagers

Éléments de compétence	Critères de performance
1.3 Organiser les étapes logiques et nécessaires à l'exécution du travail	▪ Vérification rigoureuse du matériel, avant le démontage de l'appareil; ▪ Adéquation de la compatibilité de la pièce de remplacement ou de substitution avec l'appareil, avant le démontage; ▪ Justesse dans le choix des pièces, des outils et, s'il y a lieu, des équipements; ▪ Préparation méthodique de l'aire de travail.
1.4 Effectuer la réparation du système mécanique ▪ Démonter le ou les composants défectueux ▪ Poser et raccorder le ou les nouveaux composants mécaniques	▪ Conformité des techniques de démontage des composants mécaniques particulières à chaque type d'appareil; ▪ Justesse dans l'interprétation des informations techniques fournies avec les nouvelles pièces; ▪ Conformité de la pose et de l'ajustement des composants selon les spécifications du fabricant.
1.5 Évaluer le bon fonctionnement du système mécanique ainsi que de l'ensemble de l'appareil	▪ Respect des spécifications du fabricant au regard du test de fonctionnement de l'appareil.
1.6 Finaliser la réparation du système mécanique ▪ Rédiger les documents nécessaires au dossier et au client ▪ Nettoyer et ranger l'équipement et l'aire de travail	▪ Choix adéquat des documents à remplir (facture, bon de garantie, etc.) ; ▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation; ▪ Exactitude des calculs; ▪ Justesse des explications transmises au client; ▪ Description détaillée de la facturation; ▪ Rigueur de la vérification de la propreté de l'équipement et de l'aire de travail; ▪ Rangement adéquat des outils et des accessoires requis pour la réparation.

Compétence 2 : Être capable de réparer le système électrique d'appareils électroménagers**Contexte de réalisation :**

- Pour tous les types d'appareils électroménagers alimentés à l'électricité : déshumidificateur, laveuse, sécheuse, appareils de cuisson, four micro-ondes, réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, compacteur et broyeur à déchets, climatiseur de type fenêtre, hotte, ventilateur intégré ou non, purificateur d'air électronique, tiroir réchaud et refroidissement, machine à glace;
- À partir de schémas de circuits à courant continu et à courant alternatif;
- Par l'application d'un processus de résolution de problèmes;
- À l'aide du matériel, des pièces de rechange et des outils d'usage courant;
- En se référant à la fiche d'entretien des systèmes (intégrés), au besoin;
- En se référant aux manuels d'entretien des fabricants au besoin;
- En se référant à la documentation et aux différents guides en vigueur.

Éléments de compétence**Critères de performance****Être en mesure de :****2.1 Diagnostiquer le problème électrique**

- Interpréter l'ensemble des réponses données par le client
- S'assurer de la conformité des documents nécessaires à la réalisation de la réparation
- Examiner les éléments du système électrique
- Évaluer l'état du système électrique, les coûts et les délais de réparation

- Vérification méthodique du problème et justesse des questions posées au client;
- Justesse de l'interprétation des indices sonores et visuels décrits par le client;
- Exactitude dans l'interprétation des schémas électriques ou des données relatives aux spécifications techniques;
- Conformité des techniques de vérification adaptées au type de problème ainsi qu'au type de composant à vérifier;
- Exactitude de l'identification et de la localisation des composants du système électrique;
- Démontage méthodique des éléments de l'appareil aux fins d'accès au système électrique;
- Description détaillée au client de la ou des causes du problème;
- Justesse du diagnostic pour le remplacement ou la réparation du système électrique;
- Exactitude dans le choix des pièces à changer (pièces d'origine ou remises à neuf);
- Adéquation du coût et de la disponibilité des pièces ainsi que des délais de livraison, le cas échéant.

MÉTIER : Réparatrice ou réparateur d'appareils électroménagers**Code CNP 7332****Compétence 2 : Être capable de réparer le système électrique d'appareils électroménagers**

