



# DIRECTIVES

concernant l'

# Examen professionnel de Contremaître en plâtrerie et en technique d'isolation

avec brevet fédéral

Examen classique

ASEPP / FREPP

Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes

## Contenu

1. INTRODUCTION .....	- 4 -
1.1 Objectif des directives.....	- 4 -
1.2 Profil de la profession .....	- 4 -
1.3 Direction de l'examen .....	- 4 -
2. Informations concernant l'obtention du brevet fédéral .....	- 5 -
2.1 Publication de l'examen final.....	- 5 -
2.11 L'examen final est annoncé au moins 5 mois avant la date de remise du projet dans la revue professionnelle de l'organe responsable et sur leur site web. Cette annonce informe les candidats sur:.....	- 5 -
2.12 Les candidats vérifient qu'ils remplissent les conditions d'admission précisées au ch. 3.3 du règlement d'examen. ....	- 5 -
2.2 Inscription à l'examen professionnel .....	- 6 -
2.3 Décision concernant l'admission .....	- 6 -
2.4 Versement de la taxe d'examen.....	- 6 -
2.5 Réception de la convocation .....	- 6 -
2.6 Possibilité de déposer une demande de récusation d'experts.....	- 6 -
2.7 Aperçu chronologique du déroulement .....	- 7 -
3. Conditions d'admission .....	- 7 -
4. COURS.....	- 7 -
5. Examen final.....	- 8 -
5.1 Épreuves .....	- 8 -
5.11 L'examen final permet de contrôler à l'aide d'épreuves liées à l'activité professionnelle les compétences présentées dans la «Vue d'ensemble des compétences» (Annexe 1) et acquises dans la pratique professionnelle. Les contenus (objectifs d'apprentissage) couvrent toutes les compétences centrales.....	- 8 -
5.12 Les performances des candidats sont jugées et évaluées en fonction des critères de réussite et des prescriptions respectives (objectifs, mission).....	- 8 -
Épreuve 1 Travail de projet écrit.....	- 9 -
Oral du travail de projet .....	- 9 -
Épreuve 2 Entretien professionnel.....	- 10 -
Épreuve 3 Bases - écrit .....	- 11 -

5.2	Organisation et réalisation .....	- 12 -
5.21	L'examen final se compose de trois épreuves. La commission d'examen définit en accord avec la direction des examens le déroulement chronologique et l'organisation....	- 12 -
5.22	La commission d'examen édicte les dispositions détaillées relatives à l'examen final. Le profil d'exigences se fonde sur les domaines d'apprentissage et les contenus décrits à l'annexe 2.....	- 12 -
6.	CONDITIONS-CADRES .....	- 12 -
6.1	Langue .....	- 12 -
6.2	Matériel autorisé .....	- 12 -
6.3	Notation .....	- 12 -
6.4	Taxe d'examen .....	- 12 -
6.5	Recours auprès du SEFRI .....	- 13 -
6.51	Les décisions de la commission d'examen concernant la non-admission à l'examen final ou le refus du brevet professionnel peuvent faire l'objet d'un recours auprès du SEFRI dans les 30 jours suivant leur notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant.....	- 13 -
6.52	La notice pour un recours peut être téléchargée via le lien suivant.....	- 13 -
6.53	Le SEFRI décide du recours en première instance. Sa décision peut être contestée dans un délai de 30 jours après notification auprès du Tribunal administratif fédéral.....	- 13 -
7.	APPROBATION DES DIRECTIVES.....	- 13 -
8.	Liste des annexes .....	- 14 -
8.1	Compétences comportementales générales .....	- 16 -
8.2	Domaine de compétences opérationnelles A — Diriger des équipes de projet.....	- 17 -
8.3	Domaine de compétences opérationnelles B — Planifier des projets.....	- 20 -
8.4	Domaine de compétences opérationnelles C — Coordonner des projets.....	- 23 -
8.5	Domaine de compétences opérationnelles D — Finaliser des projets.....	- 25 -

## 1. INTRODUCTION

Pour obtenir le brevet fédéral de contremaître en plâtrerie et en technique d'isolation, il faut réussir l'examen professionnel spécifique à la branche. L'examen professionnel permet l'évaluation coordonnée des compétences décrites dans le profil de qualification, définies dans les descriptions de compétences et approfondies dans la pratique professionnelle. Ces compétences ont été identifiées par des spécialistes de la branche de la plâtrerie, de la construction à sec et de l'isolation, puis résumées dans un profil de compétences. L'accent a été mis sur les situations professionnelles les plus courantes qu'un contremaître dans les domaines de la plâtrerie, de la construction à sec et de l'isolation ayant réussi l'examen professionnel doit maîtriser dans l'exercice de sa profession.

### 1.1 Objectif des directives

Les directives permettent aux candidats d'avoir un aperçu des principaux aspects de l'examen professionnel fédéral. Elles se basent sur le règlement concernant l'examen professionnel de contremaître en plâtrerie et en technique d'isolation du 28 mars 2024.

Les directives comprennent:

- a) toutes les informations importantes relatives à la préparation et l'organisation de l'examen professionnel;
- b) une description détaillée du contenu de l'examen professionnel.

### 1.2 Profil de la profession

Le profil de la profession est décrit dans le règlement d'examen au ch. 1.2. Les compétences des contremaîtres en plâtrerie et en technique d'isolation sont présentées en annexe à ces directives dans le tableau «Compétences opérationnelles professionnelles».

### 1.3 Direction de l'examen

La composition et les tâches de la commission d'examen sont définies dans le règlement d'examen, aux ch. 2.1 et 2.2.

