

NORME PROFESSIONNELLE

**TECHNICIEN ET TECHNICIENNE
EN RESTAURATION
APRÈS SINISTRE**

**Cette norme professionnelle a été approuvée
par la Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
le 24 août 2011**

Cette norme professionnelle a été réalisée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement (EnviroCompétences), grâce au soutien technique et financier d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.



Chargée de projet

Julie Archer
Chargée de projets
EnviroCompétences

Marie-Pier Richard
Chargée de projets
EnviroCompétences

Recherche et rédaction

Pierre Cloutier
Conseiller technique
SEB-FORMATION

Comité d'orientation des travaux

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

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

Mario Lavoie
Qualinet

Daniel Pellerin
Phoenix

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	1
1. DESCRIPTION DE LA SITUATION	3
2. PROCESSUS D'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE POUR LE MÉTIER DE TECHNICIEN ET DE TECHNICIENNE EN RESTAURATION APRÈS SINISTRE	5
2.1 Formation d'un comité d'orientation.....	5
2.2 Élaboration du profil de compétences	5
2.3 Validation du profil de compétences et consensus sectoriel sur la norme professionnelle.....	6
3. PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE.....	9
3.1 Description du contexte général d'exercice du métier de technicien et technicienne en restauration après sinistre	9
3.2 Liste des compétences et remarques préliminaires.....	10
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES.....	15

REMERCIEMENTS

EnviroCompétences remercie les personnes qui ont accepté de collaborer à l'une ou l'autre des étapes du processus d'élaboration de la norme professionnelle pour le métier de technicien et technicienne en restauration après sinistre.

Patrick Bésilis
Groupe Dijon

Ghislain Brun
Opti-Services

*Gaétan Chicoine**
Superviseur
Sinisco

*Michel Clermont**
Conseiller technique
Steamatic

Gérard Desjardins
Nettoyage Nord-Sud

David Dupré
Systèmes Paul Davies

David Forcier
Soresto Estrie

Karl Gagné
Estimateur*
Les Professionnels

Valérie Gauthier
Sinisco

Mario Lavoie
Qualinet

Daniel Pellerin
Phoenix

Donald Quirion
Groupe Solution Sinistre

*Anderson Toussaint**
Chargé de projet
Sinistre Montréal

* Ces personnes travaillent directement sur le terrain

1. DESCRIPTION DE LA SITUATION

Selon une étude de pertinence réalisée pour le compte d'EnviroCompétences en 2009¹, on retrouve 147 entreprises de restauration après sinistre au Québec qui emploient environ 1 417 techniciens et techniciennes. Il s'agit de petites entreprises surtout puisque dans 80 % des cas elles emploient moins de 25 personnes. Le nombre de techniciens et de techniciennes en restauration après sinistre est inférieur à dix dans 73 % des cas.

Les entreprises de restauration après sinistre sont présentes dans toutes les régions du Québec, mais on en retrouve davantage à Montréal (18 %), en Montérégie (12 %), au Saguenay-Lac-St-Jean (8 %) et en Estrie (7 %).

Il y a environ 40 % de femmes qui exercent le métier; cette proportion peut toutefois être considérablement moindre dans les entreprises qui interviennent davantage dans le secteur de la construction. Le métier est diversifié et attrayant pour les femmes dont la proportion a augmenté au cours des dernières années.

Il n'existe actuellement au Québec aucune formation professionnelle ou technique dans le réseau scolaire qui prépare à l'exercice du métier de technicien ou technicienne en restauration après sinistre et il n'y a pas de description de ce métier dans la Classification nationale des professions (CNP).

Aux États-Unis, l'*Institute of Inspection, Cleaning and Restoration* (ITTCRC) offre de la formation et émet des certifications qui sont reconnues par les assureurs américains. En matière de méthodologie et de techniques d'intervention en restauration après sinistre, l'IICRC constitue la référence en Amérique. Ces formations sont aussi offertes au Québec et plusieurs techniciens et techniciennes ont ainsi obtenu une certification de l'IICRC; celle-ci n'est toutefois pas exigée par les assureurs canadiens.

