

Analyse de profession

# Serrurière, serrurier

Secteur  
de formation

14

Mécanique  
d'entretien

Analyse de profession

# Serrurière, serrurier

Secteur  
de formation

14

Mécanique  
d'entretien

Formation professionnelle et technique  
et formation continue

Direction générale de la formation  
professionnelle et technique

# Équipe de production

## **Coordination**

*Miguel Deschênes*

Responsable du secteur de formation

Mécanique d'entretien

Direction générale des programmes et du développement

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

## **Conception et rédaction**

*Nicole Gendron*

Animatrice de l'atelier

Conseillère en élaboration de programmes d'études

*Élisabeth Szöts*

Secrétaire de l'atelier et rédactrice du rapport

Conseillère en élaboration de programmes d'études

*Bruno Robitaille*

Enseignant de serrurerie

Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

## **Révision linguistique**

Sous la responsabilité de la Direction des communications du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

## **Mise en pages et édition**

Sous la responsabilité de la Direction générale de la formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2011

ISBN 978-2-550-54354-1 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-54355-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

## Remerciements

La réalisation du présent ouvrage a été possible grâce à la participation d'un certain nombre de personnes et d'organismes.

La Direction générale des programmes et du développement du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport tient à souligner la pertinence des renseignements fournis par les personnes consultées. Elle désire remercier, de façon particulière, les spécialistes de la profession qui ont accepté de participer à cette analyse de profession en contribuant à en préciser certains aspects.

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de la profession des serrurières et des serruriers, tenu à Longueuil les 5 et 6 mai 2007.

### Participant<sup>es</sup> et participant<sup>s</sup>

---

*Alain Blanchet*  
Serrurier Blanchet inc.  
Québec

*Jacques Bussière*  
Serrurerie-Contrôle inc.  
Québec

*Yves Cadieux*  
Serrurerie Lister  
Sainte-Thérèse

*Fernand Couture*  
Serrurier Drummond enr.  
Drummondville

*Daniel Garand*  
Serrurier Garand  
Sainte-Catherine

*Michèle Harris*  
À la clé des champs serrurier inc.  
Gore

*Jeffrey Harris*  
À la clé des champs serrurier inc.  
Gore

*Steeve Horth*  
La clé d'or  
Gaspé

*Denis Morin*  
JDM Sécur inc.  
Montréal

*Gerry Normand*  
Serrurier Passe-partout  
Châteauguay

*Bernard St-Pierre-Marcotte*  
Boivin Serrurier et ass.  
Montréal

### Observatrices et observateurs

---

*Gilles Boivin*  
Préventex  
Saint-Lambert

*Pierre Dussault*  
Association des maîtres serruriers  
Québec

*Raymond Grignon*  
Commission scolaire des Grandes-Seigneuries  
La Prairie

*Manon Lavigne*  
Commission scolaire des Grandes-Seigneuries  
La Prairie

*Dang-Phuoc Nguyen*  
Ministère de la Sécurité publique du Québec

# Table des matières

Introduction .....	1
1 Description générale de la profession .....	3
1.1 Définition de la profession.....	3
1.2 Appellations d'emploi et limites de la fonction de travail.....	3
1.3 Champs d'activité.....	3
1.4 Conditions d'exercice de la profession .....	4
1.4.1 Responsabilités et encadrement .....	4
1.4.2 Nature du travail.....	4
1.4.3 Milieu de travail .....	5
1.4.4 Conditions de travail .....	5
1.4.5 Conditions d'entrée sur le marché du travail .....	5
1.4.6 Perspectives d'emploi et rémunération .....	6
1.4.7 Associations et syndicats.....	6
1.4.8 Présence des femmes dans la profession.....	6
1.5 Tendances et perspectives .....	6
2 Analyse des tâches et des opérations .....	7
2.1 Définition des termes .....	7
2.1.1 Tâches .....	7
2.1.2 Opérations .....	7
2.1.3 Sous-opérations.....	7
2.1.4 Conditions de réalisation .....	7
2.1.5 Critères de performance.....	7
2.2 Tâches, opérations et sous-opérations.....	7
2.3 Importance relative des tâches .....	21
2.3.1 Tableaux de l'importance relative des tâches .....	21
2.4 Processus général de travail.....	23
2.5 Conditions d'exécution des tâches et critères de performance .....	23
3 Connaissances, habiletés et comportements transférables .....	35
3.1 Connaissances et habiletés .....	35
3.2 Qualités, aptitudes et attitudes.....	36
3.3 Habiletés perceptives.....	36
4 Suggestions relatives à la formation.....	37
Annexes Grille d'analyse en matière de santé et sécurité au travail (SST) .....	39
Tableau 1 - Risques liés à la santé et la sécurité au travail pour la serrurière ou le serrurier.....	39
Tableau 2 - Association des sources de risques et des tâches et opérations de la serrurière ou du serrurier.....	45
Références .....	49

## Introduction

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a entrepris la révision du programme d'études professionnelles *Serrurerie* selon l'approche par compétences qu'il a retenue.

Le présent rapport a été rédigé dans le but d'organiser et de synthétiser l'information recueillie durant l'atelier d'analyse de profession des serrurières et des serruriers.

L'analyse de profession est une étape essentielle de la révision du programme d'études, puisqu'elle permet de tracer le portrait le plus fidèle possible de la profession.

Comme le succès de l'élaboration des programmes d'études dépend directement de la validité des renseignements obtenus au début de leur conception, une attention particulière a été apportée à cette analyse pour que, d'une part, toutes les données fournies durant l'atelier soient présentées dans le rapport et que, d'autre part, ces données fassent état des conditions réelles d'exercice de la profession.

# 1 Description générale de la profession

---

## 1.1 Définition de la profession

Les serrurières et les serruriers sont des experts-conseils en sécurité. Elles ou ils peuvent travailler dans des entreprises de serrurerie, dans des établissements tels que des hôpitaux et des universités ou dans des entreprises offrant des services de serrurerie, d'installation de systèmes de sécurité et autres. Ces personnes peuvent également travailler à leur compte ou dans de grandes compagnies.

Les serrurières et les serruriers peuvent exercer les fonctions suivantes : analyse des besoins de la clientèle; installation, entretien, correction, déverrouillage, remplacement et réparation de dispositifs de verrouillage de bâtiments, de coffres-forts, de voûtes, de coffrets de sûreté, de véhicules motorisés, d'ameublement ou autres. Ces dispositifs peuvent être mécaniques, électriques ou électroniques.

Parmi les fonctions de travail, des serrurières et des serruriers peuvent aussi figurer les tâches suivantes : élaboration et gestion de systèmes de clés maîtresses régulières et contrôlées; taille de clés de serrures (par impression, par reproduction ou par code); configuration et programmation de clés ou de serrures électroniques; installation et remplacement d'unités de quincaillerie architecturale; service-conseil et vente de produits de serrurerie et de quincaillerie architecturale et offre d'expertise-conseil<sup>1</sup>.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les serrurières et les serruriers doivent respecter les lois et les règlements relatifs à leur profession. Ces spécialistes doivent de plus exécuter leurs tâches avec précision afin d'assurer le bon fonctionnement et l'efficacité des mécanismes.

## 1.2 Appellations d'emploi et limites de la fonction de travail

Les spécialistes de la profession ont retenu le titre de serrurière ou de serrurier pour la présente analyse étant donné qu'il représente bien l'ensemble des responsabilités inhérentes à la fonction de travail.

## 1.3 Champs d'activité

Plusieurs types d'entreprises embauchent des serrurières et des serruriers. Il peut s'agir d'entreprises de type résidentiel, commercial, industriel ou institutionnel.

---

<sup>1</sup> L'expertise-conseil sous-tend plusieurs années d'expérience ainsi qu'une formation policière spécialisée.



## 1.4 Conditions d'exercice de la profession

### 1.4.1 Responsabilités et encadrement

Parmi leurs principales responsabilités, les serrurières et les serruriers ont à effectuer l'analyse des besoins de la clientèle selon qu'il s'agit, par exemple, de bâtiments, de coffres-forts, de voûtes, de coffrets de sûreté, de véhicules motorisés ou d'ameublement. Ils informent ou conseillent les clientes et les clients sur les travaux à effectuer et les produits à utiliser. Ces spécialistes assurent l'installation, l'entretien, la correction, le déverrouillage, le remplacement et la réparation de dispositifs de verrouillage mécaniques, électriques ou électroniques.

Les autres tâches des serrurières et des serruriers sont : l'élaboration et la gestion de systèmes de clés maîtresses régulières et contrôlées; la taille de clés de serrures (par impression, par reproduction ou par code); la configuration et la programmation de clés ou de serrures électroniques; l'installation et le remplacement d'unités de quincaillerie architecturale; le service-conseil et la vente de produits de serrurerie et de quincaillerie architecturale ainsi que l'offre d'expertise-conseil. Les serrurières et les serruriers doivent également répondre aux appels des clientes et des clients et gérer les rendez-vous avec ceux-ci.

La gestion du temps est importante dans l'exercice de la profession. Par exemple, les serrurières et les serruriers doivent s'assurer de terminer à temps les travaux d'installation ou de réparation afin de pouvoir verrouiller les lieux.

De façon générale, le degré d'autonomie de ces spécialistes est élevé.

