



## GCMEQ promis à un avenir performant

Depuis sa fondation, la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ) offre des services à ses membres dans le but de les soutenir dans l'exercice de leur profession. C'est ainsi qu'en 1984, la CMEQ a fait preuve d'avant-gardisme en développant un logiciel de gestion informatisé pour les entrepreneurs. Puis en 2001, la CMEQ a lancé un logiciel plus robuste appelé Gestion CMEQ (GCMEQ). Après 22 années, la CMEQ est fière d'annoncer que l'entreprise d'envergure internationale, Harris, via sa filiale ACCEO Solutions inc. (ACCEO), prend la relève de la CMEQ et se porte acquéreur du logiciel.

En acquérant GCMEQ, ACCEO s'engage à respecter l'ensemble des conditions contractuelles avec les clients et partenaires de GCMEQ, tout en poursuivant sa mission d'offrir une solution concurrentielle répondant aux besoins du marché.

Ce transfert de propriété permettra aux clients de Gestion CMEQ de conserver le logiciel et d'assurer son évolution et sa pérennité pour les années à venir.

Julie Sénécal, directrice générale et vice-présidente exécutive de la CMEQ explique pourquoi l'avenir du logiciel passe par cette cession : « Gestion CMEQ est un excellent logiciel de gestion, un des plus complets sur le marché. La décision de nous départir de la propriété du logiciel a été prise pour assurer sa pérennité. La CMEQ, dont la mission première n'est pas de développer des solutions technologiques, est heureuse de confier son logiciel à ACCEO qui a l'expertise et les ressources pour en faire un logiciel d'envergure qui permettra aux entrepreneurs électriciens de relever les défis technologiques à venir. Nous avons la certitude qu'avec ACCEO, les utilisateurs de GCMEQ seront bien servis.

Pour sa part, la Présidente provinciale, Nancy Olivier voit cette transaction comme étant une opportunité pour la CMEQ de rehausser ses services aux membres : « Je tiens à remercier ceux et celles qui font confiance à Gestion CMEQ et à les assurer que cette décision a été prise dans leurs intérêts. Au cours des 22 dernières années, la CMEQ a investi beaucoup de ressources dans le développement de GCMEQ. Nous allons maintenant pouvoir concentrer nos ressources sur notre mission de protection du public qui s'est élargie avec l'entrée en vigueur de la formation continue obligatoire. »

### À propos d'ACCEO Solutions inc.

ACCEO est un chef de file des solutions TI au Canada. Son expertise des affaires électroniques prend forme dans la conception, l'implantation, l'intégration et le soutien de logiciels de gestion, de comptabilité et de développement d'affaires électroniques. ■

## Congés

La **Fête nationale du Québec** étant le samedi 24 juin et la **Fête du Canada** le samedi 1<sup>er</sup> juillet, les jours fériés et chômés dans l'industrie de la construction sont reportés aux vendredis **23 et 30 juin**. Les bureaux de la CMEQ seront fermés ces deux jours.

## Horaire d'été à la CMEQ

Du **lundi 5 juin** au **vendredi 15 septembre** nos bureaux seront ouverts de **8 h à 16 h 30 du lundi au vendredi**. Prenez note cependant que la CMEQ fonctionnera avec des effectifs réduits les vendredis.

Informel est un instrument d'information et de vulgarisation. Son contenu ne saurait en aucune façon être interprété comme étant un exposé complet émis par la CMEQ ou ses représentants sur les points de droit ou autres qui y sont discutés. Prière de vous référer aux documents cités s'il y a lieu ou de communiquer directement avec la CMEQ pour de plus amples informations. Reproduction partielle permise avec mention de la source, et faire suivre la publication à la CMEQ.

## Les branchements

Lors de la parution d'avril, nous vous avons proposé une série d'articles qui vous aideront à faire vos branchements. Les points suivants ont été ou seront abordés :

- ✓ Planification et réglementation (avril)
- ✓ Parcours et dégagements (avril)
- ✓ Capacité du branchement (mai)
- **Appareillage et mesurage** (juin)
- Mise à la terre (juillet)

## Appareillage et mesurage

Dans l'installation d'un nouveau branchement, il doit y avoir de l'appareillage qui sert au mesurage de l'énergie consommée. Dans de rares cas, le distributeur d'électricité permet un branchement au tarif à forfait comme pour l'éclairage de rue et les pompes incendie. Deux types de mesurage sont possibles ; avec ou sans transformation.