Éléments de compétence	Critères de performance
2.2 Produire une évaluation pour le client ▪ Élaborer une évaluation écrite ▪ Présenter l'évaluation au client	▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation; ▪ Justesse des explications données au client; ▪ Description détaillée du contenu de l'évaluation des travaux.
2.3 Organiser les étapes logiques et nécessaires à l'exécution du travail	▪ Vérification rigoureuse du matériel, avant le démontage de l'appareil; ▪ Adéquation de la compatibilité de la pièce de remplacement ou de substitution avec l'appareil, avant le démontage; ▪ Choix approprié des pièces, des outils et, s'il y a lieu, des équipements ▪ Préparation méthodique de l'aire de travail.
2.4 Effectuer la réparation du système électrique ▪ Démonter le ou les composants défectueux ▪ Poser et raccorder le ou les composants électriques	▪ Conformité des techniques de démontage des composants électriques particulières à chaque type d'appareil; ▪ Justesse dans l'interprétation des informations techniques fournies avec les nouvelles pièces; ▪ Conformité de la pose et de l'ajustement des composants selon les spécifications du fabricant.
2.5 Évaluer le bon fonctionnement du système électrique ainsi que de l'ensemble de l'appareil	▪ Respect des spécifications du fabricant au regard du test de fonctionnement de l'appareil.
2.6 Finaliser la réparation du système électrique ▪ Rédiger les documents nécessaires au dossier et au client ▪ Nettoyer et ranger l'équipement et l'aire de travail	▪ Choix adéquat des documents à remplir (facture, bon de garantie, etc.) ; ▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation; ▪ Exactitude des calculs; ▪ Justesse des explications transmises au client; ▪ Description détaillée de la facturation; ▪ Vérification rigoureuse de la propreté de l'équipement et de l'aire de travail; ▪ Rangement adéquat des outils et des accessoires requis pour la réparation.

Compétence 3 : Être capable de réparer le système électronique d'appareils électroménagers**Contexte de réalisation :**

- Pour tous les types d'appareils électroménagers alimentés à l'électricité : déshumidificateur, laveuse, sécheuse, appareils de cuisson, four micro-ondes, réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, compacteur et broyeur à déchets, climatiseur de type fenêtre, hotte, ventilateur intégré ou non, purificateur d'air électronique, tiroir réchaud et refroidissement, machine à glace;
- À partir de schémas de circuits électroniques;
- Par l'application d'un processus de résolution de problèmes;
- À l'aide du matériel, des pièces de rechange et des outils d'usage courant;
- En se référant à la fiche d'entretien des systèmes (intégrés), au besoin;
- En se référant aux manuels d'entretien des fabricants au besoin;
- En se référant à la documentation et aux différents guides en vigueur.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 3.1 Diagnostiquer le problème électronique ▪ Interpréter l'ensemble des réponses données par le client ▪ S'assurer de la conformité des documents nécessaires à la réalisation de la réparation ▪ Examiner les éléments du système électronique ▪ Évaluer l'état du système électronique, les coûts et les délais de réparation	▪ Vérification méthodique du problème et justesse des questions posées au client; ▪ Justesse de l'interprétation des indices sonores et visuels décrits par le client; ▪ Justesse de l'interprétation des schémas électriques et électroniques, des plans ou des données relatives aux spécifications techniques; ▪ Adéquation des modes et des séquences de vérification des circuits à l'aide des instruments de mesure appropriés; ▪ Exactitude des explications relatives aux écarts entre les mesures prélevées sur le circuit et celles inscrites sur le schéma, le cas échéant; ▪ Démontage méthodique des éléments de l'appareil aux fins d'accès au système électronique; ▪ Description détaillée au client de la ou des causes du problème; ▪ Justesse du diagnostic pour le remplacement ou la réparation du système électronique; ▪ Choix approprié des pièces à changer (pièces d'origine ou remises à neuf); ▪ Adéquation du coût et de la disponibilité des pièces ainsi que des délais de livraison, le cas échéant;