Les principales décisions auxquelles les serrurières et les serruriers participent concernent : l'établissement des priorités en fonction de l'urgence des demandes et des besoins de la clientèle ainsi que de l'itinéraire à emprunter; l'estimation de la durée du travail; les soumissions; la conformité des travaux avec les lois et les règlements en vigueur; la nécessité ou non d'obtenir une permission pour déverrouiller une serrure; le choix des produits à utiliser en fonction des besoins immédiats et futurs de la clientèle; le montant d'investissement nécessaire quant au type et à la quantité de produits à offrir; l'achat d'outils, de matériel et d'équipement.

### 1.4.2 Nature du travail

Les serrurières et les serruriers travaillent seuls ou avec des collègues et des superviseurs.

Ils utilisent les outils, le matériel et l'équipement suivants : coffret de goupilles, pinces, tubes, outils de crochetage, outils de perçage, clés brutes, machines à clés, ruban à mesurer ou règle, téléphone, ordinateur, matrice mathématique conventionnelle ou informatisée, logiciels divers, etc.

Dans le cas de l'offre d'une expertise, le matériel de travail peut se composer de sacs, d'étiquettes, d'un microscope, d'un endoscope, d'une caméra, etc.

Parmi les types de serrures utilisées figurent les serrures mécaniques classiques, électroniques, électriques ou électromécaniques ou encore les serrures conçues pour les véhicules motorisés, les coffres-forts ou les voûtes.

Les types de serrures sont de différents grades. Généralement, le grade 1 correspond aux serrures de type institutionnel, le grade 2, aux serrures de type commercial et le grade 3, aux serrures de type résidentiel.



### 1.4.3 Milieu de travail

Les conditions environnementales du travail des serrurières et des serruriers varient selon la fonction.

Ils peuvent ainsi être appelés à travailler dans un atelier aménagé dans un local ou un camion, sur un chantier ou dans un établissement de type industriel, commercial, institutionnel ou résidentiel. Dans le cas d'une expertise légale, les spécialistes peuvent être appelés à se présenter à un palais de justice.

Parmi les facteurs pouvant engendrer du stress en milieu de travail, les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de profession ont mentionné la pression découlant des exigences de la clientèle, la préoccupation liée à la satisfaction de celle-ci, la gestion du temps et des priorités, la nécessité d'évaluer correctement les besoins, la crainte de faire des erreurs, le souci de maintenir des rapports professionnels avec des clientes ou des clients difficiles, les contraintes liées à la quantité de travail à accomplir seul lorsqu'on offre un service 24 heures sur 24 et la conciliation travail-famille. Ils ont mentionné également d'autres facteurs de stress liés à des situations de travail particulières, par exemple déverrouiller une serrure d'automobile lorsqu'un bébé se trouve à l'intérieur, travailler avec un huissier ou des policiers, ouvrir un coffre-fort contenant des armes à feu, etc.

Les principaux risques liés à la santé et à la sécurité des serrurières et des serruriers se caractérisent par des blessures corporelles liées à la manipulation des outils et aux mauvaises postures de travail, des dangers liés aux travaux qu'ils doivent réaliser sur les chantiers de construction et des accidents de la route lors des fréquents déplacements.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les serrurières et les serruriers doivent s'assurer que les travaux effectués sont conformes aux lois et aux règlements en vigueur, notamment en ce qui a trait aux normes du bâtiment.

### 1.4.4 Conditions de travail

Les serrurières et les serruriers travaillent généralement le jour, le soir, la fin de semaine ou selon les besoins. L'horaire varie selon les demandes de la clientèle et l'urgence des travaux à effectuer.

Ces personnes doivent être en bonne forme physique et posséder de l'endurance. Leur travail requiert aussi de la dextérité lors de la manipulation de l'outillage et du matériel.

### 1.4.5 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Les spécialistes de la profession ont précisé que les employeurs n'exigent pas actuellement de diplôme d'études en serrurerie. Quelqu'un peut donc s'improviser spécialiste de la profession pour autant qu'il dispose de fonds suffisants, d'un camion et des outils nécessaires. Il est à noter que les employeurs tiennent à embaucher des personnes sans casier judiciaire.

On recherche toutefois des personnes possédant un sens de l'éthique professionnelle, des connaissances en mathématique, un intérêt pour les défis et la capacité à prendre des décisions. Les principales qualités nécessaires sont les suivantes : dextérité manuelle, polyvalence, pensée analytique, bonne capacité d'écoute, bonne capacité à communiquer, entregent, apparence soignée et professionnelle, honnêteté et intégrité, curiosité, capacité à rassurer, persévérance, sens de la débrouillardise.

Parmi les raisons qui motivent les serrurières et les serruriers dans leur travail figurent la variété des tâches et leur caractère non routinier, les défis à relever, le contact avec le public, la satisfaction d'aider et le plaisir de procurer un sentiment de sécurité, l'intérêt pour les nouveautés ainsi que l'évolution des techniques et des produits.

#### 1.4.6 Perspectives d'emploi et rémunération

Selon les participantes et les participants à l'atelier, les perspectives d'emploi sont favorables. Depuis quelques années, on remarque même une augmentation de la demande. Les spécialistes de la profession précisent toutefois qu'une formation en serrurerie est nécessaire pour offrir un travail de qualité.

Les serrurières et les serruriers travaillent toute l'année. Leur salaire annuel peut varier entre 25 000 \$ et 39 000 \$. Une personne peut gagner de 10 \$ à 13 \$ l'heure au stade débutant, de 12 \$ à 15 \$ l'heure au stade intermédiaire et 15 \$ ou plus au stade avancé.

#### 1.4.7 Associations et syndicats

Les serrurières et les serruriers ne sont pas syndiqués. Ils peuvent faire partie d'associations spécialisées telles que les suivantes : Association des maîtres serruriers du Québec, Association canadienne des serruriers, Association nationale des serruriers, The Association of Ontario Locksmiths (TAOL), Associated Locksmiths of America (ALOA), Safe and Vault Technicians Association (SAVTA).

Les principaux buts de telles associations sont de faire connaître et de développer la profession, de permettre l'accès à de l'information et à de la formation, de créer des partenariats, de promouvoir la visibilité de la profession et de communiquer des offres d'emploi.

#### 1.4.8 Présence des femmes dans la profession

La profession de serrurière ou de serrurier est majoritairement exercée par des hommes. On note en effet une faible présence des femmes.

### 1.5 Tendances et prospectives

Les spécialistes de la profession ont précisé que les principaux changements observés sur le marché du travail concernent les nouveaux produits offerts. On constate ainsi une certaine évolution en ce qui a trait aux produits et aux types de serrures.

Par ailleurs, l'utilisation de l'informatique favorise la productivité des spécialistes, l'accès à l'information et le développement professionnel.

Enfin, les serrurières et les serruriers doivent tenir compte des changements apportés aux différents codes qui régissent les bâtiments.

## 2 Analyse des tâches et des opérations

---

### 2.1 Définition des termes

#### 2.1.1 Tâches

Les tâches sont des actions qui correspondent aux principales activités à accomplir dans une profession; elles permettent généralement d'illustrer des produits ou des résultats.

#### 2.1.2 Opérations

Les opérations sont des actions qui décrivent les phases de la réalisation d'une tâche; elles sont reliées surtout aux méthodes et aux techniques utilisées ou aux habitudes de travail existantes. Elles permettent d'illustrer surtout des processus de travail.

#### 2.1.3 Sous-opérations

Les sous-opérations sont des actions qui décrivent les éléments de réalisation d'une opération; elles correspondent aux sous-étapes des tâches. Elles précisent des méthodes et des techniques et permettent d'illustrer les détails du travail effectué.

#### 2.1.4 Conditions de réalisation

Les conditions de réalisation sont des précisions sur le contexte d'exécution d'une tâche. Elles renseignent, entre autres, sur les personnes qui secondent ou supervisent l'exécutant, sur les références consultées, sur le matériel utilisé et les dangers ou les facteurs de stress liés à cette tâche.

#### 2.1.5 Critères de performance

Les critères de performance sont des exigences qui permettent de voir si les résultats obtenus sont satisfaisants. Ils correspondent habituellement à des aspects observables essentiels à la réalisation de la tâche.

### 2.2 Tâches, opérations et sous-opérations

Pour définir les tâches, les opérations et les sous-opérations des serrurières et des serruriers, les participantes et les participants à l'atelier ont été invités à suivre le processus suivant :

- Individuellement, chaque personne a écrit les grandes responsabilités qui lui sont confiées dans son entreprise.
- À partir de ces informations, des tâches hypothétiques décrivant la fonction de travail de serrurière ou de serrurier ont été soumises aux participantes et aux participants à l'atelier. Ensemble, ils y ont apporté les modifications qui leur semblaient pertinentes puis ont approuvé, par l'obtention d'un consensus, la proposition modifiée.

- En séance plénière, ces personnes ont décrit les opérations et les sous-opérations relatives à l'ensemble des tâches.
- Ensemble, les participantes et les participants ont apporté certaines modifications puis en sont venus à un consensus sur la liste de ces opérations.

Les travaux de l'atelier ont porté sur le travail effectué par les serrurières et les serruriers au seuil d'entrée sur le marché du travail, soit durant les cinq premières années d'exercice de leur profession.

Il est à noter que les participantes et les participants reconnaissent unanimement que le portrait des tâches reflète bien le travail des serrurières et des serruriers.

Le tableau ci-dessous contient la liste des tâches effectuées par les serrurières et les serruriers. Les pages qui suivent présentent les opérations et les sous-opérations qui accompagnent ces tâches. Des renseignements complémentaires relatifs à chacune des tâches y sont parfois donnés.