Plusieurs des intervenants de l'industrie ont créé en 2009 la *Fédération de l'industrie de la restauration après sinistre* (FIRAS). Un des objectifs de la FIRAS est de faire

¹ Écho sondage, *Étude de pertinence pour le développement d'un programme d'apprentissage en milieu de travail pour les techniciens en restauration après sinistre*, mai 2009, 43 pages.

reconnaitre le métier de technicien et technicienne après sinistre et d'éviter que quiconque puisse se prétendre technicien ou technicienne sans avoir les qualifications nécessaires. Un autre de ses objectifs est de parvenir à normaliser certaines pratiques de travail.

Les représentants et représentantes de l'industrie travaillent activement pour que le métier de technicien ou technicienne en restauration après sinistre obtienne une certaine forme de reconnaissance. L'élaboration d'une norme professionnelle est d'ailleurs l'un des éléments clés sur lesquels ils ou elles misent afin de l'obtenir. Il n'y a pas lieu de croire que les besoins pourraient diminuer; il y a toujours eu, et il y aura toujours, des sinistres. Les pressions sur les coûts des réclamations font que le besoin de restaurer plutôt que de remplacer les biens et les immeubles endommagés par un sinistre auront pour effet d'augmenter la demande pour ce type de service.

L'étude de pertinence effectuée en 2009 pour le compte d'EnviroCompétences révèle que 86 % des entreprises actives dans le domaine de la restauration après sinistre au Québec sont intéressées à la mise sur pied d'un programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) pour les techniciens et techniciennes². Sur la base des 147 entreprises en restauration après sinistre, on estime qu'il serait possible d'inscrire 684 personnes dans un PAMT pour les techniciens et techniciennes au cours des trois prochaines années dans un contexte où le compagnonnage s'avère une pratique solidement établie dans les différents milieux de travail.

² Écho sondage, op. cit., page 24.

2. PROCESSUS D'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE POUR LE MÉTIER DE TECHNICIEN ET TECHNICIENNE EN RESTAURATION APRÈS SINISTRE

La norme professionnelle est un document qui a une valeur de standard pour les entreprises d'un secteur, pour Emploi-Québec et pour la Commission des partenaires du marché du travail concernant l'exercice d'un métier, d'une profession ou d'une fonction de travail. Elle comprend les compétences qui sont essentielles à l'exercice du métier et sert de référence pour la structuration de l'apprentissage en milieu de travail, pour l'évaluation et pour la certification.

Le projet d'élaborer une norme professionnelle pour le métier de technicien et de technicienne en restauration après sinistre a reçu en 2009 l'aval des instances d'EnviroCompétences, soit le Conseil d'administration ainsi que les principales entreprises du domaine de la restauration après sinistre. Il a aussi reçu l'autorisation de la Commission des partenaires du marché du travail.

2.1 FORMATION D'UN COMITÉ D'ORIENTATION

Dès le début du projet, un Comité d'orientation des travaux a été formé. Constitué de représentants et de représentantes des entreprises et de la CPMT (voir supra, la liste des membres du Comité), le Comité a formulé des commentaires et des suggestions relatives à l'approche à privilégier afin d'effectuer les travaux et l'échantillonnage des entreprises. Il s'est également prononcé sur les compétences à viser dans la norme professionnelle.

2.2 ÉLABORATION DU PROFIL DE COMPÉTENCES

Le profil de compétences des techniciens et techniciennes en restauration après sinistre a été élaboré en conformité avec les spécifications du *Guide du cadre général de développement et de reconnaissance des compétences* et en tenant compte des données recueillies et des constatations effectuées à l'étape d'analyse du métier. Il contient les compétences jugées essentielles au plein exercice du métier de technicien et technicienne en restauration après sinistre.

Le profil des compétences des techniciens et techniciennes en restauration après sinistre a été élaboré au fil d'entrevues effectuées en entreprise avec des spécialistes du métier en provenance de 6 entreprises distinctes³. Le profil a également été commenté par les membres du Comité d'orientation lors d'une rencontre tenue le 5 octobre 2010.