La commission d'examen charge une direction des examens de l'organisation de l'examen professionnel, laquelle a pour tâches:

- a) d'assurer la mise en œuvre organisationnelle;
- b) d'accompagner les experts et expertes sur place;
- c) de répondre aux questions des candidats sur place;
- d) de collecter les notes des épreuves et de calculer la note d'examen conformément aux prescriptions du règlement d'examen.

Les experts évaluent les travaux d'examen écrits et fixent ensemble les notes. Ils font passer les examens oraux et pratiques, prennent des notes lors de l'entretien d'examen, évaluent les prestations et fixent ensemble les notes.

La commission d'examen peut déléguer des tâches administratives à un secrétariat. Pour toute question et demande de renseignement, les candidats peuvent s'adresser au secrétariat d'examen.

ASEPP  
Association suisse des  
entrepreneurs plâtriers-peintres  
Commission d'examen  
Oberwiesenstrasse 2  
8304 Wallisellen  
043 233 49 82  
qsk@smgv.ch  
[www.smgv.ch](http://www.smgv.ch)

FREPP  
Fédération suisse romande des  
entreprises de plâtrerie-peinture  
Commission d'examen  
Rue de la Dent-Blanche 8  
1950 Sion  
027 322 52 60  
formation@frepp.ch  
[www.frepp.ch](http://www.frepp.ch)

## 2. INFORMATIONS CONCERNANT L'OBTENTION DU BREVET FÉDÉRAL

Différentes conditions doivent être remplies pour l'obtention du brevet fédéral de contremaître en plâtrerie et en technique d'isolation. Le chapitre suivant présente les conditions requises et la façon dont les candidats peuvent procéder par étape.

### 2.1 Publication de l'examen final

2.11 L'examen final est annoncé au moins 5 mois avant la date de remise du projet dans la revue professionnelle de l'organe responsable et sur leur site web. Cette annonce informe les candidats sur:

- a) les dates des épreuves;
- b) la taxe d'examen;
- c) l'adresse d'inscription;
- d) le délai d'inscription;
- e) le déroulement de l'examen.

Les dates et les formulaires sont consultables ou disponibles sur Internet, sur les sites de l'ASEPP et de la FREPP.

[http://www.smgv.ch/de/bildung\\_neu/bila\\_abschluesse\\_qsk/bila\\_pruefungen\\_neu](http://www.smgv.ch/de/bildung_neu/bila_abschluesse_qsk/bila_pruefungen_neu)  
<http://www.frepp.ch>

2.12 Les candidats vérifient qu'ils remplissent les conditions d'admission précisées au ch. 3.3 du règlement d'examen.

## 2.2 Inscription à l'examen professionnel

Lors de leur inscription, les candidats utilisent le formulaire prévu à cet effet

Il faut joindre au formulaire:

- a) un résumé de la formation suivie et de la pratique professionnelle;
- b) des copies des certificats d'examen et de travail demandés pour l'admission;
- c) des copies d'éventuelles attestations d'équivalence;
- d) une copie d'une pièce d'identité avec photo;
- e) le numéro d'assurance sociale (nouveau numéro AVS commençant par 756.....);
- f) l'indication du thème choisi pour le projet parmi les thèmes au choix.

## 2.3 Décision concernant l'admission

Au plus tard 4 semaines après la clôture des inscriptions, les candidats reçoivent la décision écrite concernant leur admission au travail final ou au projet.

En cas de décision négative, une justification est donnée ainsi qu'une indication des possibilités de recours.

La décision d'admission est prise lorsque toutes les conditions sont remplies.

De plus, l'admission à l'examen final ne peut être définitive qu'après le dépôt dans les délais du projet ainsi qu'après le virement dans les délais de la taxe d'examen.

L'admission comprend:

- a) l'indication de l'adresse pour la remise du projet;
- b) la liste des experts et expertes;
- c) la facture et les informations concernant le paiement de la taxe d'examen.

## 2.4 Versement de la taxe d'examen

Dès réception de leur admission à l'examen professionnel, les candidats versent la taxe d'examen.

## 2.5 Réception de la convocation

Les candidats reçoivent une convocation au moins 10 semaines avant le début de l'examen final. Ce document comprend:

- a) le programme de l'examen final ainsi que le matériel et les outils autorisés qu'ils devront apporter;
- b) l'indication de la date et de l'adresse exactes pour la remise du projet;
- c) la liste des expertes et experts.

## 2.6 Possibilité de déposer une demande de récusation d'experts

Il est possible de déposer au plus tard 6 semaines avant le début de l'examen une demande écrite de récusation motivée à l'encontre d'un expert auprès de la direction de l'examen.

## 2.7 Aperçu chronologique du déroulement

5 mois	avant le début de l'examen final	Annonce de l'examen
4 mois	avant le début de l'examen final	Clôture des inscriptions
3 mois	avant le début de l'examen final	Décision concernant l'admission et répartition des tâches
10 semaines	avant le début de l'examen final	Convocation à l'examen final
8 semaines	avant le début de l'examen final	Délai pour se désister de l'examen
8 semaines	avant le début de l'examen final	Délai pour payer la taxe d'examen
6 semaines	avant le début de l'examen final	Délai pour présenter une demande de récusation d'experts

## 3. CONDITIONS D'ADMISSION

Les conditions d'admission sont précisées aux ch. 3.31 et 3.32 du règlement d'examen. La preuve de l'expérience professionnelle requise doit être fournie avant la décision concernant l'admission.

## 4. COURS

La participation aux cours est facultative et ne constitue pas une condition d'admission à l'examen. Elle est toutefois recommandée, car elle permet d'échanger des informations et de s'informer sur l'état actuel de la technologie et de la législation.

Les cours et leurs prestataires sont détaillés dans des documents séparés.