### Tâches exécutées par les serrurières et les serruriers

1. S'occuper de la représentation et de la vente de produits et de services
  2. Tailler des clés
  3. Effectuer le clavetage ou le reclavetage des serrures (cléage)
  4. Réparer des serrures et de la quincaillerie architecturale
  5. Déverrouiller les serrures
  6. Installer des serrures et de la quincaillerie architecturale
  7. Élaborer des systèmes de clés maîtresses (bâtiments et meubles)
  8. Préparer des soumissions
  9. Offrir une expertise
  10. Effectuer des tâches administratives
-

## Tableau des tâches et des opérations

TÂCHES ET OPÉRATIONS					
1 S'OCCUPER DE LA PRÉSENTATION ET DE LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES	1.1 Accueillir la cliente ou le client (au téléphone ou en personne)	1.2 Répondre aux besoins de la cliente ou du client	1.3 Conclure une transaction	1.4 Effectuer le suivi	
2 TAILLER DES CLÉS	<b>A. Par code</b>	A2.1 Enregistrer les clés	A2.2 Poinçonner et identifier les clés	A2.3 Mettre à jour le système de clés maîtresses	A2.4 Configurer les clés
	<b>B. Par reproduction</b>	B2.1 Repérer et identifier les clés			
	<b>C. Avec des contrôlées</b>	C2.1 Configurer les clés	C2.2 Enregistrer les clés	C2.3 Vérifier l'identité et l'autorisation de la personne	
3 EFFECTUER LE CLAVETAGE OU LE RECLAVETAGE DES SERRURES (cléage)	3.1 Désassembler la serrure (barillet)	3.2 Identifier le chemin de clé	3.3 Déterminer le code de la clé	3.4 Tailler la nouvelle clé	
	3.5 Vider les chambres	3.6 Regroupiller la serrure	3.7 Réassembler la serrure	3.8 Lubrifier le cylindre	
	3.9 Vérifier le fonctionnement				
4 RÉPARER DES SERRURES ET DE LA QUINCAILLERIE ARCHITECTURALE	4.1 Identifier le problème	4.2 Déterminer les pièces à remplacer, si nécessaire	4.3 Vérifier l'alignement des composants (ajustements)	4.4 Remplacer des pièces, si nécessaire	
	4.5 Fabriquer les pièces	4.6 Vérifier le fonctionnement	4.7 Faire vérifier le fonctionnement par la cliente ou le client		
5 DÉVERROUILLER DES SERRURES	5.1 Évaluer la légitimité de la situation	5.2 Crocheter la serrure	5.3 Étudier d'autres solutions possibles	5.4 Percer la serrure	
6 INSTALLER DES SERRURES ET DE LA QUINCAILLERIE ARCHITECTURALE	6.1 S'assurer de la sécurité du produit	6.2 S'assurer que le produit est approprié	6.3 Lire les instructions	6.4 Vérifier le bon fonctionnement de la porte	
	6.5 Prendre les mesures	6.6 Choisir les outils nécessaires	6.7 Faire les trous	6.8 Faire l'installation	
	6.9 Vérifier le fonctionnement	6.10 Nettoyer et ranger	6.11 Faire vérifier le fonctionnement par la cliente ou le client		

## TÂCHES ET OPÉRATIONS

7 ÉLABORER DES SYSTÈMES DE CLÉS MAÎTRESSES (bâtiments et meubles)	7.1 Vérifier les besoins de la cliente ou du client et du bâtiment	7.2 Créer la charte	7.3 Documenter le système	7.4 Faire approuver le système par la cliente ou le client
	7.5 Mettre à jour le système de clés maîtresses			
8 PRÉPARER DES SOUMISSIONS	8.1 Rencontrer la cliente ou le client (l'écouter, noter ses besoins)	8.2 Prendre connaissance des lieux	8.3 Préparer le plan architectural, s'il y a lieu	8.4 Dresser la liste des matériaux nécessaires
	8.5 Effectuer une recherche de produits	8.6 Rédiger diverses propositions	8.7 Soumettre les propositions à la cliente ou au client	8.8 Effectuer le suivi
9 OFFRIR UNE EXPERTISE	9.1 Évaluer la demande (type d'expertise)	9.2 Faire la recherche des spécifications du manufacturier	9.3 Inspecter les lieux	
10 EFFECTUER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES	10.1 Planifier l'appel de service	10.2 Tenir l'inventaire	10.3 Passer les commandes	10.4 Faire les factures
	10.5 Dresser une liste de prix			

## TÂCHE 1 : S'OCCUPER DE LA REPRÉSENTATION ET DE LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
1.1 Accueillir la cliente ou le client (au téléphone ou en personne).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Écouter la cliente ou le client.</li><li>• Diriger la personne vers la bonne ressource.</li><li>• Identifier la cliente ou le client et vérifier ses coordonnées.</li></ul>
1.2 Répondre aux besoins de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Écouter et analyser la demande afin d'établir les besoins à combler.</li><li>• Informer la cliente ou le client sur les produits ou les solutions à considérer.</li><li>• Informer sur les avantages et les inconvénients et les inconvénients de produits et de services, s'il y a lieu.</li></ul>
1.3 Conclure une transaction.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclure une entente en accordant la priorité aux besoins de la cliente ou du client.</li></ul>
1.4 Effectuer le suivi.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Téléphoner à la cliente ou au client ou prévoir une rencontre.</li></ul>

Renseignements complémentaires

Les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail sont minimes.



## TÂCHE 2 : TAILLER DES CLÉS

### OPÉRATIONS

### SOUS-OPÉRATIONS

#### A. Par code

A2.1 Enregistrer les clés.

A2.2 Poinçonner et identifier les clés.

A2.3 Mettre à jour le système de clés maîtresses.

A2.4 Configurer les clés.

#### B. Par reproduction

B2.1 Repérer et identifier les clés.

#### C. Avec des clés contrôlées

C2.1 Configurer les clés.

C2.2 Enregistrer les clés.

C2.3 Vérifier l'identité et l'autorisation de la personne. • Vérifier la validité de la demande.

#### Renseignements complémentaires

Parmi les opérations liées aux tâches des serrurières et des serruriers, on a mentionné différentes catégories pour la taille des clés, soit *par code*, *par reproduction* et *avec des clés contrôlées*. Les participantes et les participants à l'atelier ont également mentionné deux autres méthodes, soit *par impression* et *par repérage*.

Selon les participantes et les participants, les clés doivent être adoucies peu importe la catégorie.

De plus, parmi les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail, les participantes et les participants ont mentionné des risques pour les yeux et les mains.

### TÂCHE 3 : EFFECTUER LE CLAVETAGE OU LE RECLAVETAGE DES SERRURES (CLÉAGE)

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
3.1 Désassembler la serrure ( <i>barillet</i> ).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vider le barillet de ses goupilles inférieures et des goupilles maîtresses.</li></ul>
3.2 Identifier le chemin de clé.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulter un manuel de référence au besoin.</li></ul>
3.3 Déterminer le code de la clé.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Choisir les clés à ajuster pour faire fonctionner le barillet.</li></ul>
3.4 Tailler la nouvelle clé.	
3.5 Vider les chambres.	
3.6 Regoupiller la serrure.	
3.7 Réassembler la serrure.	
3.8 Lubrifier le cylindre.	
3.9 Vérifier le fonctionnement.	

#### Renseignements complémentaires

Parmi les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail, les participantes et les participants à l'atelier ont mentionné des risques de blessures au dos.

## TÂCHE 4 : RÉPARER DES SERRURES ET DE LA QUINCAILLERIE ARCHITECTURALE

### OPÉRATIONS

### SOUS-OPÉRATIONS

- 4.1 Identifier le problème.
- 4.2 Déterminer les pièces à remplacer, si nécessaire.
- 4.3 Vérifier l'alignement des composants (ajustements).
- 4.4 Remplacer des pièces, si nécessaire.
- 4.5 Fabriquer des pièces.
- 4.6 Vérifier le fonctionnement.
- 4.7 Faire vérifier le fonctionnement par la cliente ou le client.

#### Renseignements complémentaires

Parmi les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail, les participantes et les participants à l'atelier ont mentionné des risques liés à la négligence et aux mauvaises habitudes de travail.

## TÂCHE 5 : DÉVERROUILLER DES SERRURES

### OPÉRATIONS

### SOUS-OPÉRATIONS

5.1 Évaluer la légitimité de la situation.

- Interroger la cliente ou le client.
- Vérifier ses pièces d'identité.

5.2 Crocheter la serrure.

- Trouver la meilleure méthode d'approche :
  - utilisation de broches pour les automobiles;
  - utilisation d'outils de crochetage;
  - fabrication d'outils, s'il y a lieu.

5.3 Étudier d'autres solutions possibles.

- Passer par la fenêtre ou le plafond pour atteindre la serrure.
- Tailler une clé.
- Autres.

5.4 Percer la serrure.

## TÂCHE 6 : INSTALLER DES SERRURES ET DE LA QUINCAILLERIE ARCHITECTURALE

### OPÉRATIONS

### SOUS-OPÉRATIONS

6.1 S'assurer de la sécurité du produit.

- Examiner l'environnement de travail afin de s'assurer qu'il est adéquat.
- Prendre des mesures de prévention personnelle et publique en matière de sécurité.
- Délimiter les zones de sécurité au besoin.
- S'informer des règlements de l'établissement.