2.3 VALIDATION DU PROFIL DE COMPÉTENCES ET CONSENSUS SECTORIEL SUR LA NORME PROFESSIONNELLE

La séance de validation du profil de compétences des techniciens et techniciennes en restauration après sinistre s'est tenue à Drummondville le 16 novembre 2010. Lors de cette rencontre, les 12 spécialistes du métier présents ont eu l'occasion de commenter le profil de compétences dans son ensemble et chacune des compétences qui le constituent. Ce profil de compétences a été endossé à l'unanimité par les partenaires présents.

Un document de consultation contenant la dernière version du profil de compétences a ensuite été acheminé à 100 entreprises constituant un échantillonnage représentatif des divers milieux de travail, notamment en ce qui concerne la taille des entreprises et la région où elles se situent. Les représentants et représentantes de 35 entreprises se sont prononcés sur la pertinence des compétences du profil au regard de la qualification professionnelle et de la possibilité d'acquérir les compétences en milieu de travail en utilisant la formule du compagnonnage. Les résultats de la consultation témoignent de l'existence d'un consensus des entreprises étant donné que les cinq compétences obligatoires du profil sont, aux yeux des répondants et des répondantes au sondage, des compétences essentielles à la qualification professionnelle dans plus de 91 % des cas et qu'elles peuvent être acquises par des apprentis et des apprenties en milieu de travail dans une forte proportion (74 % des cas et plus).

³ Parmi ces 6 entreprises, 2 sont situées en Estrie, 2 à Montréal et deux autres à Laval. Le nombre de techniciens ou de techniciennes en restauration après sinistre à l'emploi de chacune de ces 6 entreprises varie de 3 à 30. Enfin, 4 des 6 entreprises sont indépendantes alors que les 2 autres sont des franchisés.

La norme professionnelle des techniciens et techniciennes en restauration après sinistre a été approuvée par le Conseil d'administration d'EnviroCompétences au moyen d'une résolution datée du 30 mars 2011.

3. PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

3.1 DESCRIPTION DU CONTEXTE GÉNÉRAL D'EXERCICE DU MÉTIER DE TECHNICIEN ET TECHNICIENNE EN RESTAURATION APRÈS SINISTRE

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre effectue tout le travail nécessaire afin d'assurer le contrôle des dommages et la remise en état, lorsque cela est possible, des biens, des meubles et des immeubles endommagés lors d'un sinistre.

La restauration consiste à remettre dans l'état initial un lieu ou un bien meuble plutôt que de le remplacer. Les techniques de restauration varient selon la source et le type de dégât (exemple : selon le type d'eau). Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre applique le plus souvent la technique et le protocole prescrits par l'entreprise.

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre intervient en situation d'urgence ou planifiée lors de sinistres causés par l'eau, le feu, différents types de contamination (fongique, bactérienne, etc.) et dans divers autres types de sinistres (crimes, vandalisme, décès, déversements d'huile, etc.). Son travail inclut la manutention, l'emballage et le chargement du matériel et des biens ainsi que la conduite des véhicules en plus des opérations de remise en état des biens en atelier et sur les lieux d'un sinistre. Sans être responsable des relations avec la clientèle, le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre doit interagir avec celle-ci et documenter les interventions effectuées.

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre peut intervenir tout aussi bien dans des résidences privées que dans des locaux commerciaux ou industriels ou encore dans des édifices publics. En règle générale, la polyvalence est de mise et dans 80 % des cas, ce sont les mêmes techniciens et techniciennes qui effectuent les travaux de restauration en atelier et sur les lieux de différents types de sinistres. Il y a par contre des techniciens ou des techniciennes qui sont spécialistes des interventions sur les lieux de sinistres particuliers tels que des scènes de crimes.

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre doit avoir une connaissance générale des caractéristiques des dommages causés par l'eau, le feu et différents types de contamination et être en mesure de tracer l'information de référence nécessaire. Il ou elle doit être capable de choisir et d'utiliser les produits, les procédés, les techniques de même que les outils, les équipements et les instruments de mesure en fonction des dommages et des caractéristiques d'un sinistre.

Pour effectuer le travail, le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre doit également avoir des connaissances de base sur les bâtiments et sur les techniques usuelles de construction et connaître les impacts environnementaux potentiels de produits dont on doit disposer et les méthodes appropriées de disposition.