## 5. EXAMEN FINAL

Les candidats peuvent se présenter à l'examen final dès lors qu'ils remplissent les conditions prévues au ch. 3.31 du règlement d'examen. Les conditions générales suivantes constituent la base de l'examen final.

### 5.1 Épreuves

Conformément au ch. 5.1 du règlement d'examen, l'examen final est structuré comme suit:

Épreuves	Type d'examen	Durée	Pondération
<b>1. Travail de projet</b> A Diriger des équipes de projet B Planifier des projets C Coordonner des projets D Finaliser des projets  Présentation du projet et entretien professionnel sur le travail de projet	Écrit      Oral	8 sem.      20 min. 40 min.	5 Note éliminatoire
<b>2. Entretien professionnel</b> A Diriger des équipes de projet B Planifier des projets C Coordonner des projets D Finaliser des projets	Oral	1 h	2
<b>3. Bases</b> A Diriger des équipes de projet B Planifier des projets C Coordonner des projets D Finaliser des projets	Écrit	6 h	3

5.11 L'examen final permet de contrôler à l'aide d'épreuves liées à l'activité professionnelle les compétences présentées dans la «Vue d'ensemble des compétences» (Annexe 1) et acquises dans la pratique professionnelle. Les contenus (objectifs d'apprentissage) couvrent toutes les compétences centrales.

5.12 Les performances des candidats sont jugées et évaluées en fonction des critères de réussite et des prescriptions respectives (objectifs, mission).



## Épreuve 1 Travail de projet écrit

La commission d'examen propose chaque année un choix restreint de thèmes. Au moment de s'inscrire à l'examen, Le candidat indique un thème choisi dans cette sélection.

Le temps nécessaire à la rédaction du projet est d'environ 120 heures. Le document à remettre doit comporter entre 40 et 70 pages sans annexes.

Le candidat se voit attribuer un cas de figure issu de l'environnement professionnel du secteur de la plâtrerie. Cette situation est ensuite traitée et documentée sous forme de projet. Cette épreuve a pour but de démontrer que Le candidat est en mesure de maîtriser une tâche complexe issue de la pratique, de la documenter par écrit et de justifier théoriquement sa démarche.

Cette épreuve comprend une partie orale au cours de laquelle les candidats présentent et motivent leur travail, alimentent leurs réflexions et répondent aux questions ciblées des experts.

Attentes et preuve de compétences:

Les candidats apportent la preuve qu'ils sont capables de traiter de manière autonome pour leur entreprise le thème qu'ils ont choisi. Il est également demandé aux candidats d'intégrer leurs expériences professionnelles dans le projet ou de s'y référer.

### **B Planifier des projets**

- B1 Réaliser des réunions de projet
- B2 Évaluer les systèmes et les techniques d'application
- B3 Établir des devis et des listes de prestations
- B4 Coordonner le déroulement et les délais avec le donneur d'ordre et les autres corps de métier
- B5 Évaluer la situation des chantiers et planifier de manière exhaustive les projets dans le domaine de spécialité
- B6 Planifier les capacités opérationnelles et de manière exhaustive les projets dans le domaine de spécialité

### **C Coordonner des projets**

- C1 Élaborer des solutions détaillées

### **D Finaliser des projets**

- D2 Procéder au métré et à la facturation

## **Oral du travail de projet**

Les experts posent des questions sur le projet. L'objectif est de créer avec les experts un dialogue d'un niveau technique correspondant aux compétences requises. Les bases de cet entretien professionnel reposent sur le projet et sur l'expérience pratique personnelle.

## Épreuve 2      Entretien professionnel

Sur la base de situations pratiques données, les candidats élaborent une proposition de solution et mènent un entretien professionnel. Ils répondent aux questions des expertes et experts sur la solution présentée, sur des solutions alternatives ou sur des scénarios divergents. Dans les domaines de la direction de travaux de plâtrerie et de la gestion des collaborateurs et collaboratrices, les candidats sont évalués oralement sur leur capacité à identifier et à résoudre des problèmes de façon synthétique, sur l'utilisation d'un langage technique correct, sur leurs connaissances des matériaux et des techniques ainsi que sur leur capacité à raisonner et à argumenter, sur leur créativité et sur leur autonomie.

### **A    Diriger des équipes de projet**

- A1 Diriger le personnel
- A2 Assurer le comportement bienveillant des collaborateurs envers la clientèle
- A3 Assurer la communication et la coordination des projets
- A4 Mener des entretiens de motivation et de gestion de conflit
- A5 Mener des entretiens avec les apprentis, les parents et les autorités
- A6 Coordonner et encourager la formation professionnelle initiale et continue

### **B    Planifier des projets**

- B1 Réaliser des réunions de projet
- B2 Évaluer les systèmes et les techniques d'application
- B3 Établir des devis et des listes de prestations
- B4 Coordonner le déroulement et les délais avec le donneur d'ordre et les autres corps de métier
- B5 Évaluer la situation des chantiers et planifier de manière exhaustive les projets dans le domaine de spécialité
- B6 Planifier les capacités opérationnelles et planifier de manière exhaustive les projets dans le domaine de spécialité

### **C    Coordonner des projets**

- C1 Élaborer des solutions détaillées
- C2 Surveiller les délais, la qualité et les coûts
- C3 Surveiller et analyser l'exécution des travaux
- C4 Réagir au changement des conditions-cadres

### **D    Finaliser des projets**

- D3 Recueillir les chiffres clés pour les calculs internes des coûts de revient
- D4 Réceptionner les travaux
- D5 Analyser les défauts, faire un retour d'information et initialiser l'amélioration des processus