6.2 S'assurer que le produit est approprié.

6.3 Lire les instructions.

- S'assurer de la conformité du produit.
- S'assurer de la compréhension des étapes d'installation du produit.

6.4 Vérifier le bon fonctionnement de la porte.

- Ajuster à la penture, le seuil de porte ou le coupe-froid.

6.5 Prendre les mesures.

- S'assurer que le produit peut être installé.
- Effectuer le marquage pour le perçage et l'installation.

6.6 Choisir les outils nécessaires.

- S'assurer d'avoir les bons outils et accessoires.

6.7 Faire les trous.

6.8 Faire l'installation.

6.9 Vérifier le fonctionnement.

- Tester les clés.
- Faire la programmation, s'il y a lieu (électronique).
- Faire les ajustements nécessaires.

6.10 Nettoyer et ranger.

6.11 Faire vérifier le fonctionnement par la cliente ou le client.

### Renseignements complémentaires

Les participantes et les participants à l'atelier ont mentionné que les risques liés à la santé et à la sécurité au travail sont élevés.

## TÂCHE 7 : ÉLABORER DES SYSTÈMES DE CLÉS MAÎTRESSES (bâtiments et meubles)

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
7.1 Vérifier les besoins de la cliente ou du client et du bâtiment.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visiter les lieux.</li><li>• Dresser la liste des articles de quincaillerie.</li><li>• Prendre les mesures.</li><li>• Faire des suggestions verbales ou écrites pour la réalisation des travaux.</li></ul>
7.2 Créer la charte.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser un logiciel approprié ou une matrice mathématique.</li><li>• Déterminer les codes à attribuer.</li><li>• Déterminer les quantités de clés.</li><li>• Déterminer les provisions futures.</li></ul>
7.3 Documenter le système.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conserver les notes et les mises à jour.</li></ul>
7.4 Faire approuver par la cliente ou le client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présenter et expliquer les besoins transposés en matière de gestion de la sécurité.</li><li>• Effectuer les ajustements nécessaires, s'il y a lieu.</li></ul>
7.5 Mettre à jour le système de clés maîtresses.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistrer les données lors de l'initialisation et des modifications.</li></ul>

### Renseignements complémentaires

Les participantes et les participants à l'atelier ont mentionné que des risques liés à la santé et à la sécurité au travail peuvent être présents lors de la visite des lieux.

## TÂCHE 8 : PRÉPARER DES SOUMISSIONS

### OPÉRATIONS

### SOUS-OPÉRATIONS

- 8.1 Rencontrer la cliente ou le client (l'écouter, noter ses besoins).
- 8.2 Prendre connaissance des lieux.
- 8.3 Préparer le plan architectural, s'il y a lieu.
- 8.4 Dresser la liste des matériaux nécessaires.
- 8.5 Effectuer une recherche de produits.
  - Négocier avec les fournisseurs.
- 8.6 Rédiger diverses propositions.
- 8.7 Soumettre les propositions à la cliente ou au client.
- 8.8 Effectuer le suivi.



## TÂCHE 9 : OFFRIR UNE EXPERTISE

### OPÉRATIONS

### SOUS-OPÉRATIONS

9.1 Évaluer la demande (type d'expertise).

9.2 Faire la recherche des spécifications du manufacturier.

9.3 Inspecter les lieux.

- Prendre des photos.

#### Renseignements complémentaires

Il est à noter que l'expertise-conseil sous-tend plusieurs années d'expérience ainsi qu'une formation policière spécialisée.

## TÂCHE 10 : EFFECTUER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES

### OPÉRATIONS

### SOUS-OPÉRATIONS

- 10.1 Planifier l'appel de service.
- 10.2 Tenir l'inventaire.
- 10.3 Passer les commandes.
- 10.4 Faire les factures.
- 10.5 Dresser une liste de prix.

## 2.3 Importance relative des tâches

### 2.3.1 Tableaux de l'importance relative des tâches

Le premier tableau indique le pourcentage de temps consacré à chacune des tâches, son niveau de difficulté et ses conséquences sur les résultats atteints par l'entreprise. L'ensemble de ces données permet de relativiser l'importance de chaque tâche.

Le *temps* accordé aux tâches est estimé pour une année entière. Différents critères permettent de juger du *degré de difficulté* d'une tâche : la somme des savoirs nécessaires à son exécution, les aspects relationnels qu'elle implique, le niveau de responsabilité exigé, son degré de précision, les dangers liés à son exécution, la complexité des décisions à prendre et des problèmes pouvant être éprouvés. L'*impact sur les résultats* est lié au coût associé à une exécution incorrecte d'une tâche, soit pour l'entreprise, soit pour la clientèle, ainsi qu'à la santé et à la sécurité de la travailleuse ou du travailleur.

Un second tableau présente les tâches pouvant être effectuées aux différents stades de la fonction de travail : débutant, intermédiaire ou avancé.

Les cotes et les pourcentages indiqués ont été obtenus en calculant la moyenne des nombres fournis par les participantes et les participants à cette étude. Ils figurent à titre indicatif et ne doivent pas servir de référence officielle dans l'exercice de la profession.

**Tableau 1**

Tâche	Fréquence (%) <sup>1</sup>	Complexité (1 à 5) <sup>2</sup>	Importance (1 à 5) <sup>3</sup>
1. S'occuper de la représentation et de la vente de produits et de services	11,5 %	3,1	3,5
2. Tailler des clés	12,1 %	2,4	3,0
3. Effectuer le clavetage ou le reclavetage des serrures (cléage)	11,8 %	2,6	3,0
4. Réparer des serrures et de la quincaillerie architecturale	7,8 %	3,4	3,3
5. Déverrouiller les serrures	7,8 %	3,4	2,6
6. Installer des serrures et de la quincaillerie architecturale	9,9 %	3,3	4,0
7. Élaborer des systèmes de clés maîtresses (bâtiments et meubles)	7,4 %	4,2	4,1
8. Préparer des soumissions	8,6 %	3,5	3,6
9. Offrir une expertise	5,4 %	4,2	3,2
10. Effectuer des tâches administratives	9,8 %	3,0	4,0

**Tableau 2**

Tâche	Débutant	Intermédiaire	Avancé
1. S'occuper de la représentation et de la vente de produits et de services	40 %	60 %	
2. Tailler des clés	80 %	20 %	
3. Effectuer le clavetage ou le reclavetage des serrures (cléage)	80 %	20 %	
4. Réparer des serrures et de la quincaillerie architecturale	40 %	70 %	
5. Déverrouiller les serrures	10 %	60 %	30 %
6. Installer des serrures et de la quincaillerie architecturale	10 %	60 %	30 %
7. Élaborer des systèmes de clés maîtresses (bâtiments et meubles)		20 %	80 %
8. Préparer des soumissions	10 %	10 %	80 %
9. Offrir une expertise		10 %	90 %
10. Effectuer des tâches administratives		70 %	30 %

<sup>1</sup> Fréquence : pourcentage du temps consacré à la tâche.

<sup>2</sup> Complexité : « 1 » indique la tâche la moins difficile à exécuter et « 5 » la plus difficile à exécuter.

<sup>3</sup> Importance : « 1 » indique la tâche ayant le moins d'impact sur les résultats et « 5 » celle ayant le plus d'impact sur les résultats.

## **2.4 Processus général de travail**

Les participantes et les participants à l'atelier n'ont pas décrit de processus général de travail pour l'exercice des différentes tâches.

## **2.5 Conditions d'exécution des tâches et critères de performance**

Les participantes et les participants à l'atelier ont précisé les conditions d'exécution des tâches retenues pour décrire la profession de serrurière ou de serrurier. Ces personnes ont aussi déterminé des critères qui permettent de qualifier la performance à atteindre dans l'exécution de ces tâches. Elles ont également noté les connaissances, les habiletés, les perceptions, les attitudes et les comportements nécessaires pour atteindre la performance visée.

Les tableaux suivants présentent ces conditions et ces critères de performance.

## TÂCHE 1 : S'OCCUPER DE LA REPRÉSENTATION ET DE LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES

### CONDITIONS D'EXÉCUTION

#### La manière dont la personne effectue son travail

- Seule.
- Sans supervision.
- En communiquant directement avec les clientes ou les clients.
- À partir de demandes des clientes et des clients.

#### Les facteurs de stress

- La préoccupation relative à la satisfaction des clientes et des clients.
- La préoccupation relative à la pertinence des choix de produits et services.

#### Les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail

Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### La documentation technique requise

- Des manuels techniques sur les différents produits et services.
- Des catalogues.
- Des documents remis par les fournisseurs.
- De l'information recueillie auprès des collègues de travail ou des superviseurs.

#### Le matériel et l'équipement requis

- Divers types de serrures.
- Des barres antipaniques.
- Des poignées.
- Des cylindres.
- Des logiciels de serrurerie.
- Un ordinateur.
- Un téléphone.
- Autres.

### CRITÈRES DE PERFORMANCE

#### Les critères d'un travail de qualité

- Une entente mutuelle visant la satisfaction des deux parties.
- Une réponse au besoin prioritaire des clientes ou des clients.

#### Les connaissances requises

- Les produits.
- Les services.
- Les multitudes de solutions à offrir.
- Les techniques de communication.
- Les techniques de vente.

#### Les habiletés, attitudes et comportements requis

- L'entregent.
- Le professionnalisme.
- L'éthique et l'intégrité.
- La capacité à rechercher de l'information.
- L'écoute.
- La capacité à évaluer les besoins de la clientèle.
- La capacité à faire preuve de discernement.
- Le respect de l'environnement.