MÉTIER : Réparatrice ou réparateur d'appareils électroménagers Code CNP 7332	
Compétence 3 : Être capable de réparer le système électronique d'appareils électroménagers	
Éléments de compétence	Critères de performance
3.2 Produire une évaluation pour le client ▪ Élaborer une évaluation écrite ▪ Présenter l'évaluation au client	▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation; ▪ Justesse des explications données au client; ▪ Description détaillée du contenu de l'évaluation des travaux.
3.3 Organiser les étapes logiques et nécessaires à l'exécution du travail	▪ Vérification rigoureuse du matériel, avant le démontage de l'appareil; ▪ Adéquation de la compatibilité de la pièce de remplacement ou de substitution avec l'appareil, avant le démontage; ▪ Choix approprié des pièces, des outils et, s'il y a lieu, des équipements; ▪ Préparation méthodique de l'aire de travail.
3.4 Effectuer la réparation du système électronique ▪ Démonter le ou les composants défectueux ▪ Poser et raccorder le ou les composants électroniques	▪ Conformité des techniques de démontage des composants électroniques particulières à chaque type d'appareil; ▪ Justesse dans l'interprétation des informations techniques fournies avec les nouvelles pièces; ▪ Conformité de la pose et de l'ajustement des composants selon les spécifications du fabricant.
3.5 Évaluer le bon fonctionnement du système électronique ainsi que de l'ensemble de l'appareil	▪ Respect des spécifications du fabricant au regard du test de fonctionnement de l'appareil.
3.6 Finaliser la réparation du système électronique ▪ Rédiger les documents nécessaires au dossier et au client ▪ Nettoyer et ranger l'équipement et l'aire de travail	▪ Choix adéquat des documents à remplir (facture, bon de garantie, etc.) ; ▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation; ▪ Exactitudes des calculs; ▪ Justesse des explications transmises au client; ▪ Description détaillée de la facturation; ▪ Vérification rigoureuse de la propreté de l'équipement et de l'aire de travail; ▪ Rangement adéquat des outils et des accessoires requis pour la réparation.

Compétence 4 : Être capable de réparer le système d'eau d'appareils électroménagers**Contexte de réalisation :**

- Pour tous les types d'appareils électroménagers alimentés à l'électricité : déshumidificateur, laveuse, sècheuse, appareils de cuisson, four micro-ondes, réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, compacteur et broyeur à déchets, climatiseur de type fenêtre, hotte, ventilateur intégré ou non, purificateur d'air électronique, tiroir réchaud et refroidissement, machine à glace;
- Par l'application d'un processus de résolution de problèmes;
- À l'aide du matériel, des pièces de rechange et des outils d'usage courant;
- En se référant à la fiche d'entretien des systèmes (intégrés), au besoin;
- En se référant aux manuels d'entretien des fabricants au besoin;
- En se référant à la documentation et aux différents guides en vigueur.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 4.1 Diagnostiquer le problème du système d'eau ▪ Interpréter l'ensemble des réponses données par le client ▪ S'assurer de la conformité des documents nécessaires à la réalisation de la réparation ▪ Examiner l'approvisionnement en eau ainsi que la qualité de l'eau ▪ Inspecter les éléments reliés au système d'eau ▪ Évaluer l'état du système d'eau, les coûts et les délais de réparation	▪ Vérification méthodique du problème et justesse des questions posées au client; ▪ Justesse de l'interprétation des indices sonores et visuels décrits par le client; ▪ Justesse de l'interprétation des plans ou des données relatives aux spécifications techniques; ▪ Exactitude de la température et de la pression de l'eau; ▪ Exactitude des observations recueillies après la vérification de la tuyauterie, du système d'alimentation en eau, de vidange et du dispositif d'anti-siphonnement de l'appareil; ▪ Conformité des techniques de démontage de certains éléments aux fins de vérification; ▪ Description détaillée au client de la ou des causes du problème; ▪ Précision du diagnostic pour le remplacement ou la réparation du système d'eau; ▪ Choix approprié des pièces à changer (pièces d'origine ou remises à neuf) ▪ Adéquation du coût et de la disponibilité des pièces ainsi que des délais de livraison, le cas échéant.

MÉTIER : Réparatrice ou réparateur d'appareils électroménagers**Code CNP 7332****Compétence 4 : Être capable de réparer le système d'eau d'appareils électroménagers**