### Mesurage sans transformation :

Pour les branchements de 320 A ou moins, le mesurage sans transformation est autorisé et signifie que le courant réel traverse le compteur. Une embase de compteur appropriée sera alors utilisée.

Les embases de compteur sont fabriquées en fonction de la tension, du courant et du nombre de mâchoires requises pour recevoir le compteur.

120/240 V – monophasé	320 A et moins – quatre mâchoires.
120/208 V – biphasé	200 A et moins – cinq mâchoires (existant seulement).
120/208 V – triphasé	200 A et moins – sept mâchoires (existant seulement).
347/600 V – triphasé	200 A et moins – sept mâchoires.

### Mesurage avec transformation :

Pour les branchements de plus de 320 A, on utilise des transformateurs de courant pour réduire le courant afin de réaliser le mesurage d'un courant de plus faible intensité proportionnel au courant réel. Une armoire pour transformateurs approprié sera alors requise. Voir tableau 11 du Livre bleu d'Hydro-Québec (LB).

### Intérieur ou extérieur

Une règle générale existe pour savoir où l'on doit mettre les compteurs. Tout mesurage avec transformation et toute embase de 347/600 V doivent toujours être à l'intérieur du bâtiment desservi. Il y a certaines exceptions, voir l'article 6.4.2.2 du LB.

Pour le cas du mesurage 120/240 V de 320 A et moins, inversement les compteurs doivent à priori se retrouver à l'extérieur des bâtiments. Dans le cas des branchements collectifs, l'usage d'embases multiples est recommandé ; qu'elles soient avec disjoncteurs combinés ou non.

Toutefois, à partir de sept compteurs et plus de 120/240 V, il est permis d'installer les embases à l'intérieur. Vous devez alors utiliser des centres de mesurage placés à l'intérieur des bâtiments. Dans ce cas, un coffret de branchement de la capacité calculée selon le Code, doit être placé immédiatement en amont du centre de mesurage, lequel doit se situer dans la même pièce. Art. 6.4.2 et 6.4.4 du LB.

### Identification

Dans tous les cas, l'identification des embases est requise avec des caractères d'au moins 5 mm de hauteur. Les étiquettes métalliques embossées et les plaques lamicoïdes gravées sont acceptées.

Les étiquettes de type « P-Touch » sont acceptées à l'intérieur seulement. Les caractères utilisés peuvent être noirs, rouges ou bleus, mais toujours être sur un fond blanc. Art. 5.14 du LB.

### Vérification de l'absence de tension et le cadenassage

Pour des raisons de sécurité évidente, la vérification de l'absence de tension doit être possible à effectuer à l'aide d'un multimètre directement au coffret de branchement, ou au sectionneur placé immédiatement en aval de l'appareillage de mesure, ou encore à la boîte de répartition approuvée avec points de pivot conçus par le fabricant. Notez qu'un coffret de branchement avec disjoncteur n'est pas un dispositif permettant la vérification de l'absence de tension. Voir les illustrations 6.10 ; 6.11 ; 7.04 ; 7.05 du Livre bleu.

Il doit être possible de verrouiller ou de cadenasser le coffret de branchement, les sectionneurs ainsi que le disjoncteur principal des panneaux en aval du mesurage. Pour les panneaux de distribution une porte verrouillable est acceptée.

### Conducteur neutre

À l'intérieur d'une embase, le conducteur neutre doit être isolé sur toute sa longueur à l'aide d'une gaine blanche ou s'il s'agit d'un conducteur nu, être recouvert à l'aide d'un ruban isolant blanc pour éviter tout contact accidentel avec les pièces sous tension à l'intérieur de l'appareillage de mesure.

Dans les milieux salins, le conducteur neutre ne doit pas comporter de joints. Il doit être continu et n'être raccordé à aucune partie de l'embase individuelle. Vous devez alors ajouter un conducteur entre le boîtier et le coffret de branchement afin d'assurer la mise à la terre du boîtier de l'embase par continuité des masses.