### Épreuve 3 Bases - écrit

Les candidats sont examinés par écrit à partir de leurs connaissances théoriques sur la préparation des travaux de plâtrerie, sur la supervision des projets de plâtrerie et sur la gestion des collaborateurs et collaboratrices, ainsi que sur l'organisation des chantiers et sur la finalisation des projets de plâtrerie. Les candidats démontrent qu'ils agissent avec efficacité lors de la préparation de travaux de plâtrerie, qu'ils trouvent des solutions réalisables et qu'ils en apportent les justifications nécessaires. Lors de la préparation des travaux de plâtrerie, les candidats prennent des décisions appropriées et différenciées dans le contexte global et démontrent par écrit qu'ils peuvent définir des éléments de construction. Les candidats coordonnent les processus en cours des projets de plâtrerie avec d'autres disciplines, planifient, coordonnent et surveillent en permanence la logistique et ses processus de travail ainsi que les coûts du projet. Ils présentent des solutions ciblées et démontrent comment ils dirigent les projets tout en gardant une vue d'ensemble. Sur le plan organisationnel, les candidats démontrent comment ils répartissent judicieusement les ressources attribuées ou comment ils les délèguent de manière compétente. Ils démontrent comment ils garantissent la mise en œuvre des mesures de sécurité tout au long du projet.

Pour mener à bien des projets de plâtrerie, les candidats démontrent qu'ils peuvent, par exemple, rédiger un procès-verbal de réception des travaux ou de réclamations, établir des métrés et préparer des calculs des coûts de revient ainsi que des factures. Au niveau opérationnel, les candidats démontrent qu'ils sont en mesure d'aborder de manière compétente toute question relative aux fonctions de direction des collaborateurs et collaboratrices ou à l'avancement de l'apprentissage des apprentis et d'en assurer le suivi.

Une éventuelle étude de cas inclut des descriptions de situations pratiques pertinentes. Les candidats analysent la situation présentée, se prononcent de manière nuancée et en déduisent les mesures appropriées.

#### A Diriger des équipes de projet

- A1 Diriger le personnel
- A2 Assurer le comportement respectueux des collaborateurs envers la clientèle
- A3 Assurer la communication et la coordination des projets
- A4 Mener des entretiens de motivation et de gestion de conflit
- A5 Mener des entretiens avec les apprentis, les parents et les autorités
- A6 Coordonner et encourager la formation professionnelle initiale et continue

#### B Planifier des projets

- B1 Réaliser des réunions de projet
- B2 Évaluer les systèmes et les techniques d'application
- B3 Établir des devis et des listes de prestations
- B4 Coordonner le déroulement et les délais avec le donneur d'ordre et les autres corps de métier
- B5 Évaluer la situation des chantiers et planifier de manière exhaustive les projets dans le domaine de spécialité
- B6 Planifier les capacités opérationnelles et planifier de manière exhaustive les projets dans le domaine de spécialité

### **C Coordonner des projets**

- C1 Élaborer des solutions détaillées
- C2 Surveiller les délais, la qualité et les coûts
- C3 Surveiller et analyser l'exécution des travaux
- C4 Réagir au changement des conditions-cadres

### **D Finaliser des projets**

- D1 Analyser et traiter les rapports de travail, des heures de travail et de régie
- D2 Procéder au métré et à la facturation
- D3 Recueillir les chiffres clés pour les calculs internes des coûts de revient
- D4 Réceptionner les travaux
- D5 Analyser les défauts, faire un retour d'information et initialiser l'amélioration des processus

## **5.2 Organisation et réalisation**

- 5.21 L'examen final se compose de trois épreuves. La commission d'examen définit en accord avec la direction des examens le déroulement chronologique et l'organisation.
- 5.22 La commission d'examen édicte les dispositions détaillées relatives à l'examen final. Le profil d'exigences se fonde sur les domaines d'apprentissage et les contenus décrits à l'annexe 2.

## **6. CONDITIONS-CADRES**

### **6.1 Langue**

L'examen final se tient, conformément aux ch. 4.11 et 4.12 du règlement d'examen, dans les trois langues nationales: l'allemand, le français et l'italien. La langue d'examen souhaitée doit être indiquée lors de l'inscription.

### **6.2 Matériel autorisé**

L'emploi de matériel supplémentaire sous forme de documents personnels est autorisé pour l'examen, selon la liste envoyée avec la convocation.

### **6.3 Notation**

La notation et les conditions de réussite à l'examen et de délivrance du brevet professionnel sont précisées dans le règlement d'examen (ch. 6).

### **6.4 Taxe d'examen**

La commission d'examen fixe la taxe d'examen. La taxe d'examen s'élève à Fr. 1500.-. Elle doit être payée au plus tard 8 semaines avant la date de l'examen.

Les candidats qui repassent l'examen paient une taxe d'examen qui s'élève au maximum à Fr. 1500.-- par rapport aux épreuves à repasser.

## 6.5 Recours auprès du SEFRI

- 6.51 Les décisions de la commission d'examen concernant la non-admission à l'examen final ou le refus du brevet professionnel peuvent faire l'objet d'un recours auprès du SEFRI dans les 30 jours suivant leur notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant.
- 6.52 La notice pour un recours peut être téléchargée via le lien suivant  
<https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/eidgenoessische-pruefungen/kandidierende-und-absolvierende.html>.
- 6.53 Le SEFRI décide du recours en première instance. Sa décision peut être contestée dans un délai de 30 jours après notification auprès du Tribunal administratif fédéral.

## 7. APPROBATION DES DIRECTIVES

Les présentes directives ont été approuvées par les commission d'examen de l'ASEPP et de la FREPP.