Éléments de compétence	Critères de performance
4.2 Produire une évaluation pour le client ▪ Élaborer une évaluation écrite ▪ Présenter l'évaluation au client	▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation; ▪ Exactitude des informations inscrites sur le formulaire approprié; ▪ Justesse des explications données au client; ▪ Description détaillée du contenu de l'évaluation des travaux.
4.3 Organiser les étapes logiques et nécessaires à l'exécution du travail	▪ Vérification rigoureuse du matériel, avant le démontage de l'appareil; ▪ Adéquation de la compatibilité de la pièce de remplacement ou de substitution avec l'appareil, avant le démontage; ▪ Choix approprié des pièces, des outils et, s'il y a lieu, des équipements ▪ Préparation méthodique de l'aire de travail.
4.4 Effectuer la réparation du système d'eau ▪ Nettoyer les sous-systèmes ▪ Démonter le ou les composants défectueux ▪ Poser et raccorder le ou les nouveaux composants	▪ Justesse des recommandations pour le nettoyage des composants du système d'eau; ▪ Conformité des techniques de démontage des composants du système d'eau particuliers à chaque type d'appareil; ▪ Conformité des méthodes de remplacement aux différents sous-systèmes; ▪ Justesse dans l'interprétation des informations techniques fournies avec les nouvelles pièces.
4.5 Vérifier le bon fonctionnement du système d'eau ainsi que de l'ensemble de l'appareil	▪ Conformité de l'étanchéité du système d'eau et de l'appareil; ▪ Respect des spécifications du fabricant au regard du test de fonctionnement de l'appareil.
4.6 Finaliser la réparation du système d'eau ▪ Rédiger les documents nécessaires au dossier et au client ▪ Nettoyer et ranger l'équipement et l'aire de travail	▪ Choix adéquat des documents à remplir (facture, bon de garantie, etc.); ▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation (ajout); ▪ Exactitude des calculs (ajout); ▪ Justesse des explications transmises au client; ▪ Description détaillée de la facturation; ▪ Rigueur de la vérification de la propreté de l'équipement et de l'aire de travail; ▪ Rangement adéquat des outils et des accessoires requis pour la réparation.

Compétence 5 : Être capable de réparer le système scellé d'appareils de réfrigération et de climatisation**Contexte de réalisation :**

- Pour tous les types d'appareils électroménagers alimentés à l'électricité : déshumidificateur, laveuse, sécheuse, appareils de cuisson, four micro-ondes, réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, compacteur et broyeur à déchets, climatiseur de type fenêtre, hotte, ventilateur intégré ou non, purificateur d'air électronique, tiroir réchaud et refroidissement, machine à glace;
- À partir de schémas de circuits de réfrigération;
- Par l'application d'un processus de résolution de problèmes;
- À l'aide du matériel, des pièces de rechange et des outils d'usage courant;
- En se référant à la fiche d'entretien des systèmes (intégrés), au besoin;
- En se référant aux manuels d'entretien des fabricants au besoin;
- En se référant à la documentation et aux différents guides en vigueur.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 5.1 Diagnostiquer le problème du système scellé ▪ Interpréter l'ensemble des réponses données par le client ▪ S'assurer de la conformité des documents nécessaires à la réalisation de la réparation ▪ Accéder au système de refroidissement ▪ Examiner les éléments du système scellé ▪ Évaluer l'état du système scellé, les coûts et les délais de réparation	▪ Vérification méthodique du problème et justesse des questions posées au client; ▪ Justesse de l'interprétation des indices sonores et visuels décrits par le client; ▪ Élimination rapide des possibilités; ▪ Justesse de l'interprétation des schémas de circuits de réfrigération, des plans ou des données relatives aux spécifications techniques (manuel du fabricant, bulletins de services, fiches techniques); ▪ Respect des mesures de sécurité dans le déplacement de l'appareil et du démontage des composants du système; ▪ Identification précise du démontage des composants donnant accès au système scellé; ▪ Évaluation méthodique du système : pression, température de fonctionnement, état des composants; ▪ Justesse de l'interprétation des indices ainsi que des valeurs affichées; ▪ Adéquation des liens entre les données, les phénomènes et les principes de réfrigération; ▪ Description détaillée au client de la ou des causes du problème ▪ Exactitude du diagnostic pour le remplacement ou la réparation du système mécanique; ▪ Choix adéquat des pièces à changer (pièces d'origine ou remises à neuf) ; ▪ Adéquation du coût et de la disponibilité des pièces ainsi que des délais de livraison, le cas échéant.

Compétence 5 : Être capable de réparer le système scellé d'appareils de réfrigération et de climatisation