*Lire la suite en p.4 ►*

## Travaux à proximité des lignes électriques sous tension sur les chantiers de construction

Le danger d'électrisation avec une ligne électrique aérienne sous tension est l'une des cibles de « Tolérance zéro » de la CNESST.

Chaque année, on dénombre des événements accidentels mettant en cause les lignes électriques sous tension. Les lignes de distribution électrique de moyenne tension représentent un danger évident. En contrepartie, on se méfie peu des conducteurs « basse tension » qui eux aussi représentent un danger, que ce soit ceux du distributeur ou du branchement client.

### Lignes électriques : Situer le danger

Établissons tout d'abord où se situent ces lignes composées des zones de moyennes et basses tensions à l'aide de la figure ci-dessous qui représente les zones d'une ligne de distribution électrique typique d'un distributeur.

### La réglementation

Le Code de sécurité pour les travaux de construction (CSTC), *Section V, Travail près d'une ligne électrique* précise que : « l'employeur doit veiller à ce que personne n'effectue un travail pour lequel une pièce, une charge, un échafaudage, un élément de machinerie ou une personne risque de s'approcher d'une ligne électrique à moins de 3 mètres d'une ligne aérienne de moins de 125 kV » (CSTC, art. 5.2.1. et 5.2.2)

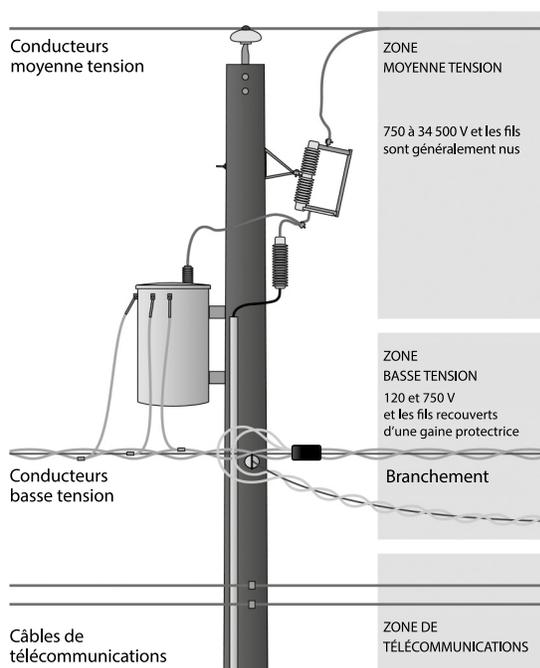


Figure 1 <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/elagage-securitaire-guide>

Dans certains cas, le CSTC prévoit des exceptions au champ d'application de la Section V, art. 5.1.2 que voici :

[...]

### 5.1.2. Cependant, la présente section ne s'applique pas :

- a) à un conducteur neutre;
- b) à un câble isolé de moins de 750 V du type d'assemblage duplex, triplex ou quadruplex;
- c) à un branchement de consommateur ou de distributeur de moins de 750 V;
- d) à l'installation électrique du consommateur;
- e) à la construction, à la réparation ou à l'entretien d'une ligne électrique effectué par un travailleur d'une entreprise d'exploitation d'énergie électrique ou par un employeur autorisé par elle;
- f) à la construction, à la réparation ou à l'entretien d'un réseau de communication effectué sur une construction soutenant une ligne électrique par un employeur autorisé par une entreprise d'exploitation d'énergie électrique; et
- g) à un travail dans le voisinage d'une ligne électrique de 750 V ou moins pourvu qu'il y ait isolation entre le travailleur et les parties sous tension non isolées.

### La vigilance toujours de mise

Tout travail exécuté dans un des contextes cités à l'art 5.1.2., exige qu'on demeure vigilant et que des mesures soient prises pour éliminer les risques. Dans le cas des lignes moyenne tension, le risque est plus évident du fait que les fils sont nus. À contrario, on se méfie peu des lignes basse tension, parce qu'elles sont généralement recouvertes d'une gaine protectrice. Il faut donc redoubler de prudence et de vigilance en leur présence.