Wallisellen, le 3 avril 2024

Le président de la commission d'examen ASEPP

Hanspeter Alder

Sion, le 3 avril 2024

Le président de la commission d'examen FREPP

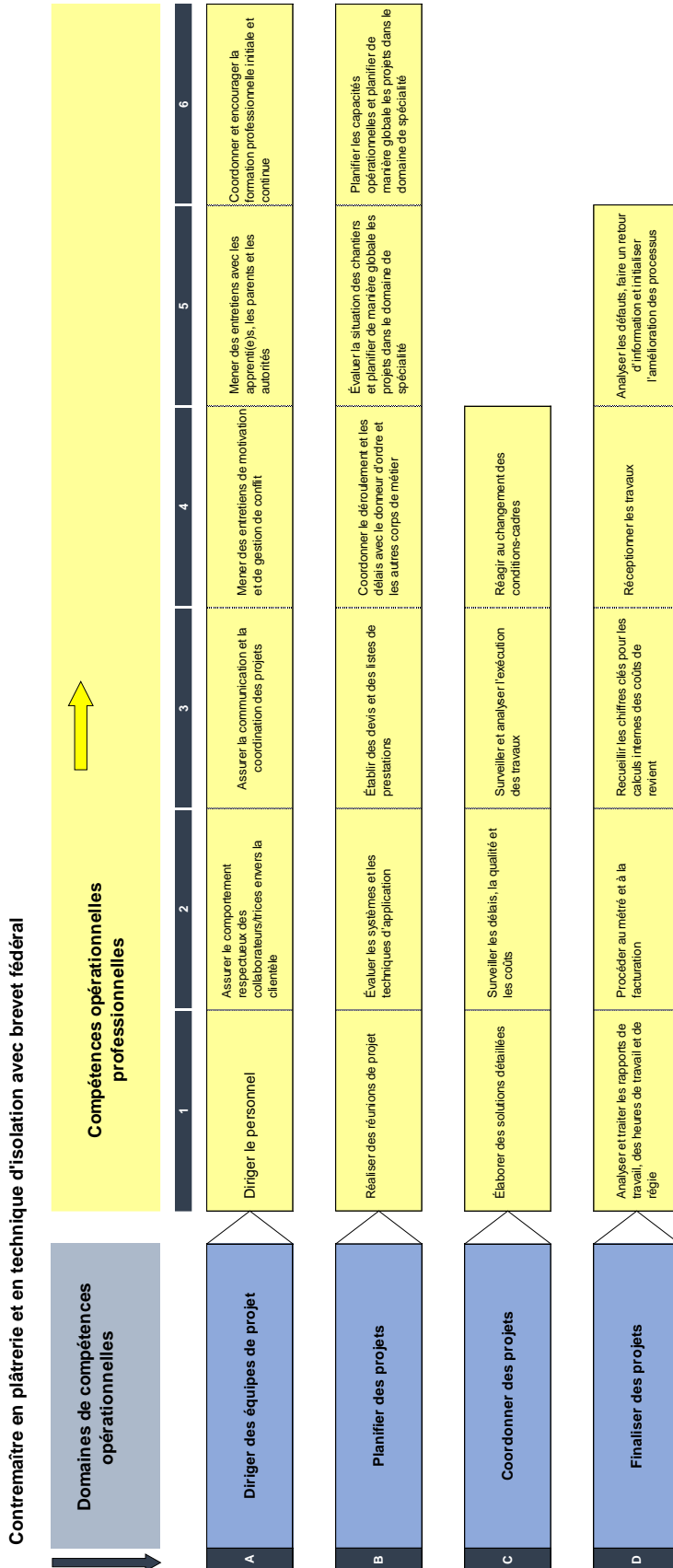
Stéphane Michelet

## **8. LISTE DES ANNEXES**

Annexe 1 - Vue d'ensemble des compétences

Annexe 2 - Compétences/critères de performance par domaine de compétences opérationnelles

## Annexe 1 Vue d'ensemble des compétences



## Annexe 2 Compétences/critères de performance par domaine de compétences opérationnelles

### 8.1 Compétences comportementales générales

Les domaines de compétences A à D décrits ci-après permettent de développer et d'acquérir les compétences comportementales suivantes:

Compétences comportementales	Domaine de compétence			
	A	B	C	D
Flexibilité		✓	✓	
Résistance au stress	✓	✓	✓	
Empathie	✓	✓		
Orientation client	✓	✓	✓	✓
Esprit critique	✓	✓	✓	✓
Objectivité, pragmatisme	✓	✓	✓	✓
Travail précis et exact	✓	✓	✓	✓
Sensibilisation à la qualité		✓	✓	✓
Calme, confiance en soi	✓	✓		
Exercer une fonction de modèle	✓		✓	
Sensibilisation à la sécurité		✓	✓	
Penser et agir en tenant compte de l'environnement		✓	✓	
Sens des responsabilités	✓	✓	✓	✓
Penser et agir de façon synthétique	✓	✓	✓	✓
Être prévoyant	✓	✓	✓	✓
Orientation vers les objectifs	✓	✓	✓	✓

Les domaines de compétences opérationnelles A et B constituent les bases d'une gestion efficace d'un projet. Les domaines de compétences opérationnelles C à D portent sur la planification, la mise en œuvre et la finalisation de projets dans les technologies de la plâtrerie, de la construction à sec et de l'isolation.



## 8.2 Domaine de compétences opérationnelles A - Diriger des équipes de projet

### Description du domaine de compétences opérationnelles:

Les contremaîtres en plâtrerie et en technique d'isolation avec brevet fédéral dirigent des équipes de projet sous leur propre responsabilité. Ils s'assurent que toutes les parties prenantes disposent des informations nécessaires et qu'il y a un échange d'informations. Ils sont coresponsables de la promotion de la formation initiale et continue des collaborateurs et des apprentis. Ils sont attentifs aux désaccords et en font part. Ils créent les conditions-cadres permettant aux collaborateurs d'effectuer leurs travaux dans les règles de l'art, avec circonspection, efficacité et motivation. Si nécessaire, ils mènent avec les apprentis, les parents et les autorités des entretiens en lien avec la formation professionnelle.