## TÂCHE 2 : TAILLER DES CLÉS

### CONDITIONS D'EXÉCUTION

#### La manière dont la personne effectue son travail

- Seule.
- Sans supervision.
- Dans un atelier aménagé dans un local ou dans un camion.
- À partir de demandes provenant des clientes et des clients.
- À partir d'une autorisation lorsque la clé est contrôlée.

#### Les facteurs de stress

- Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### Les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail

- Des blessures aux yeux et aux mains.

#### La documentation technique requise

- Un manuel de référence.
- Un registre.
- Un logiciel de codes.

#### Le matériel et l'équipement requis

- Un atelier dans un local.
- Un atelier mobile dans un camion.
- Des clés brutes.
- Des machines à clés.
- Une armoire à clés.
- Des limes.
- Des cadenas.
- Des poignées.
- Un poinçon.
- Des cylindres.
- Des serrures.
- Un graveur électrique.
- Un ordinateur.
- Des logiciels de serrurerie.
- Des lunettes de sécurité.
- Autres.

### CRITÈRES DE PERFORMANCE

#### Les critères d'un travail de qualité

- Des clés taillées avec précision.
- Des clés adoucies.
- Des clés conformes aux clés originales.
- Une garantie offerte pour le produit fini.

#### Les connaissances requises

- L'utilisation des outils et du matériel.
- Les lignes de conduite de l'éthique professionnelle.

#### Les habiletés, attitudes et comportements requis

- Une bonne dextérité manuelle.
- La capacité à faire preuve de discernement par rapport aux demandes illicites.
- La minutie.
- Le souci du détail.



## TÂCHE 3 : EFFECTUER LE CLAVETAGE OU LE RECLAVETAGE DES SERRURES (CLÉAGE)

### CONDITIONS D'EXÉCUTION

#### La manière dont la personne effectue son travail

- Seule.
- Sans supervision.
- Dans un atelier aménagé dans un local ou dans un camion.
- À partir des attentes et des besoins des clientes ou des clients.

#### Les facteurs de stress

- Le risque d'endommager la serrure lors du travail. Il est important de bien communiquer aux clientes et aux clients les risques de bris potentiels.

#### Les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail

- Des maux de dos.

#### La documentation technique requise

- Une charte de clés.
- Les spécifications des fabricants.

#### Le matériel et l'équipement requis

- Un atelier dans un local.
- Un atelier mobile dans un camion.
- Un coffret à goupilles.
- Des pinces.
- Des tubes.
- Des tournevis.
- Un marteau en fibres.
- Des pinces à goupiller.
- Un micromètre à clé.
- Des pics.
- Un tapis à goupiller.
- Une perceuse.
- Des serrures.
- Des cadenas.
- Des poignées.
- Des cylindres.
- Une armoire à clés.
- Un ordinateur.
- Des logiciels de serrurerie.
- Autres.

### CRITÈRES DE PERFORMANCE

#### Les critères d'un travail de qualité

- Un fonctionnement correct des serrures.
- Le respect de l'intégrité des serrures dans la mesure du possible.
- Une communication claire des risques de bris potentiels.

#### Les connaissances requises

- L'utilisation des outils et du matériel.
- La préparation d'un schéma de montage (goupille du bas et de tête).

#### Les habiletés, attitudes et comportements requis

- Une bonne dextérité manuelle.
- Une bonne capacité de concentration.
- La capacité de faire preuve de méthode.
- La rigueur.

## TÂCHE 4 : RÉPARER DES SERRURES ET DE LA QUINCAILLERIE ARCHITECTURALE

### CONDITIONS D'EXÉCUTION

#### La manière dont la personne effectue son travail

- Seule.
- Avec ou sans supervision.
- Dans un atelier aménagé dans un local ou dans un camion ou sur les lieux de travail.
- À partir des demandes et des besoins des clientes et des clients.
- À partir des consignes des manufacturiers et des distributeurs.

#### Les facteurs de stress

- Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### Les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail

- Des blessures corporelles liées à la négligence en matière de sécurité ou aux mauvaises habitudes de travail.

#### La documentation technique requise

- Les manuels des manufacturiers.
- Les documents de référence remis par les fournisseurs.
- De l'information recueillie auprès des collègues de travail.
- De l'information en rapport avec des éléments comparatifs.

#### Le matériel et l'équipement requis

- Une mortaise.
- Des pinces.
- Des tournevis.
- Une perceuse à colonne.
- Des limes.
- Des ciseaux à froid.
- Différents types de clés.
- Une scie sauteuse.
- Un extracteur de pièces.
- Des mèches.
- Une scie métallique.
- Un compresseur de volant.
- Des outils de perçage de coffre-fort.
- Des lunettes de sécurité.
- Un ordinateur.
- Autres.

### CRITÈRES DE PERFORMANCE

#### Les critères d'un travail de qualité

- Le bon fonctionnement des serrures et des articles de quincaillerie.
- La conformité du travail et du résultat avec les normes du manufacturier.
- La satisfaction de la clientèle.
- La création d'un lien de fidélité avec la clientèle.

#### Les connaissances requises

- Les relations professionnelles.
- La communication.

#### Les habiletés, attitudes et comportements requis

- L'expérience.
- La pensée analytique.
- La pensée logique.
- La minutie.
- La propreté.
- Le sens de l'initiative.
- La débrouillardise.
- L'efficacité.
- L'efficience.

## TÂCHE 5 : DÉVERROUILLER DES SERRURES

### CONDITIONS D'EXÉCUTION

#### La manière dont la personne effectue son travail

- Seule.
- Sans supervision.
- Dans un atelier aménagé dans un local ou dans un camion.
- À partir des demandes ou des besoins des clientes ou des clients.
- En s'assurant de la légitimité de l'opération à effectuer.

#### Les facteurs de stress

- Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### Les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail

- Les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### La documentation technique requise

- Des manuels de référence principalement reliés aux véhicules motorisés.

#### Le matériel et l'équipement requis

- Des outils de crochetage.
- Des outils de perçage.
- Une lampe de poche.
- Des clés de percussion.
- Du matériel servant à percer un coffre-fort.
- Une perceuse sans fil.
- Un ensemble de pics.
- Des limes.
- Une mèche pour coffre-fort.
- Un extracteur de serrure de coffret de sûreté.
- Différents types de serrures.
- Des cadenas.
- Des poignées.
- Des cylindres.
- Un mécanisme de coffre-fort.
- Un ordinateur.
- Des logiciels de serrurerie.
- Autres.

### CRITÈRES DE PERFORMANCE

#### Les critères d'un travail de qualité

- La capacité d'exécuter le travail rapidement.
- La capacité d'éviter les dommages matériels.
- La vérification de la légitimité de l'opération à effectuer.

#### Les connaissances requises

- Les produits offerts sur le marché.
- Les techniques de crochetage et les techniques de contournement des mécanismes d'autos.

#### Les habiletés, attitudes et comportements requis

- La persévérance.
- La débrouillardise.
- La confiance en soi.
- L'imagination.
- La projection visuelle.

## TÂCHE 6 : INSTALLER DES SERRURES ET DE LA QUINCAILLERIE ARCHITECTURALE

### CONDITIONS D'EXÉCUTION

#### La manière dont la personne effectue son travail

- Majoritairement seule, parfois en équipe.
- Avec ou sans supervision.
- Parfois en relation avec des collègues de travail ou des superviseurs.
- Sur des chantiers et dans des établissements de types industriel, institutionnel, commercial ou résidentiel.

#### Les facteurs de stress

- Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### Les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail

- Des risques élevés de blessures corporelles.

#### La documentation technique requise

- Les normes de santé et de sécurité.
- Les normes d'installation recommandées par les fabricants.
- Les instructions relatives aux produits.
- De l'information recueillie auprès des collègues de travail ou des superviseurs.

#### Le matériel et l'équipement requis

- Une mortaise.
- Des pinces.
- Des tournevis.
- Un coffre à outils
- Un escabeau.
- Une perceuse à colonne.
- Un niveau.
- Des limes.
- Des ciseaux à froid.
- Divers types de scies.
- Un extracteur de volant.
- Des mèches.
- Des pinces ajustables.
- Un marteau en fibres.
- Des lunettes de sécurité.
- Des pinces à goupiller.

### CRITÈRES DE PERFORMANCE

#### Les critères d'un travail de qualité

- Le bon fonctionnement et l'installation adéquate.

#### Les connaissances requises

- Les produits.
- Les techniques de travail.

#### Les habiletés, attitudes et comportements requis

- Le professionnalisme.
- La minutie.
- La propreté.
- La courtoisie.
- Le respect de l'environnement de la cliente ou du client.
- L'éthique.
- La courtoisie.
- La capacité à s'autoévaluer et à s'autocritiquer.

## CONDITIONS D'EXÉCUTION

- Un compresseur de volant.
- Des outils de perçage de coffre-fort.
- Une perceuse sans fil.
- Des pics.
- Autres.

## CRITÈRES DE PERFORMANCE

## TÂCHE 7 : ÉLABORER DES SYSTÈMES DE CLÉS MAÎTRESSES (bâtiments et meubles)

### CONDITIONS D'EXÉCUTION

#### La manière dont la personne effectue son travail

- Majoritairement seule, parfois en équipe.
- Avec ou sans supervision.
- Sur les lieux de travail.
- À partir des demandes et des besoins spécifiés verbalement ou par écrit par les clientes ou les clients.