Il est essentiel que le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre possède un bon sens tactile afin d'apprécier l'état des surfaces, un odorat aiguisé pour déceler les odeurs à éliminer, de même qu'une bonne acuité visuelle.

Le technicien ou la technicienne en restauration après sinistre doit être en mesure de faire preuve de courtoisie, de diplomatie et d'empathie envers les clients et les clientes qui vivent des situations difficiles, de collaborer avec des collègues et d'interagir positivement au sein d'une équipe de travail.

3.2 LISTE DES COMPÉTENCES ET REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Les compétences suivantes sont essentielles à la maîtrise du métier de technicien et technicienne en restauration après sinistre :

1. Être capable d'effectuer la manutention et le nettoyage de biens meubles.
2. Être capable de traiter des dégâts d'eau.
3. Être capable de traiter des dégâts causés par le feu.
4. Être capable de traiter des problèmes de contamination.
5. Être capable de documenter une intervention.

Ces cinq compétences distinctes et qualifiantes reflètent une progression professionnelle souple et intègrent les connaissances théoriques, les savoir-faire et les

savoir-être nécessaires au plein exercice du métier. Selon les spécialistes du métier, il faut entre deux et trois ans à une personne sans expérience pour acquérir les cinq compétences.

La description détaillée de chacune des compétences est présentée aux pages suivantes.

Description détaillée des compétences

Description détaillée des compétences

MÉTIER : Technicien et technicienne en restauration après sinistre	
Compétence 1 : Être capable d'effectuer la manutention et le nettoyage de biens meubles	
<p><i>Contexte de réalisation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur les lieux d'un sinistre et en atelier. ▪ À partir : <ul style="list-style-type: none"> – de règles de sécurité, – des protocoles de l'entreprise, – des directives relatives à l'utilisation des produits (SIMDUT), – des normes environnementales applicables. ▪ À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> – des équipements de manutention nécessaires, – d'un équipement de protection individuelle, – de produits nettoyants et désinfectants. 	
<i>Éléments de compétence</i>	<i>Critères de performance</i>
<p>Être en mesure de :</p> <p>1.1 Préparer les produits de nettoyage et les équipements de manutention.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification complète : <ul style="list-style-type: none"> – de la présence des produits et des équipements nécessaires dans le camion et à l'atelier. – du bon fonctionnement des équipements de manutention. ▪ Manipulation soignée et sécuritaire des produits lors de la dilution ou du transvidage.
<p>1.2 Emballer des biens meubles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choix approprié de l'emballage en fonction des types de biens. ▪ Protection complète des biens meubles à manutentionner. ▪ Identification des emballages en conformité avec les protocoles établis. ▪ Identification précise des biens.
<p>1.3 Effectuer le chargement de biens meubles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation appropriée des équipements de manutention. ▪ Chargement approprié du camion et des caissons. ▪ Identification des caissons en conformité avec les protocoles établis.

MÉTIER : Technicien et technicienne en restauration après sinistre**Compétence 1 : Être capable d'effectuer la manutention et le nettoyage de biens meubles**

<i>Éléments de compétence</i>	<i>Critères de performance</i>
1.4 Appliquer des techniques de nettoyage des biens meubles.	<ul style="list-style-type: none">▪ Choix judicieux du produit et de la technique à utiliser en fonction :<ul style="list-style-type: none">– de la nature des biens,– du type de dégât.▪ Manipulation soignée et sécuritaire des produits de nettoyage.▪ Application juste des techniques de nettoyage.
1.5 Entreposer des biens meubles à l'atelier.	<ul style="list-style-type: none">▪ Application juste du plan d'entreposage.▪ Manipulation soignée des biens.▪ Chargement approprié des caissons ou des cases.