Par ailleurs, il est important de porter une attention particulière à l'état de la gaine. L'action du soleil, du vent, des écarts de températures et des autres conditions météorologiques peut provoquer un vieillissement ou une usure prématurée, voire un bris des gaines isolantes.

Ainsi, une gaine décolorée, craquelée ou anormalement sèche devrait attirer votre attention. Elle pourrait s'effriter lors d'un contact entre le fil et un objet ou entre le fil et votre corps. De ce contact peut en résulter une électrisation ou une électrocution.

Dans un cas comme celui-ci, il est important d'aviser l'employeur et de procéder à une analyse de la situation et déterminer les mesures nécessaires afin de contrôler le risque. Des mesures adéquates peuvent alors être appliquées afin de réduire le risque telles que : mettre la ligne électrique temporairement hors tension ou adapter les méthodes de travail afin d'éliminer ce risque.

Autour des lignes électriques, il n'y a aucune chance à prendre, peu importe le type de ligne ou la nature de la tâche à effectuer.

À lire en complément : [Guide de prévention de l'ASP construction Les travaux près des lignes électriques aériennes](#) et [les fiches «tolérances zéro : électricité» de la CNESST](#)

## La dénonciation de contrat

### À quoi sert-elle?

La dénonciation du contrat est indispensable si vous n'avez pas contracté directement avec le ou les propriétaires de l'immeuble, donc si vous contractez avec un entrepreneur général. Elle a pour objectif d'aviser le propriétaire qu'une hypothèque légale de la construction pourra être prise sur l'immeuble en construction si vous n'êtes pas payé conformément au contrat intervenu avec l'entrepreneur général.

### À qui devez-vous adresser la dénonciation?

La dénonciation doit être transmise au propriétaire s'il s'agit d'un immeuble et dans le cas d'une construction neuve, elle doit être envoyée au propriétaire du terrain. Advenant le cas où le propriétaire est une compagnie, la dénonciation doit être adressée à cette dernière. Il est possible de s'assurer de l'identité exacte du propriétaire en consultant le registre foncier ou le rôle d'évaluation foncière de la municipalité, en ligne.

Dans le cas où aucune adresse civique n'est pas encore attribuée à un immeuble, vous pouvez consulter le site Internet Infolot (système de consultation en ligne de la base de données cadastrales du Québec) à l'adresse suivante : <https://appli.mern.gouv.qc.ca/infolot/>. Un accès gratuit permet de trouver un numéro de lot à partir d'une carte géographique. Avec ce numéro, vous pouvez ensuite faire la recherche au rôle d'évaluation foncière de la municipalité et ainsi identifier le propriétaire du terrain.

Lorsque l'information concernant le nom du propriétaire vous parvient de l'entrepreneur général, faites vos vérifications, afin de connaître le réel propriétaire et ainsi dénoncer le contrat à la bonne personne.

Il est important de souligner que selon les tribunaux, s'il y a plus d'un propriétaire, une dénonciation devra être envoyée à chacun d'eux. C'est ainsi le cas lorsque deux conjoints sont tous deux propriétaires de l'immeuble. Il faut, dans cette circonstance, transmettre la dénonciation aux conjoints copropriétaires et ce, même s'ils habitent au même endroit ou sont mariés. Le patrimoine de chacune de ces personnes pourrait se trouver personnellement affecté par l'hypothèque légale et c'est essentiellement pourquoi chacune d'elle devrait recevoir la dénonciation<sup>1</sup>.

### Quand faire la dénonciation et comment?

La dénonciation doit être obligatoirement faite par écrit. Elle doit être transmise au propriétaire avant le début des travaux. Afin de vous assurer que la personne a bel et bien reçu la dénonciation, il est suggéré de l'envoyer par courrier recommandé ou par huissier. Cela vous permettra de faire la preuve, s'il y a lieu, de la date de la réception de la dénonciation.

Une dénonciation expédiée au propriétaire après le début des travaux ne pourra couvrir que les travaux effectués après la réception de celle-ci par le propriétaire.