#### Les facteurs de stress

- Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### Les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail

- Des risques de blessures corporelles lors de la visite des lieux.

#### La documentation technique requise

- Divers documents de référence.

#### Le matériel et l'équipement requis

- Un téléphone.
- Un ordinateur.
- Un logiciel ou une matrice mathématique.
- Un tournevis.
- Un faux noyau.
- Une charte de clés.
- Un poinçon.
- Un marteau en fibres.
- Des pinces à goupiller.
- Une machine à clés.
- Un tapis à goupiller.
- Un micromètre à clés.
- Des cadenas.
- Un coffre de goupillage.
- Des poignées.
- Des cylindres.
- Divers types de serrures.
- Une armoire à clés.
- Un panneau de clés.
- Un graveur de clés.
- Autres.

### CRITÈRES DE PERFORMANCE

#### Les critères d'un travail de qualité

- La capacité d'actualiser la gestion de la sécurité selon les attentes des clientes ou des clients.

#### Les connaissances requises

- La capacité à bien communiquer.
- Les principes et les limites des systèmes de clés maîtresses.
- Une méthode de perception de la fonction du bâtiment.
- Une méthode de conception des systèmes de clés maîtresses.
- Un logiciel d'application.

#### Les habiletés, attitudes et comportements requis

- Une bonne expérience de travail.

## TÂCHE 8 : PRÉPARER DES SOUMISSIONS

### CONDITIONS D'EXÉCUTION

#### La manière dont la personne effectue son travail

- Seule.
- Sans supervision.
- Dans un bureau, dans un atelier ou sur les lieux de travail.
- À partir des consignes des fournisseurs et des manufacturiers.

#### Les facteurs de stress

- Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### Les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail

- Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### La documentation technique requise

- Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### Le matériel et l'équipement requis

- Un ordinateur.
- Des logiciels.
- Un ruban à mesurer ou une règle.

### CRITÈRES DE PERFORMANCE

#### Les critères d'un travail de qualité

- La vente de produits et de services.

#### Les connaissances requises

- Les principes d'élaboration d'une soumission.
- L'analyse des besoins.
- Les produits et les services.
- Les techniques de travail.
- L'estimation des travaux.
- La communication.
- Des notions de mathématique.

#### Les habiletés, attitudes et comportements requis

- Le professionnalisme.
- L'esprit de recherche (curiosité).
- La capacité d'offrir des options et des solutions de rechange.
- La rigueur.



## TÂCHE 9 : OFFRIR UNE EXPERTISE

### CONDITIONS D'EXÉCUTION

#### La manière dont la personne effectue son travail

- Seule ou en équipe.
- Avec ou sans supervision.
- En relation avec des collègues de travail.
- Dans un atelier aménagé dans un local ou sur les lieux de travail.
- Au palais de justice dans le cas d'une expertise légale.
- À partir des consignes des clientes ou des clients.
- Dans le cadre d'une consultation ou d'une investigation.

#### Les facteurs de stress

- Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### Les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail

- Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### La documentation technique requise

- Divers documents de référence.
- Des spécifications.
- Des photos.

#### Le matériel et l'équipement requis

- Un microscope.
- Un endoscope.
- Une caméra.
- Un ordinateur.
- Du papier.
- Des crayons.
- Des sacs.
- Des étiquettes.
- Les produits du manufacturier (aux fins de comparaison et d'examen).

#### Renseignements complémentaires

Il est à noter que l'expertise-conseil sous-tend plusieurs années d'expérience ainsi qu'une formation policière spécialisée.

### CRITÈRES DE PERFORMANCE

#### Les critères d'un travail de qualité

- La capacité à fournir un rapport intègre et crédible.

#### Les connaissances requises

- Les techniques de travail liées à l'expertise.
- Les produits.

#### Les habiletés, attitudes et comportements requis

- L'écoute.
- La facilité d'expression.
- L'intégrité.
- La transparence.
- L'image professionnelle.
- La confiance en soi.

## TÂCHE 10 : EFFECTUER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES

### CONDITIONS D'EXÉCUTION

#### La manière dont la personne effectue son travail

- Seule ou en équipe.
- Avec ou sans supervision.
- Dans un atelier ou un bureau.
- À partir des consignes de la ou du propriétaire de l'entreprise.

#### Les facteurs de stress

- Les participantes et les participants n'ont rien noté à ce sujet.

#### Les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail

- Aucun

#### La documentation technique requise

- Des références liées aux normes gouvernementales.
- De l'information provenant d'établissements bancaires.
- De l'information comptable.

#### Le matériel et l'équipement requis

- Un ordinateur.
- Des logiciels.
- Des outils de communication (téléphone, télécopieur, etc.).

### CRITÈRES DE PERFORMANCE

#### Les critères d'un travail de qualité

- La capacité d'accomplir ses tâches avec rigueur et exactitude.
- La capacité d'établir de bons objectifs de performance.

#### Les connaissances requises

- La communication.
- Des notions de mathématique.
- Des notions de gestion.
- Les techniques d'organisation du travail.

#### Les habiletés, attitudes et comportements requis

- Un esprit visionnaire.
- La capacité de travailler en équipe.
- Une ouverture d'esprit.

### 3 Connaissances, habiletés et comportements transférables

---

Les connaissances, habiletés et comportements transférables s'appliquent à une variété de situations, de tâches et d'activités. Ils ne sont pas limités, entre autres, à un seul poste de travail, à une seule tâche ni à une seule profession.

Au cours de l'atelier d'analyse de profession des serrurières et des serruriers, on a relevé trois catégories de connaissances, d'habiletés et de comportements :

- les connaissances et habiletés que la personne doit posséder à titre de spécialiste;
- les habiletés perceptives rattachées aux sens;
- les qualités, aptitudes et attitudes nécessaires pour une exécution professionnelle des tâches.

#### 3.1 Connaissances et habiletés

Ensemble, les participantes et les participants à l'atelier ont relevé des connaissances et des habiletés qu'ils jugent importantes pour l'exécution des tâches des serrurières et des serruriers.

Les tableaux suivants présentent le résultat de leur consensus sans ordre de préséance.

Connaissances	
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'équipement, le matériel et les accessoires de serrurerie</li><li>• L'informatique</li><li>• L'anglais</li><li>• Le français</li><li>• La mathématique de base</li><li>• La mécanique appliquée aux tâches de la profession</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'électronique appliquée aux tâches de la profession</li><li>• La lecture de plans (architecture)</li><li>• Les lois et règlements</li><li>• Les standards de l'industrie</li><li>• Des notions de psychologie (en relation avec la clientèle et la pensée criminelle)</li><li>• Des notions de gestion d'entreprise</li></ul>

Habiletés	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les techniques de vente</li><li>• La communication</li><li>• La manipulation d'outils</li><li>• La pensée logique et analytique</li><li>• Le sens de l'entrepreneuriat</li><li>• La menuiserie appliquée aux tâches de la profession</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La dextérité</li><li>• L'usinage des métaux</li><li>• La mécanique</li><li>• L'électronique</li><li>• La conduite automobile</li></ul>

### 3.2 Qualités, aptitudes et attitudes

Les participantes et les participants à l'atelier ont relevé les qualités, aptitudes et attitudes requises pour l'exercice de la profession de serrurière ou de serrurier.

Le tableau suivant présente le résultat de leur consensus sans ordre de préséance.

Qualités, aptitudes et attitudes	
<ul style="list-style-type: none"><li>• La minutie</li><li>• L'éthique professionnelle</li><li>• La patience</li><li>• La courtoisie</li><li>• L'entregent</li><li>• La discrétion</li><li>• L'honnêteté et l'intégrité</li><li>• La ponctualité</li><li>• Le sens de l'organisation et de la planification</li><li>• L'efficacité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La capacité à travailler en équipe</li><li>• La capacité à prendre des décisions</li><li>• La propreté</li><li>• Le tact, la diplomatie</li><li>• L'initiative</li><li>• La disponibilité</li><li>• La persévérance</li><li>• L'imagination</li><li>• L'autonomie</li></ul>

### 3.3 Habiletés perceptives

Les participantes et les participants à l'atelier ont enfin précisé certaines habiletés perceptives qui sont appréciées chez les serrurières et les serruriers. Les habiletés perceptives font appel à l'utilisation des sens. Le tableau qui suit fait état de ces habiletés et de leur application dans l'exercice de la fonction de travail.

Habiletés perceptives
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'acuité visuelle</li><li>• La capacité à visualiser le travail</li><li>• Le sens de l'orientation</li><li>• La perception tactile</li><li>• L'intuition</li></ul>

## 4 Suggestions relatives à la formation

---

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de profession proposent certains ajustements au programme actuel. Ces commentaires ont été communiqués sans ordre d'importance.

- On recommande d'effectuer deux tiers de la formation en milieu scolaire et au moins un tiers en milieu de travail sans qu'il s'agisse d'un stage. Des objectifs clairs devraient être dûment établis. La formation devrait être bien encadrée et suivie par le personnel enseignant en collaboration avec les employeurs.
- On remet en question la nécessité d'enseigner la technique du crochetage. On recommande que l'enseignement de cette technique s'effectue davantage vers la fin de la formation.
- On recommande une collaboration entre les manufacturiers et le milieu de l'éducation.
- On recommande également une collaboration entre les entreprises de serrurerie et le milieu de l'éducation.
- Durant la formation des élèves, il serait souhaitable d'inviter des représentantes et des représentants d'un corps policier, de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ou de la sécurité publique.
- Il faudrait bien informer les élèves quant aux formations qui existent dans le domaine et les inciter à demeurer à l'affût des tendances et des nouveautés en matière de produits et de techniques.
- On suggère d'offrir des spécialisations en serrurerie semblables à certaines formations offertes aux États-Unis, par exemple.
- On recommande de communiquer aux élèves l'importance d'avoir une bonne prestance professionnelle et de savoir bien s'exprimer.