### Contexte:

La formation initiale et continue des collaborateurs, les entretiens réguliers, l'échange d'informations et l'engagement des supérieurs hiérarchiques constituent des conditions-cadres importantes pour le personnel. Une culture du dialogue ouverte et constructive contribue à un bon climat de travail et favorise la qualité et l'efficacité du travail fourni. Elle permet d'éviter à long terme la démotivation et les départs non souhaités.

Les contremaîtres ont conscience que l'utilisation efficace et sûre de techniques spéciales, de nouveaux matériaux et de nouvelles machines nécessite des mesures de formation et de perfectionnement pour les collaborateurs. Ils donnent eux-mêmes des instructions et des directives et/ou incitent leurs collaborateurs à suivre des formations continues proposées par des tiers.

Les collaborateurs d'un projet sont souvent en contact direct avec la clientèle. Les contremaîtres s'assurent que leurs collaborateurs ont conscience de leur rôle de représentants de l'entreprise et qu'ils adoptent un comportement respectueux envers la clientèle en toute situation. Cela implique que les contremaîtres assument leur rôle de modèle.

Les contremaîtres veillent à susciter et à entretenir l'enthousiasme pour le métier de plâtrier-constructeur à sec chez leurs apprentis. Ils peuvent former eux-mêmes des apprentis.

Forts de leurs connaissances, ils peuvent définir les besoins en formation continue pour leur entreprise. Ils connaissent les offres appropriées des prestataires de formation continue et des fournisseurs sur le marché. Ils peuvent en évaluer la valeur ajoutée pour les collaborateurs de l'entreprise. De même, ils sont familiarisés avec les exigences en matière de formation initiale professionnelle (protection des jeunes, loi sur le travail, documents de formation).

Ils utilisent avec aisance les programmes informatiques courants tels qu'Office et les solutions de branche.

Le domaine de compétences opérationnelles A jette les fondements d'une réalisation sûre, efficace et fructueuse des travaux dans les domaines de compétences opérationnelles B - D.

Compétences comportementales	Domaine de compétence			
	A	B	C	D
Flexibilité		✓	✓	
Résistance au stress	✓	✓	✓	
Empathie	✓	✓		
Orientation client	✓	✓	✓	✓
Esprit critique	✓	✓	✓	✓
Objectivité, pragmatisme	✓	✓	✓	✓
Travail précis et exact	✓	✓	✓	✓
Sensibilisation à la qualité		✓	✓	✓
Calme, confiance en soi	✓	✓		
Exercer une fonction de modèle	✓		✓	
Sensibilisation à la sécurité		✓	✓	
Penser et agir en tenant compte de l'environnement		✓	✓	
Sens des responsabilités	✓	✓	✓	✓
Penser et agir de façon synthétique	✓	✓	✓	✓
Être prévoyant	✓	✓	✓	✓
Orientation vers les objectifs	✓	✓	✓	✓

### Compétences/critères de performance Domaine A - Diriger des équipes de projet

<b>A1</b>	<b>Gérer le personnel</b>
A1.1	Identifier, analyser et développer son propre mode de direction.
A1.2	Utiliser des instruments de gestion adaptés aux différents niveaux et à la situation.
A1.3	Constituer et encadrer des équipes de travail en fonction des compétences de chaque collaborateur.
A1.4	Diriger, motiver et accompagner les collaborateurs et les équipes.
A1.5	Profiter des réunions d'équipe pour prendre connaissance des opinions et des appréciations des collaborateurs sur les travaux en cours, pour définir, si nécessaire, des mesures et en assurer la mise en œuvre.

<b>A2</b>	<b>Assurer le comportement respectueux des collaborateurs envers la clientèle</b>
A2.1	Créer un climat de discussion empathique à travers l'utilisation réfléchie du langage corporel, de l'écoute active et de la parole positive.
A2.2	Informé le client sur les processus de travail, faire valoir les intérêts de l'entreprise et fidéliser la clientèle en appliquant les règles clés de la communication et de l'argumentation.
A2.3	Adopter les principes de base de la communication constructive, expliquer les avancées du travail en fonction des objectifs et de la clientèle.
A2.4	Susciter l'intérêt de la clientèle pour des commandes complémentaires et supplémentaires en tenant compte des différents types de clientèle et en communiquant de manière personnalisée.
A2.5	Veiller à ce que les collaborateurs adoptent un comportement respectueux envers la clientèle.

### **A3 Assurer la communication et la coordination des projets**

- A3.1 Défendre les intérêts de l'entreprise lors des réunions de planification avec la clientèle, les autres corps de métier, les architectes et la direction des travaux et imposer des délais réalistes pour ses propres travaux.
- A3.2 Transmettre les décisions de planification aux collaborateurs impliqués et en assurer ensuite la mise en œuvre dans les délais.
- A3.4 Réagir avec souplesse aux changements des conditions de projet et coordonner les travaux de manière appropriée avec la direction du chantier et/ou le contremaître, les autres corps de métier et la direction des travaux.

### **A4 Mener des entretiens de motivation et de gestion de conflit**

- A4.1 Évaluer les collaborateurs et fournir rapidement un retour d'information constructif.
- A4.2 Identifier à temps les désaccords individuels et chercher des solutions.
- A4.3 Comprendre les causes et la dynamique des conflits, élaborer et mettre en œuvre des stratégies de solution appropriées.
- A4.4 Connaître l'importance des facteurs intrinsèques et extrinsèques et les utiliser lors d'entretiens.