La dénonciation étant une formalité essentielle à l'hypothèque légale de la construction, le non-respect de cette exigence fait perdre au sous-entrepreneur son droit hypothécaire.

### Que doit contenir votre dénonciation?

La dénonciation doit contenir l'identité du sous-entrepreneur et celle de l'entrepreneur général. Elle doit faire mention de la valeur du contrat intervenu entre les parties et l'adresse de l'immeuble ou la description du terrain (numéro de lot indiqué au cadastre). Il est conseillé d'indiquer que le prix mentionné à la dénonciation pourrait être différent advenant le cas où des travaux additionnels seraient demandés. De plus, il faut indiquer au propriétaire que vous pourriez exercer votre droit à l'hypothèque légale de la construction, le cas échéant.

### ? Besoin d'aide pour la rédaction de votre dénonciation?

Au [www.cmeq.org/entrepreneurs électriciens/documents de référence/documents juridiques](http://www.cmeq.org/entrepreneurs_electriciens/documents_de_reference/documents_juridiques), vous trouverez un modèle de lettre concernant la dénonciation de contrat. Un guide explicatif est également disponible afin de vous aider à remplir la lettre de dénonciation. Comme il s'agit de documents sécurisés, vous aurez besoin de vous connecter avec votre numéro de membre et votre mot de passe.

Pour toute question, communiquez avec un avocat de la Direction des affaires juridiques et de la qualification professionnelle de la CMEQ. ■

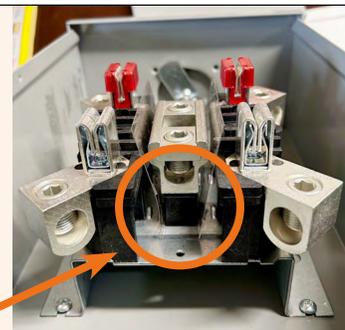
<sup>1</sup> Hébert c. Constructions Léo Barolet Inc., REJB 98-05202 (C.A.)

## TECHNIQUE

► Suite de la p.2

### ATTENTION – Embase 200 A avec neutre isolé en permanence!

L'entreprise Hydrel vend une embase 200 A 120/240 V, model EK400P-Q approuvé CSA 115-20. Cette embase est livrée avec le bloc neutre isolé du boîtier. Ce qui nécessite une intervention additionnelle, soit relier le boîtier par continuité des masses. Cette manoeuvre implique l'ajout d'un conducteur de continuité des masses (CDM) sur le côté charge provenant du coffret de branchement afin d'éviter un risque potentiel d'électrisation ou d'électrocution. Sinon vérifiez avec le fabricant si d'autres modèles d'embase avec le bloc neutre lié au boîtier sont disponibles. ■



**Figure 1 –**  
Embase avec neutre isolé – le boîtier doit être mis à la terre par CDM.

## Méritez-vous la confiance du public?

### Voici quelques aspects à considérer!

Pour obtenir et conserver une licence d'entrepreneur en électricité, plusieurs conditions doivent être respectées. Agir de façon à se mériter la confiance du public est une de ces conditions, car elle est notamment rattachée à la compétence et à la probité de l'entrepreneur.

#### La notion de confiance du public

La *Loi sur le bâtiment*, RLRQ, chapitre B-1.1 (Loi) ne définit pas la notion de confiance du public. Cependant, plusieurs éléments peuvent être pris en compte pour déterminer si un entrepreneur se mérite toujours celle-ci, notamment :

- » sa probité;
- » le maintien de ses connaissances à jour;
- » la réalisation des travaux d'électricité selon les règles de l'art;
- » la correction des déficiences reprochées;
- » le respect des engagements pris auprès de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) dans le cadre de son programme d'inspection des travaux d'électricité;
- » sa collaboration avec les divers intervenants du domaine de la construction (RBQ, CCQ, CMEQ, etc.);
- » etc.

#### Les conséquences de la perte de confiance du public

Dans les faits, c'est le comité de qualification de la CMEQ qui entend les dossiers impliquant une entreprise qui aurait agi de telle sorte qu'elle ne se mérite plus la confiance du public. En vertu de l'article 70, paragraphe 12 de la Loi, ce comité a le pouvoir d'annuler ou de suspendre une licence d'entrepreneur en électricité dans un tel cas. Il exerce la discrétion qui lui est conférée par la Loi et rend une décision écrite suite à une audition.