MÉTIER : Technicien et technicienne en restauration après sinistre

Compétence 2 : Être capable de traiter des dégâts d'eau

Contexte de réalisation :

- Sur les lieux d'un sinistre.
- À partir :
 - de règles de sécurité,
 - des protocoles de l'entreprise,
 - des normes environnementales applicables,
 - de directives.
- À l'aide :
 - d'un équipement de protection individuelle,
 - des produits, des équipements et des instruments nécessaires tels que des matières absorbantes, des pompes, des séchoirs, des déshumidificateurs, des appareils de chauffage, des détecteurs d'humidité, des hygromètres, etc.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

2.1 Préparer l'intervention.

- Repérage complet des risques pour la santé et la sécurité.
- Pertinence des moyens de prévention mis en œuvre en fonction des risques.
- Justesse des mesures prises pour protéger les lieux et les biens tout en assurant l'accès aux zones sinistrées.
- Disposition des débris en conformité avec le protocole de l'entreprise et avec les normes environnementales.

2.2 Extraire l'eau des lieux affectés.

- Application juste des techniques d'extraction en fonction :
 - du type d'eau à extraire,
 - du degré de contamination,
 - des procédés d'acheminement de l'eau.
- Mise en place et utilisation appropriée des équipements d'extraction.

2.3 Prévenir la contamination.

- Repérage juste des sources de contamination.
- Application juste d'un antibactérien ou d'un antifongique.
- Captation complète des particules en suspension dans l'air.
- Mise en œuvre de moyens appropriés pour confiner les zones affectées.

MÉTIER : Technicien et technicienne en restauration après sinistre**Compétence 2 : Être capable de traiter des dégâts d'eau**

<i>Éléments de compétence</i>	<i>Critères de performance</i>
2.4 Assécher les lieux.	<ul style="list-style-type: none">▪ Contrôle constant :<ul style="list-style-type: none">– du taux d'humidité de l'air ambiant (intérieur et extérieur), des cloisons, des planchers et des plafonds,– de la température ambiante,– de la circulation d'air.▪ Calcul juste de la puissance d'assèchement nécessaire.▪ Installation en nombre suffisant et au bon endroit des appareils de séchage dans les locaux à assécher.▪ Application juste des techniques de dégarnissage.
2.5 Restaurer les biens endommagés par l'eau.	<ul style="list-style-type: none">▪ Application juste des techniques de restauration des biens meubles, des tissus et des tapis.▪ Élimination complète des odeurs résiduelles.
2.6 Vérifier l'efficacité de son intervention.	<ul style="list-style-type: none">▪ Mesures précises et complètes de la progression de l'intervention.▪ Pertinence des ajustements et des correctifs suggérés.

MÉTIER : Technicien et technicienne en restauration après sinistre

Compétence 3 : Être capable de traiter des dégâts causés par le feu.

Contexte de réalisation :

- Sur les lieux d'un sinistre.
- À partir :
 - de règles de sécurité,
 - des protocoles de l'entreprise,
 - des normes environnementales applicables,
 - de directives.
- À l'aide :
 - d'un équipement de protection individuelle,
 - des produits, des équipements et des instruments nécessaires tels que des équipements et des produits de nettoyage et d'abrasion sous pression, un appareil à traitement d'ozone, un fumigateur, etc.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

3.1 Préparer l'intervention.

- Repérage complet des risques pour la santé et la sécurité.
- Pertinence des moyens de prévention mis en œuvre en fonction des risques.
- Justesse des mesures prises pour protéger les lieux et les biens tout en assurant l'accès aux zones sinistrées.
- Respect des limites d'intervention.
- Collecte d'information pertinente sur le type de feu à l'origine du sinistre.

3.2 Compléter le dégarnissage.

- Élimination appropriée des débris et des résidus.
- Disposition des débris en conformité avec le protocole de l'entreprise et avec les normes environnementales.
- Application juste des techniques d'extraction d'eau et d'assèchement.

3.3 Restaurer l'intérieur et l'extérieur d'un bâtiment endommagé par le feu.

- Utilisation appropriée des procédés de neutralisation des odeurs.
- Application juste des techniques de nettoyage des composants et de la structure en fonction :
 - des caractéristiques du bâtiment,
 - du type de feu.
- Application juste des techniques de nettoyage de la suie.

MÉTIER : Technicien et technicienne en restauration après sinistre

Compétence 3 : Être capable de traiter des dégâts causés par le feu.