### **A5 Mener des entretiens avec les apprentis, les parents et les autorités**

- A5.1 Planifier et mener régulièrement des entretiens avec les parents, le personnel enseignant de l'école professionnelle et les autorités concernant la formation et la situation des apprentis.
- A5.2 Connaître les bases légales correspondantes (LFPr, OFPr, plan de formation, ordonnance sur la formation, etc.) dans leurs grandes lignes et les appliquer.

### **A6 Coordonner et encourager la formation initiale et continue**

- A6.1 Sensibiliser et enthousiasmer les personnes intéressées pour des stages d'orientation professionnelle.
- A6.2 Planifier un stage d'orientation professionnelle, le mettre en œuvre en collaboration avec un contremaître et l'évaluer.
- A6.3 Instruire, soutenir et encourager de manière ciblée les collaborateurs apprentis et non qualifiés en fonction de leurs compétences linguistiques et professionnelles.
- A6.4 Mener des entretiens constructifs en tenant compte du niveau de formation, du contexte culturel et du caractère de la personne.
- A6.5 Appliquer une communication adaptée au niveau hiérarchique, procéder à une évaluation régulière des performances et du comportement et en déduire des mesures d'encouragement appropriées (rapport de formation; évaluation externe et auto-évaluation)
- A6.6 Élaborer un programme de formation interne et permettre aux apprentis d'exécuter leurs travaux conformément aux processus de travail internes et aux exigences du plan de formation.

### 8.3 Domaine de compétences opérationnelles B — Planifier des projets

#### Description du domaine de compétences opérationnelles:

Les contremaîtres en plâtrerie et en technique d'isolation avec brevet fédéral planifient toutes les étapes nécessaires à l'exécution correcte des travaux de plâtrerie, de construction à sec et d'isolation sur le chantier. Ils définissent et planifient les exigences logistiques ainsi que les ressources nécessaires. Ils établissent la liste des prestations et les devis. Ils coordonnent leur travail avec d'autres corps de métier et/ou la direction des travaux. Ils effectuent des travaux préparatoires et des calculs pour l'exécution de travaux spéciaux de plâtrerie, de construction à sec et d'isolation.

Ils conseillent la clientèle en tenant compte de l'utilisation de systèmes et de produits énergétiques durables sur le plan écologique.

#### Contexte:

La planification globale des commandes jette les bases pour l'exécution dans les temps et dans les règles de l'art des travaux de plâtrerie, de construction à sec et d'isolation. Les contremaîtres endossent ainsi la responsabilité de la qualité des commandes réalisées, du respect de la sécurité au travail et de la sécurité environnementale ainsi que de la rentabilité après l'achèvement des travaux. Ils sont responsables de la présentation transparente et claire des coûts prévisionnels, des travaux requis et du temps nécessaire à leur réalisation ainsi que de la conclusion d'accords bien définis avec la direction des travaux et les contremaîtres.

Ce domaine de compétences opérationnelles requiert en général des connaissances et de l'expérience de la gestion de projets, des tâches de direction sur chantier et en atelier, des prix pratiqués dans la branche ainsi que de la protection au travail, la protection de l'environnement et la protection de la santé. Les contremaîtres disposent en outre de connaissances techniques approfondies dans les travaux de plâtrerie, de construction à sec et d'isolation. Ils conseillent la clientèle avec compétence dans ces domaines. Ils planifient les travaux d'exécution et assurent leur mise en œuvre dans les règles de l'art.

Les contremaîtres s'informent de manière autonome sur les évolutions et les tendances dans la branche. Il est également essentiel d'évaluer de manière compétente et complète la situation et les exigences de sécurité des chantiers, de connaître les normes et les exigences pertinentes (SIA, SUVA, droit communal de la construction) et les solutions informatiques appropriées.

L'évaluation réaliste de la situation sur place, de bonnes capacités de communication ainsi qu'une documentation de projet transparente constituent la base d'une négociation professionnelle avec la clientèle, les chefs de chantier et les autres corps de métier.

Le domaine de compétences opérationnelles B, Planifier des projets, est lié par son contenu à la direction d'équipes de projet (domaine de compétences opérationnelles A), car tous deux préparent la mise en œuvre des travaux de plâtrerie, de construction à sec et d'isolation, dont la coordination est assurée dans le domaine de compétences opérationnelles C.

Compétences comportementales	Domaine de compétence			
	A	B	C	D
Flexibilité		✓	✓	
Résistance au stress	✓	✓	✓	
Empathie	✓	✓		
Orientation client	✓	✓	✓	✓
Esprit critique	✓	✓	✓	✓
Objectivité, pragmatisme	✓	✓	✓	✓
Travail précis et exact	✓	✓	✓	✓
Sensibilisation à la qualité		✓	✓	✓
Calme, confiance en soi	✓	✓		
Exercer une fonction de modèle	✓		✓	
Sensibilisation à la sécurité		✓	✓	
Penser et agir en tenant compte de l'environnement		✓	✓	
Sens des responsabilités	✓	✓	✓	✓
Penser et agir de façon synthétique	✓	✓	✓	✓
Être prévoyant	✓	✓	✓	✓
Orientation vers les objectifs	✓	✓	✓	✓

### Compétences/critères de performance Domaine B — Planifier des projets

<b>B1 Réaliser des réunions de projet</b>	
B1.1	Identifier les souhaits de la clientèle en fonction du projet, les analyser et élaborer des solutions possibles.
B1.2	Conseiller la clientèle en fonction du projet et en tenant compte du bilan écologique (fabrication, utilisation, rénovation et élimination) dans un langage qui lui est compréhensible et proposer différentes solutions dans une approche professionnelle.
B1.3	Expliquer lors des entretiens à la clientèle, aux architectes ou aux responsables des travaux, l'utilisation, les avantages et les limites des systèmes de plâtrerie, de construction à sec et d'isolation usuels dans la branche.
B1.4	Recueillir les souhaits de la clientèle ainsi que des architectes et concevoir, présenter et expliquer les solutions correspondantes.
B1.5	Analyser et créer des structures d'échantillonnage et les présenter de manière attrayante.
B1.6	Créer des échantillons visuels et tactiles qui peuvent aussi être mis en œuvre.