Éléments de compétence	Critères de performance
5.2 Produire une évaluation pour le client ▪ Élaborer une évaluation écrite ▪ Présenter l'évaluation au client	▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation; ▪ Justesse des explications données au client; ▪ Description détaillée du contenu de l'évaluation des travaux.
5.3 Organiser les étapes logiques et nécessaires à l'exécution du travail	▪ Vérification rigoureuse du matériel, avant le démontage de l'appareil; ▪ Adéquation de la compatibilité de la pièce de remplacement ou de substitution avec l'appareil, avant le démontage; ▪ Choix approprié des pièces, des outils et, s'il y a lieu, des équipements; ▪ Préparation méthodique de l'aire de travail.
5.4 Effectuer la réparation du système scellé ▪ Remplacer le ou les composants défectueux, réparer la tuyauterie, nettoyer le système interne et externe ▪ Charger le système fluide réfrigérant	▪ Respect des mesures de sécurité et conformité des techniques recommandées de démontage et de remontage des composants; ▪ Respect des mesures de sécurité dans le chargement du système à l'aide des outils appropriés.
5.5 Évaluer le bon fonctionnement du système scellé et de l'ensemble de l'appareil ▪ Inspecter son étanchéité (dans C4=critères de performance)	▪ Justesse des observations concernant l'absence de fuites, selon les méthodes appropriées; ▪ Scellage rigoureux du système; ▪ Respect des spécifications du fabricant au regard du test de fonctionnement de l'appareil.
5.6 Finaliser la réparation du système scellé ▪ Rédiger les documents ▪ Nettoyer et ranger	▪ Choix approprié des documents à remplir (facture, bon de garantie, etc.); ▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation; ▪ Exactitude des calculs; ▪ Justesse des explications transmises au client; ▪ Description détaillée de la facturation; ▪ Vérification rigoureuse de la propreté de l'équipement et de l'aire de travail; ▪ Rangement adéquat des outils et des accessoires requis pour la réparation.

Compétence 6 : Être capable de réparer le système d'air d'appareils électroménagers**Contexte de réalisation :**

- Pour tous les types d'appareils électroménagers alimentés à l'électricité : déshumidificateur, laveuse, sécheuse, appareils de cuisson, four micro-ondes, réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, compacteur et broyeur à déchets, climatiseur de type fenêtre, hotte, ventilateur intégré ou non, purificateur d'air électronique, tiroir réchaud et refroidissement, machine à glace;
- Par l'application d'un processus de résolution de problèmes;
- À l'aide du matériel, des pièces de rechange et des outils d'usage courant;
- En se référant à la fiche d'entretien des systèmes (intégrés), au besoin;
- En se référant aux manuels d'entretien des fabricants au besoin;
- En se référant à la documentation et aux différents guides en vigueur.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 6.1 Diagnostiquer le problème du système d'air ▪ Interpréter l'ensemble des réponses données par le client ▪ S'assurer de la conformité des documents nécessaires à la réalisation de la réparation ▪ Rechercher la ou les causes du problème de circulation d'air ▪ Évaluer l'état du système d'air, les coûts et les délais de réparation	▪ Vérification méthodique du problème et justesse des questions posées au client; ▪ Justesse de l'interprétation des indices sonores et visuels décrits par le client; ▪ Justesse de l'interprétation des plans, des schémas électriques ou des données relatives aux spécifications techniques; ▪ Inspection rigoureuse des conduits d'air et de tous les composants du système; ▪ Identification précise du démontage des composants; ▪ Description détaillée au client de la ou des causes du problème; ▪ Justesse du diagnostic pour le remplacement ou la réparation du système mécanique; ▪ Choix approprié des pièces à changer (pièces d'origine ou remises à neuf); ▪ Adéquation du coût et de la disponibilité des pièces ainsi que des délais de livraison, le cas échéant.
6.2 Produire une évaluation pour le client ▪ Élaborer une évaluation écrite ▪ Présenter l'évaluation au client	▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation; ▪ Justesse des explications données au client; ▪ Description détaillée du contenu de l'évaluation des travaux.

MÉTIER : Réparatrice ou réparateur d'appareils électroménagers Code CNP 7332	
Compétence 6 : Être capable de réparer le système d'air d'appareils électroménagers	
Éléments de compétence	Critères de performance
6.3 Organiser les étapes logiques et nécessaires à l'exécution du travail	▪ Vérification rigoureuse de la commande sur réception, avant le démontage de l'appareil; ▪ Adéquation de la compatibilité de la pièce de remplacement ou de substitution avec l'appareil, avant le démontage; ▪ Choix approprié des pièces, des outils et, s'il y a lieu, des équipements; ▪ Préparation méthodique de l'aire de travail.
6.4 Effectuer la réparation du système d'air ▪ Nettoyer le système d'air ▪ Remplacer le ou les composants défectueux	▪ Nettoyage méthodique de chacun des composants du système, s'il y a lieu; ▪ Conformité des techniques de démontage des conduits d'air pour le nettoyage de l'appareil, si nécessaire; ▪ Conformité des techniques recommandées de démontage et de remontage pour le remplacement des composants du système.
6.5 Évaluer le bon fonctionnement du système d'air ▪ Inspecter l'appareil	▪ Évaluation méthodique des paramètres de fonctionnement de l'appareil; ▪ Justesse des recommandations au sujet du débit d'air.
6.6 Finaliser la réparation du système d'air ▪ Rédiger les documents nécessaires au dossier et au client ▪ Nettoyer et ranger l'équipement et l'aire de travail	▪ Choix adéquat des documents à remplir (facture, bon de garantie, etc.) ; ▪ Respect des règles administratives et légales relatives aux estimés, aux bons de commande et à la facturation; ▪ Exactitude des calculs; ▪ Justesse des explications transmises au client.