D'autres suggestions relatives à la formation ont été formulées par les observatrices et les observateurs de l'atelier.

- Il serait important de développer des apprentissages relatifs :
  - au Code du bâtiment;
  - au Code national de prévention des incendies;
  - au sens de la débrouillardise, à l'autonomie, au professionnalisme et au sens de l'observation;
  - à la technique par impression pour le déverrouillage et la taille;
  - aux techniques de contournement ou d'accès aux lieux;
  - à tous les mécanismes de verrouillage comportant ou non une serrure;
  - à l'utilisation du courriel (pour des documents tels que des soumissions, des plans ou des photos).
- Il est recommandé d'intégrer au programme d'études l'alternance travail-études.

## Annexes Grille d'analyse en matière de santé et sécurité au travail (SST)

**Tableau 1 - Risques liés à la santé et la sécurité au travail pour la serrurière ou le serrurier**

#	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
<b>1</b>	<b>RISQUES ERGONOMIQUES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postures contraignantes, espace restreint, travail de précision, manutention fine, travail à genoux, travail penché</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maux de genoux</li> <li>• Troubles musculo-squelettiques</li> <li>• Maux de dos</li> <li>• Contusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser les lieux de travail en limitant l'encombrement</li> <li>• Utiliser les outils appropriés aux tâches à effectuer</li> <li>• Utiliser des genouillères pour le travail prolongé à genoux</li> <li>• Travailler selon les règles de l'art et les méthodes sécuritaires reconnues</li> </ul>
<b>2</b>	<b>RISQUES PHYSIQUES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endroits mal éclairés, nécessité de voir des détails, travail de précision</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatigue visuelle</li> <li>• Maux de tête</li> <li>• Troubles musculo-squelettiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser un éclairage d'appoint (petite lampe à piles)</li> <li>• Organiser les lieux de travail pour améliorer la vision et éviter les postures à risques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulation d'objets très froids (porte extérieure, barre antipanique, travail effectué sur une automobile à l'extérieur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engelures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porter des vêtements appropriés à la température ambiante</li> <li>• Porter des gants chauds qui ne nuisent pas au travail à accomplir</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutention d'objets lourds (porte, colonne de direction d'un véhicule automobile)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Troubles musculo-squelettiques</li> <li>• Maux de dos</li> <li>• Contusions</li> <li>• Fractures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser des moyens mécaniques ou des diables lorsque cela est possible</li> <li>• Travailler selon les méthodes de manutention sécuritaires reconnues</li> <li>• Porter des chaussures de sécurité adaptées au travail à effectuer</li> <li>• Porter des gants appropriés au travail à effectuer</li> </ul>

#	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contraintes thermiques (travail au soleil, travail dans des lieux mal ventilés, travail dans des lieux très froids)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coup de chaleur</li> <li>Refroidissement, frisson</li> <li>Engelures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porter des vêtements appropriés à la température ambiante</li> <li>Lorsqu'il fait très chaud, surtout au gros soleil, bien s'hydrater (boire beaucoup d'eau) et prendre des pauses fréquentes</li> <li>Lorsqu'il fait très froid, porter des gants chauds qui ne nuisent pas au travail à accomplir</li> </ul>
<b>3 RISQUES PSYCHOSOCIAUX</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exigences décisionnelles (diagnostic, choix des meilleurs produits, autonomie, travail en solitaire)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fatigue nerveuse</li> <li>Stress</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posséder une bonne connaissance de la profession et des différents produits</li> <li>Bien connaître ses forces et ses faiblesses</li> <li>Respecter ses limites</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque de connaissances (des appareils, de l'équipement, du matériel, des bris et des méthodes de travail)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fatigue</li> <li>Stress</li> <li>Perte de confiance en soi</li> <li>Perte d'estime de soi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir ses connaissances à jour en ce qui concerne les nouvelles technologies, les nouveaux appareils et les nouveaux produits</li> <li>Suivre les formations proposées par les fabricants ou les fournisseurs le cas échéant</li> <li>Être ouvert aux nouvelles méthodes de travail et suivre des sessions de perfectionnement et de mise à niveau périodiquement</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intensification du travail caractérisée par les exigences relationnelles avec la clientèle, les fournisseurs et différents intervenants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fatigue</li> <li>Stress</li> <li>Perte de confiance en-soi</li> <li>Perte d'estime de soi</li> <li>Violence verbale ou physique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et appliquer les principes et les techniques de communication</li> <li>Développer son ouverture aux autres et sa tolérance</li> <li>Savoir se faire respecter sans utiliser la violence</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intensification du travail caractérisée par les horaires de travail (respect des temps alloués pour effectuer le travail, disponibilité : soir, nuit, fin de semaine)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fatigue</li> <li>Stress</li> <li>Irritabilité</li> <li>Troubles digestifs</li> <li>Troubles du sommeil</li> <li>Problèmes familiaux</li> <li>Blessures par accident</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bien planifier son travail afin de gérer son temps de façon efficace</li> <li>Prendre des pauses et des périodes de repas régulières</li> </ul>

#	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bien s'alimenter, éviter les aliments offerts aux comptoirs d'alimentation rapide</li> <li>• Limiter les heures supplémentaires à répétition</li> <li>• Limiter au strict minimum le travail de nuit</li> </ul>
<b>4 RISQUES RELIÉS À LA SÉCURITÉ</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulation d'objets métalliques (pièces métalliques, objets contondants, arêtes vives)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coupures</li> <li>• Lésions</li> <li>• Contusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les outils appropriés au travail à effectuer</li> <li>• Travailler selon les règles de l'art et les méthodes sécuritaires reconnues</li> <li>• Ranger les objets au bon endroit et au fur et à mesure</li> <li>• Porter des gants appropriés au travail à effectuer</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation d'outils à main et d'outils à moteur fixes ou portatifs (couteaux, limes, marteaux, scies, perceuse, perceuse à colonne, scie circulaire portative, scie circulaire à table, scie sauteuse, rectifieuse)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coupures</li> <li>• Lésions</li> <li>• Contusions</li> <li>• Fractures</li> <li>• Chutes</li> <li>• Électrisation, électrocution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les outils appropriés au travail à effectuer</li> <li>• Inspecter les outils avant leur utilisation</li> <li>• Bien entretenir les outils</li> <li>• Utiliser toujours des limes munies d'un manche</li> <li>• S'assurer que les outils électriques sont isolés ou que la fiche est munie d'une prise de mise à la terre</li> <li>• Utiliser des rallonges électriques de calibre approprié et dont la fiche est munie d'une prise de mise à la terre</li> <li>• suspendre les fils électriques ou les protéger au sol afin d'éviter de trébucher</li> <li>• Bien entretenir les outils</li> <li>• Porter une visière ou, à tout le moins, des lunettes de sécurité</li> <li>• Travailler selon les règles de l'art et les méthodes sécuritaires reconnues</li> <li>• Ranger les outils au bon endroit et au fur et à mesure</li> </ul>



#	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation de machines à tailler les clés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blessures aux yeux et au visage dues à la projection de particules métalliques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que le protecteur contre la projection de particules est en place et est bien ajusté</li> <li>Porter une visière, ou à tout le moins, des lunettes de sécurité</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soudage-coupage en atelier (soudage électrique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intoxication</li> <li>Électrocution</li> <li>Électrisation</li> <li>Brûlures</li> <li>Incendies</li> <li>Troubles musculo-squelettiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travailler selon les règles de l'art et les méthodes sécuritaires reconnues</li> <li>Porter un équipement de protection individuelle et des vêtements de travail appropriés</li> <li>Utiliser un dispositif de captation des fumées et des contaminants à la source</li> <li>S'assurer que le matériel de soudage présente la tension requise et qu'il est relié à la terre conformément aux instructions du fabricant</li> <li>Éloigner les fils de soudage des câbles électriques principaux</li> <li>Couvrir les bornes pour prévenir un court-circuit causé par un objet métallique</li> <li>Placer le matériel de soudage de façon à se que les personnes non autorisées ne puissent y touché</li> <li>Suspendre les conducteurs et les câbles ou les protéger au sol afin d'éviter de trébucher</li> <li>Enlever les matières combustibles de l'aire de soudage ou les protéger à l'aide d'écrans</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travail en hauteur (travail sur une échelle, travail sur un escabeau)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blessures diverses causées par une chute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des échelles et des escabeaux isolés et de catégorie industrielle, en bon état et dont la hauteur est suffisante pour le travail à accomplir</li> </ul>