#### Les conséquences de l'annulation ou de la suspension d'une licence

D'une part, si la licence d'une entreprise est annulée ou suspendue, elle ne peut plus continuer les travaux entrepris, ni contracter pour de nouveaux travaux. Elle doit donc faire une demande de délivrance de licence pour redevenir titulaire d'une licence d'entrepreneur en électricité.

D'autre part, la CMEQ pourrait refuser de délivrer une licence à une société ou personne morale lorsqu'un de ses dirigeants a été dirigeant d'une société ou personne morale, dont la licence a été, depuis moins de trois ans, annulée ou suspendue suivant l'article 70 de la Loi.

Elle pourrait aussi refuser de délivrer une licence si la société ou personne morale qui la demande ou l'un de ses dirigeants est titulaire d'une licence suspendue ou a été titulaire d'une licence annulée suivant l'article 70 de la Loi, depuis moins de trois ans.

Donc, à titre d'entrepreneur en électricité vous devez vous assurer de toujours agir de façon à vous mériter la confiance du public, car c'est la survie de votre licence qui pourrait être remise en question. ■

Qui se ressemble  
rassemble ses assurances

**MRa**  
Cabinet en assurance  
de personnes

Pour en savoir plus :  
[cabinetmra.com/cmeq](http://cabinetmra.com/cmeq)



## Marche à suivre pour ajouter des utilisateurs à votre compte sur le Centre d'expertise et de formation

Le 1<sup>er</sup> mars 2022, le représentant de chacune des entreprises membres de la CMEQ a reçu une confirmation de création de compte utilisateur pour accéder au *Centre d'expertise et de formation* (CEF). Dans certains cas, le représentant CMEQ n'est pas le répondant en exécution de travaux de l'entreprise. Il faut donc s'assurer de créer un compte au répondant pour qu'il puisse s'inscrire aux formations dans le cadre de son obligation de formation continue, et non pas modifier la désignation du représentant CMEQ, car ce dernier détient certains pouvoirs comme l'exercice du droit de vote de l'entreprise (*voir encadré ci-dessous sur le « Rôle du répondant CMEQ »*). Le but de cet article est d'expliquer, étape par étape, comment procéder pour ajouter des utilisateurs à votre compte.

### Ajouter des utilisateurs à votre compte

Après vous être connecté au portail du CEF, cliquez sur l'onglet « Utilisateurs » au bas du **1** « tableau de bord » sur l'interface d'accueil.

**1** Tableau de bord

Une fois sur la page correspondante, cliquez sur le bouton **2** « Nouvel Utilisateur » dans le coin supérieur droit.

**2** Nouvel utilisateur

**3** Vous devrez alors compléter le profil de chaque utilisateur, en lui attribuant un nom d'utilisateur (ex. robert\_jodoin) et un mot de passe (min. 10 caractères). Celui-ci recevra une confirmation de création d'utilisateur par courriel avec les renseignements pour accéder à son dossier, s'inscrire aux formations et bénéficier du prix membre.

Si vous le désirez, vous pourrez, à titre de titulaire du compte maître, acheter plusieurs places simultanément pour une même session de formation ou un événement avant de les assigner aux personnes de votre choix (employés ou répondant(s)). ■

» **Pour savoir comment faire des achats en lot et assigner des places, consulter le site Web de la CMEQ au [www.cmeq.org/formation-continue/cef](http://www.cmeq.org/formation-continue/cef)**

## Le rôle du représentant CMEQ

Tout membre de la CMEQ, sauf lorsque le membre est une personne physique, agit par l'entremise d'un représentant. Ce dernier doit être le répondant technique dont le nom apparaît à la licence d'entrepreneur en électricité, à moins que celui-ci ne consente à ce qu'une autre personne soit désignée. Dans un tel cas, le représentant désigné doit être un des associés de la société ou un des dirigeants de la personne morale qui est membre de la CMEQ.<sup>1</sup>

Un des rôles du représentant est d'exercer le droit de vote de l'entreprise notamment dans le cadre des élections des administrateurs de sa section ou des administrateurs du comité exécutif de la CMEQ.