MÉTIER : Réparatrice ou réparateur d'appareils électroménagers**Code CNP 7332****Compétence 7 : Être capable de prévenir les dangers et intervenir en cas d'accident****Contexte de réalisation :**

- Pour tous les types d'appareils électroménagers alimentés à l'électricité, qu'il soit question d'un appareil neuf ou à la suite d'une réparation : déshumidificateur, laveuse, sècheuse, appareils de cuisson, four micro-ondes, réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, compacteur et broyeur à déchets, climatiseur de type fenêtre, hotte, ventilateur intégré ou non, purificateur d'air électronique, tiroir réchaud et refroidissement, machine à glace;
- À l'aide de la Loi sur la santé et la sécurité au travail et de la Loi sur le transport des marchandises dangereuses;
- À l'aide des règlements sur la qualité du milieu de travail (R.R.Q., S-2.1, r. 15) et sur les établissements industriels et commerciaux (R.R.Q., S-2.1, r. 9).
- À l'aide de SIMDUT

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 7.1 Prévenir les dangers ▪ Évaluer les risques potentiels en situation de travail ▪ Mettre en pratique les normes et les mesures de santé et de sécurité au travail et pour la protection de l'environnement ▪ Déterminer les mesures à prendre à l'égard des matières dangereuses ▪ Organiser son travail de façon sécuritaire et ergonomique	▪ Exactitude des connaissances des différents types de dangers reliés aux situations et aux appareils (explosion, électrocution, strangulation, blessures physiques); ▪ Justesse de l'interprétation des indices d'une situation potentiellement dangereuse en vue d'en informer le client; ▪ Respect des lois et règlements du secteur; ▪ Exactitude des connaissances des différents types de matières dangereuses, de leurs dangers potentiels et des mesures de sécurité s'y rapportant; ▪ Justesse de l'interprétation des fiches signalétiques; ▪ Propreté et rangement adéquat de l'aire de travail; ▪ Adoption de positions et de postures de travail sécuritaires et ergonomiques.
7.2 Intervenir en cas de blessure ou d'accident ▪ Déterminer les mesures d'intervention	▪ Choix des mesures d'intervention de base appropriées à l'intérieur des limites légales et en fonction de ses compétences; ▪ Utilisation adéquate des indications pour l'organisation sécuritaire des lieux; ▪ Exactitude des informations recueillies sur l'endroit, l'heure et les événements associés à tout accident entraînant des blessures.

MÉTIER : Réparatrice ou réparateur d'appareils électroménagers	
Code CNP 7332	
Compétence 8 : Être capable de communiquer avec la clientèle et ses relations de travail	
Contexte de réalisation : Avec les clients, sur la route ou en atelier, avec ses collègues, ses patrons, ses employés, les fournisseurs, les fabricants, etc.	
Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 8.1 Communiquer avec le client - Se présenter et établir un contact courtois - Pratiquer l'écoute active - Expliquer le fonctionnement d'un appareil électroménager - Expliquer le diagnostic et l'estimation des coûts des travaux - Offrir ses services de suivi après-vente - User de diplomatie en toutes circonstances et particulièrement dans les situations délicates	- Attitude de réceptivité et d'écoute attentive; - Justesse des informations à transmettre; - Vérification systématique du degré de compréhension du client au regard des explications transmises; - Exactitude des explications transmises au client sur le contenu de l'évaluation des travaux; - Choix approprié des différents produits présentés; - Justesse de l'identification des différentes situations délicates.
8.2 Développer et entretenir son réseau d'affaires Maintenir de bonnes relations professionnelles	- Établissement de contacts réguliers avec les gens d'affaires; - Approche personnalisée.