<i>Éléments de compétence</i>	<i>Critères de performance</i>
3.4 Nettoyer les biens endommagés récupérables.	<ul style="list-style-type: none">▪ Tri minutieux des biens récupérables et irrécupérables.▪ Application juste des techniques de nettoyage des biens meubles, des tissus et des tapis.▪ Élimination complète des odeurs.
3.5 Vérifier l'efficacité de son intervention.	<ul style="list-style-type: none">▪ Mesures précises et complètes de la progression de l'intervention.▪ Pertinence des ajustements et des correctifs suggérés.

MÉTIER : Technicien et technicienne en restauration après sinistre

Compétence 4 : Être capable de traiter des problèmes de contamination

Contexte de réalisation :

- Sur les lieux d'un sinistre et en atelier.
- À partir :
 - de règles de sécurité,
 - des protocoles de l'entreprise,
 - des normes environnementales applicables,
 - de directives.
- À l'aide :
 - d'un équipement de protection individuelle,
 - des produits, des équipements et des instruments nécessaires tels que des bactéricides, des fongicides, des brumisateurs, des équipements d'abrasion au jet, etc.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

4.1 Préparer l'intervention.

- Lecture attentive des recommandations résultant de l'expertise effectuée et des protocoles applicables.
- Repérage complet des risques pour la santé et la sécurité.
- Pertinence des moyens de prévention mis en œuvre en fonction des risques.
- Application juste des techniques d'établissement d'une zone de confinement.

4.2 Décontaminer le site et les biens meubles.

- Évacuation complète de la source de contamination.
- Disposition des débris en conformité avec le protocole de l'entreprise et avec les normes environnementales.
- Application juste des techniques de décontamination en fonction des caractéristiques du contaminant et du degré de contamination.
- Utilisation appropriée des procédés de neutralisation des odeurs.

4.3 Vérifier l'efficacité de son intervention.

- Mesures précises et complètes de la progression de l'intervention.
- Pertinence des ajustements et des correctifs apportés en fonction du contrôle effectué par un expert ou une experte.

4.4 Libérer le site décontaminé.

- Transmission claire de l'information relative à la fin des travaux.
- Enlèvement approprié de la zone de confinement.

MÉTIER : Technicien et technicienne en restauration après sinistre

Compétence 5 : Être capable de documenter une intervention.

Contexte de réalisation :

- Sur les lieux d'un sinistre et en atelier.
- À partir :
 - de règles de sécurité,
 - des protocoles de l'entreprise,
 - de renseignements sur le sinistre, préalables à l'intervention.
- À l'aide :
 - de divers formulaires,
 - de feuilles de temps,
 - de rapports de production,
 - d'appareils photo ou vidéo,
 - de la documentation technique appropriée.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

5.1 Recueillir l'information préalable à l'intervention.

- Lecture ou écoute attentive des renseignements disponibles avant de se rendre sur les lieux.
- Collecte complète des renseignements généraux nécessaires.
- Repérage précis des dommages préexistants en arrivant sur les lieux.
- Précision et exhaustivité des relevés et des mesures sur l'état des lieux.
- Documentation claire de l'évaluation de la situation et des actions à poser.

5.2 Documenter la progression de l'intervention.

- Précision et exhaustivité des relevés et des mesures effectués durant l'intervention.
- Consignation détaillée :
 - 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 et des bris survenus en cours d'intervention.
- Justesse des moyens utilisés pour assurer la traçabilité des biens.

MÉTIER : Technicien et technicienne en restauration après sinistre

Compétence 5 : Être capable de documenter une intervention.

<i>Éléments de compétence</i>	<i>Critères de performance</i>
5.3 Transmettre l'information nécessaire.	<ul style="list-style-type: none">▪ Justesse des moyens pris pour obtenir les autorisations et les signatures nécessaires.▪ Justesse de l'information transmise au client ou à la cliente sur les actions à poser et sur les opérations effectuées.▪ Précision et clarté des feuilles de temps, des rapports de production et des listes de biens.▪ Transmission complète de tous les documents nécessaires à la personne responsable.▪ Transmission juste d'un rapport d'incident, s'il y a lieu.