#	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspecter l'échelle ou l'escabeau avant son utilisation</li> <li>• Travailler selon les règles de l'art et les méthodes sécuritaires reconnues</li> <li>• Ranger l'échelle ou l'escabeau au bon endroit après usage</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déplacements à pied (dans un endroit encombré, sur des surfaces glissantes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Blessures diverses causées par une chute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspecter visuellement l'état du sol avant de s'y engager et dégager l'espace nécessaire pour y circuler, si cela est possible</li> <li>• Porter des chaussures appropriées à l'état du sol</li> <li>• Ajuster sa démarche en fonction de l'état du sol</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déplacements en automobile (circulation dans une automobile ou un camion, conduite dans différentes conditions climatiques, mouvement d'objets non fixés dans le véhicule, utilisation du cellulaire et ou du portable au volant)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatigue</li> <li>• Stress</li> <li>• Contusions</li> <li>• Blessures variées</li> <li>• Accident de circulation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir le véhicule en bon état</li> <li>• Suivre le Code de la sécurité routière</li> <li>• Stationner le véhicule à un endroit sûr avant d'utiliser son téléphone cellulaire</li> <li>• Éviter de manger, de boire ou de fumer en conduisant</li> <li>• Bien attacher les objets qui pourraient se déplacer durant le transport</li> <li>• Aménager un mur séparant l'habitacle de l'atelier mobile ou de la zone de chargement</li> </ul>
<b>5 RISQUES CHIMIQUES</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation de produits chimiques (solvants, alcool à friction)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assèchement de la peau</li> <li>• Dermate de contact</li> <li>• Brûlures aux yeux</li> <li>• Incendie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulter la fiche signalétique du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) pour connaître les risques et les consignes de sécurité liés à l'usage du produit</li> <li>• Porter des gants appropriés et des lunettes de sécurité</li> <li>• Entreposer les contenants loin des sources de chaleur et des sources d'ignition</li> </ul>

#	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
6	<b>RISQUES BIOLOGIQUES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Morsures de chiens et coups de patte</li> <li>• Mauvaise hygiène chez les clientes et les clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contusions</li> <li>• Plaies</li> <li>• Fractures</li> <li>• Infections</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exiger la contention des animaux domestiques</li> <li>• Demander de nettoyer les lieux ou les faire nettoyer au besoin</li> <li>• Porter des gants et un masque si un risque de contamination est présent</li> <li>• Refuser de travailler dans un endroit trop insalubre</li> </ul>

**Tableau 2 - Association des sources de risques et des tâches et opérations de la serrurière ou du serrurier**

<b>1 S'OCCUPER DE LA REPRÉSENTATION ET DE LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES</b>							
#	Opérations	Sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
1.1	Accueillir la cliente ou le client (au téléphone ou en personne)	0	+	+	+	0	+
1.2	Répondre aux besoins de la cliente ou du client	0	+	+	0	0	+
1.3	Conclure une transaction	0	+	+	0	0	+
1.4	Effectuer le suivi	0	+	+	0	0	+

<b>2 TAILLER DES CLÉS</b>							
#	Opérations	Sources de risques					
		1	2	3	4	5	6

**A. Par code**

A2.1	Enregistrer les clés	0	0	+	0	0	0
A2.2	Poinçonner et identifier les clés	+	+	0	+	0	0
A2.3	Mettre à jour le système de clés maîtresses	0	0	+	0	0	0
A2.4	Configurer les clés	0	0	0	0	0	0

**B. Par reproduction**

B2.1	Repérer et identifier les clés	0	0	0	0	0	0
------	--------------------------------	---	---	---	---	---	---

**C. Avec des clés contrôlées**

C2.1	Configurer les clés	0	0	0	0	0	0
C2.2	Enregistrer les clés	0	0	0	0	0	0
C2.3	Vérifier l'identité et l'autorisation de la personne	0	0	+	0	0	0

**Légende**

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

<b>3 EFFECTUER LE CLAVETAGE OU LE RECLAVETAGE DES SERRURES (cléage)</b>							
#	Opérations	Sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
3.1	Désassembler la serrure ( <i>barillet</i> )	+	0	0	+	0	0
3.2	Identifier le chemin de clé	0	0	0	0	0	0
3.3	Déterminer le code de la clé	0	+	0	0	0	0
3.4	Tailler la nouvelle clé	0	0	0	+	0	0
3.5	Vider les chambres	0	0	0	+	0	0
3.6	Regroupiller la serrure	0	+	0	0	0	0
3.7	Réassembler la serrure	0	0	0	+	0	0
3.8	Lubrifier le cylindre	0	0	0	0	0	0
3.9	Vérifier le fonctionnement	0	0	0	0	0	0

<b>4 RÉPARER DES SERRURES ET DE LA QUINCAILLERIE ARCHITECTURALE</b>							
#	Opérations	Sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
4.1	Identifier le problème	0	0	+	++	0	0
4.2	Déterminer les pièces à remplacer, si nécessaire	0	0	+	++	0	0
4.3	Vérifier l'alignement des composants (ajustements)	+	+	+	++	0	0
4.4	Remplacer des pièces, si nécessaire	+	+	+	++	0	0
4.5	Fabriquer des pièces	+	+	+	++	0	0
4.6	Vérifier le fonctionnement	0	+	+	++	0	0
4.7	Faire vérifier le fonctionnement par la cliente ou le client	0	0	+	0	0	+

<b>5 DÉVERROUILLER DES SERRURES</b>							
#	Opérations	Sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
5.1	Évaluer la légitimité de la situation	0	0	+	0	0	0
5.2	Crocheter la serrure	+	+	+	+	0	+
5.3	Étudier d'autres solutions possibles	0	0	0	0	0	0
5.4	Percer la serrure	+	0	+	++	0	0

### Légende

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

6 INSTALLER DES SERRURES ET DE LA QUINCAILLERIE ARCHITECTURALE							
#	Opérations	Sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
6.1	S'assurer de la sécurité du produit	0	0	+	+	0	0
6.2	S'assurer que le produit est approprié	0	0	+	++	0	0
6.3	Lire les instructions	0	+	+	0	0	0
6.4	Vérifier le bon fonctionnement de la porte	0	+	+	++	0	+
6.5	Prendre les mesures	0	+	+	++	0	+
6.6	Choisir les outils nécessaires	0	+	+	+	0	0
6.7	Faire les trous	+	+	+	++	0	+
6.8	Faire l'installation	+	+	+	++	0	+
6.9	Vérifier le fonctionnement	0	+	+	++	0	+
6.10	Nettoyer et ranger	0	0	0	++	0	+
6.11	Faire vérifier le fonctionnement par la cliente ou le client	0	0	+	++	0	+

7 ÉLABORER DES SYSTÈMES DE CLÉS MAÎTRESSES (bâtiments et meubles)							
#	Opérations	Sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
7.1	Vérifier les besoins de la cliente ou du client et du bâtiment	0	+	+	++	0	+
7.2	Créer la charte	0	+	+	0	0	0
7.3	Documenter le système	0	0	0	0	0	0
7.4	Faire approuver le système par la cliente ou le client	0	0	+	0	0	0
7.5	Mettre à jour le système de clés maîtresses	0	0	+	0	0	0

8 PRÉPARER DES SOUMISSIONS							
#	Opérations	Sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
8.1	Rencontrer la cliente ou le client (l'écouter, noter ses besoins)	0	0	+	+	0	+
8.2	Prendre connaissance des lieux	0	+	+	++	0	+
8.3	Préparer le plan architectural, s'il y a lieu	0	+	+	0	0	0
8.4	Dresser la liste des matériaux nécessaires	0	+	+	0	0	0
8.5	Effectuer une recherche de produits	0	+	+	0	0	0
8.6	Rédiger diverses propositions	0	+	+	0	0	0
8.7	Soumettre les propositions à la cliente ou au client	0	+	+	0	0	0
8.8	Effectuer le suivi	0	+	+	0	0	0

#### Légende

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

9 OFFRIR UNE EXPERTISE							
#	Opérations	Sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
9.1	Évaluer la demande (type d'expertise)	0	+	+	++	0	+
9.2	Faire la recherche des spécifications du manufacturier	0	+	+	+	0	0
9.3	Inspecter les lieux	0	+	+	++	0	+

10 EFFECTUER DES TÂCHES ADMINISTRATIVES							
#	Opérations	Sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
10.1	Planifier l'appel de service	0	0	0	0	0	0
10.2	Tenir l'inventaire	0	+	+	0	0	0
10.3	Placer les commandes	0	+	+	0	0	0
10.4	Faire les factures	0	+	+	0	0	0
10.5	Dresser une liste de prix	0	+	+	0	0	0

#### Légende

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

## Références

---

### Commission de la santé et de la sécurité du travail, [www.csst.qc.ca](http://www.csst.qc.ca)

- Loi sur la santé et la sécurité du travail (L.R.Q., chapitre S-2.1)
- Règlement sur la santé et la sécurité du travail (L.R.Q., chapitre S-2.1, r.19.01)
- Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), [www.reptox.csst.qc.ca/SIMDUT.htm](http://www.reptox.csst.qc.ca/SIMDUT.htm)

### Préventex Association paritaire du textile, [www.preventex.qc.ca](http://www.preventex.qc.ca)

- Fiche d'information Volume 16 numéro 3, juin 1999, *Les contraintes thermiques*
- Fiche d'information Volume 17 numéro 1, mars 2000, *Échelles et Escabeaux*
- Fiche d'information Volume 18 numéro 2, juin 2001, *Lunettes de protection et protecteur facial*
- Fiche d'information Volume 19 numéro 2, juillet 2002, *Soudage-coupage Procédé Oxygaz*
- Fiche d'information Volume 19 numéro 4, octobre 2002, *Le bon usage des outils à main*

### Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, [www.cchst.ca](http://www.cchst.ca)

Réponses SST,

- Échelles
- Conseils concernant la conduite (automobile)
- Machines à travailler le bois
- Manutention
- Outils à main
- Outils portatifs à moteur
- Prévention contre les chutes
- Soudage