De plus, le représentant est éligible à siéger aux divers comités permanents de la CMEQ, par exemple le comité de discipline ou le comité de qualification. Il peut également poser sa candidature à un poste d'administrateur au comité exécutif de la CMEQ.

Finalement, il est important de savoir que toute correspondance ou convocation écrite de la CMEQ destinée à un membre est adressée à son principal établissement, au nom du représentant CMEQ. ■

<sup>1</sup> RLRQ, c. M-3, r. 4, art. 78 à 80 du Règlement sur la régie interne de la CMEQ

**3**

**Nouvel utilisateur**

Retour

**Profil personnel**

Informations personnelles

Adresse de facturation

Nom \*

Prénom \*

Fuseau horaire

Langue d'affichage et de communication

(GMT-05:00) Eastern Time (US and Canada)

Français (Canada)

**Compte**

Nom d'utilisateur \*

Courriel \*

Mot de passe \*

Confirmation du mot de passe \*

**Organisation et contact**

## Piscines et électricité

Exclusif aux membres de la CMEQ

L'installation électrique à proximité d'une piscine requiert prudence et précautions, mais connaissez-vous bien les règles pour réaliser des travaux sécuritaires?

Les exigences liées à cette catégorie de travaux électriques sont différentes d'un type de piscine à l'autre et les mises en garde et précautions à prendre ne sont pas forcément les mêmes. La formation vous permettra d'y voir plus clair.

Elle aborde également l'incontournable protection contre les fuites à la terre et lève le voile sur les étapes d'installation d'une piscine creusée.

Profitez-en pour ne pas nager en eau trouble... Venez parfaire votre compréhension et votre maîtrise des normes et des exigences pour réaliser des travaux électriques sécuritaires à proximité d'une piscine!

### » Piscines et électricité

Coût : 95 \$ plus taxes

Inscription et paiement en ligne au [www.formationcmeq.org](http://www.formationcmeq.org)

## ADMINISTRATION

## Clients difficiles? Des pistes pour mieux les gérer

Dans le commerce et la prestation de services, les clients difficiles sont inévitables. On a tous eu à faire avec ce genre de clients : jamais totalement satisfait, toujours critique. Bien que peu nombreux dans l'absolu, ce sont souvent eux qui arrivent à gâcher une journée, d'où l'importance de savoir bien gérer les cas difficiles. Gardez à l'esprit, qu'une critique peut être source d'amélioration continue.

### ✓ L'ATTITUDE

C'est en grande partie votre attitude qui va permettre de désamorcer un conflit avec un client difficile. La première chose est de gérer vos émotions. Ne prenez pas les critiques du client de manière personnelle. Face à un client en colère la meilleure attitude sera le calme et un sourire. Plus vous parlerez calmement, plus cela aidera votre client à se calmer. Plus il est paniqué, plus vous devrez faire le contrepoids en démontrant que vous vous maîtrisez. Souriez même si ce n'est pas facile! Un sourire sincère permettra de diminuer l'irritation de votre client et d'instaurer un climat plus positif.

### ✓ L'ÉCOUTE

Le client difficile a besoin de vider son sac et de se sentir considéré, pris au sérieux. Laissez le client aller jusqu'au bout de ses explications. Faites preuve d'écoute active afin de lui démontrer que vous prenez à cœur son problème.

Posez des questions. En plus de démontrer votre intérêt, cela vous aidera à mieux cerner votre client, d'aller au fond des choses afin d'éviter tout malentendu qui pourrait entraîner encore plus de frustration. Cela vous permettra aussi de gagner du temps pour réfléchir à une solution. Reformulez ses propos, cela vous permettra de bien comprendre les revendications de votre client, et donnera l'assurance à ce dernier d'être écouté et compris.

### ✓ LES RÉPONSES

En tout premier lieu, évitez les promesses que vous ne pourrez tenir. Bien qu'il soit tentant d'accepter ses requêtes dans le but de calmer le jeu, soyez vigilant, n'accédez qu'aux demandes raisonnables auxquelles vous pourrez donner suite. Agir autrement créera de nouvelles insatisfactions et envenimera la relation d'affaires. Au besoin, prenez du recul afin d'être à même de proposer des solutions sensées, réalistes, qui satisferont les deux parties.

Retenez qu'en étant calme, à l'écoute et en recherchant des solutions réalistes et acceptables vous serez capable de gérer les clients les plus difficiles. Toutefois, si un client fait preuve d'agressivité ou de violence verbale ou physique, s'il vous insulte ou tente de vous intimider, demandez-lui de se calmer, sans quoi vous mettrez fin à l'entretien : le client n'a pas toujours raison!

Il vaut parfois mieux laisser tomber un client, même lucratif, que d'y laisser votre santé. Vous pourrez alors consacrer votre énergie à trouver des clients en or qui, heureusement, représentent la majorité! ■

## Un bon coup pour la relève et les entrepreneurs!

C'est ce lundi, 29 mai qu'a eu lieu le départ en stage de la première cohorte alternance travail-études (ATE) du Centre de formation Le Chantier à Laval (Le Centre).

*Merci* aux 15 entreprises pionnières qui ont accueilli les élèves du Centre dans la mise en œuvre de leur tout premier stage en milieu de travail. Elles ont assisté de façon bienveillante à diverses rencontres d'informations en lien avec le déroulement de l'ATE et les besoins des élèves ainsi que le soutien à leur offrir. Le Centre souhaite les remercier pour cette belle opportunité et surtout, la confiance témoignée envers eux.

Rappelons que la formule choisie par les enseignants du Centre Le Chantier est de type « Mise en œuvre », ce qui veut dire que les élèves ont déjà les connaissances et habiletés manuelles pour exécuter certaines tâches du métier et que les compétences (modules) auxquelles elles se réfèrent ont déjà été évaluées par l'équipe enseignante du Centre de formation. Le Centre a déterminé dans son calendrier 3 périodes de stage d'une durée minimum de 120 heures chacune dans lesquelles les élèves peuvent appliquer leurs compétences directement en industrie. Ces élèves sont rémunérés selon la loi R-20, comme tout

apprenti et peuvent cumuler des heures d'expérience dans leur carnet d'apprentissage grâce à l'obtention de certificat de compétence apprenti (CCA) étudiant octroyé par la Commission de la construction du Québec (CCQ).

En plus de bénéficier de stagiaires formés pour combler des vacances, maladies, congés ou autres, les entreprises impliquées partagent avec le Centre de formation les nouveautés et échangent sur la culture de l'industrie. Le stage facilite également le recrutement par anticipation et les entreprises peuvent bénéficier d'un crédit d'impôt.

Le prochain départ en stage est prévu pour le 18 août 2023 et le Centre souhaite élargir son réseau de collaborateurs pour permettre plus de stages et donc, combler la pénurie de main-d'œuvre grandissante dans l'industrie. ■

» Si le défi vous intéresse, rendez-vous sur la page web suivante : <https://centrelechantier.com/ate-electricite/>



## L'Aide-mémoire technique de la CMEQ a fait peau neuve!

La Corporation des maîtres électriciens du Québec est fière de vous annoncer la parution de la 8<sup>e</sup> édition de son Aide-mémoire technique. Cet outil pratique a été mis à jour selon les données les plus récentes des différents codes, guides et normes en vigueur, dans le but de vous offrir en un coup d'œil toutes les informations techniques pertinentes nécessaires à vos activités.

L'Aide-mémoire technique est offert en format de poche imprimé, facile à transporter partout où vous irez.

**NOUVEAU! L'aide-mémoire est aussi offert en format numérique, accessible sur votre téléphone intelligent ou votre tablette.**

Munissez-vous des deux formats et économisez 12 % sur le coût unitaire. Le tout pour 30 \$ (taxes et frais de poste en sus).

Aide-mémoire imprimé seulement, 22 \$ pour les membres et 25 \$ pour les non-membres (taxes et frais de poste en sus). ■

» Commandez votre Aide-mémoire 2022 en [cliquant ici!](#)