<b>B2 Évaluer les systèmes et les techniques d'application</b>	
B2.1	S'informer de manière autonome sur les nouveaux produits auprès des fournisseurs et des fabricants.
B2.2	Trouver le produit ou l'outil qui convient le mieux à chaque opération en fonction du traitement prévu, du rapport qualité/prix et de la qualité.
B2.3	Savoir utiliser et vendre avantageusement les nouveautés.
B2.4	Choisir et documenter des matériaux et des systèmes appropriés qui répondent aux exigences de radioprotection, de protection acoustique, thermique et anti-incendie sur place.
B2.5	Identifier les éléments de montage esthétiques et/ou fonctionnels.

**B3 Établir des devis et des listes de prestations**

- B3.1 Établir une liste de prestations transparente et/ou un devis détaillant tous les travaux et produits à fournir.
- B3.2 Choisir pour le devis et la liste des prestations des matériaux de qualité irréprochable et bien adaptés.
- B3.3 Tenir compte des normes, des lois et du bilan écologique.

**B4 Coordonner le déroulement et les délais avec le donneur d'ordre et les autres corps de métier**

- B4.1 Participer de manière constructive aux réunions de chantier.
- B4.2 Fixer les délais, les coûts et les processus de travail avec la direction des travaux, avec le contremaître et, le cas échéant, avec d'autres corps de métier.
- B4.3 Créer, surveiller et adapter le planning des travaux.

**B5 Évaluer la situation des chantiers et planifier de manière exhaustive les projets dans le domaine de spécialité**

- B5.1 Analyser l'accès, la situation et la sécurité au travail sur le chantier.
- B5.2 Planifier efficacement la logistique, les moyens de transport et les raccordements (voies d'accès, grues, échafaudages, électricité, eau) sur le chantier, en concertation avec le contremaître et la direction des travaux.
- B5.3 Dénoncer et consigner les défauts des autres corps de métier constatés lors de la visite de chantier.
- B5.4 Élaborer un métré préalable.
- B5.5 Élaborer des solutions architecturales détaillées et des solutions de traitement.
- B5.6 Calculer les caractéristiques physiques de la construction.
- B5.7 Trouver des solutions constructives appropriées en collaboration avec les architectes et la direction des travaux.

**B6 Planifier les capacités opérationnelles et planifier de manière exhaustive les projets dans le domaine de spécialité**

- B6.1 Optimiser les capacités du personnel grâce à une planification réaliste.
- B6.2 Tenir compte des réglementations en vigueur en matière de temps de travail dans la planification du personnel.
- B6.3 Établir des programmes de travail à court, moyen et long terme.
- B6.4 Évaluer et exploiter de manière réaliste les connaissances et les compétences des collaborateurs.

## 8.4 Domaine de compétences opérationnelles C — Coordonner des projets

### Description du domaine de compétences opérationnelles:

Les contremaîtres en plâtrerie et en technique d'isolation avec brevet fédéral supervisent l'exécution des travaux de plâtrerie sur le chantier. Ils se rendent régulièrement sur le chantier pour surveiller l'avancement des travaux et l'évolution des coûts. Ils assistent le contremaître dans l'organisation quotidienne et dans la mise en œuvre professionnelle de la commande. Cela inclut également le développement de solutions détaillées pour des travaux complexes de plâtrerie, de construction à sec et d'isolation.

En cas de travaux supplémentaires entraînant des coûts, ils s'assurent de leur bonne comptabilisation. En même temps, ils anticipent les commandes potentielles et persuadent honnêtement et professionnellement la clientèle de leur nécessité.

### Contexte:

Les contremaîtres ont conscience de leur rôle clé dans l'assurance qualité des travaux de plâtrerie, de construction à sec et d'isolation. Ils garantissent l'exécution des commandes dans le respect de la législation, des délais et des règles de l'art. Pour ce faire, ils comparent l'état réel des travaux et des heures de travail sur le chantier avec le contrat d'entreprise et la liste des prestations. Par la même occasion, ils sont en contact permanent avec le contremaître qu'ils assistent et conseillent en cas de besoin. Cette démarche repose sur leur grande expérience professionnelle. Ils disposent en outre de connaissances approfondies des matériaux, de la construction et de la physique du bâtiment, lesquelles leur permettent d'élaborer des solutions détaillées sur place. De même, ils sont familiarisés avec les directives en matière de protection du travail, de l'environnement et de la santé.

Lorsque les contremaîtres constatent des écarts de coûts ou des retards indésirables, ils veillent, en concertation avec le contremaître, à ce que les retards soient résorbés ou que les dépenses supplémentaires soient correctement facturées. Ils reconnaissent les prestations supplémentaires potentielles et conseillent la clientèle en conséquence afin de décrocher des commandes supplémentaires. Pour ce faire, ils sont familiarisés avec les formulaires de rapport correspondants, les structures de coûts et l'établissement de devis supplémentaires.

Les contremaîtres ont conscience que ces activités ont une grande importance pour l'évolution des coûts et la bonne réputation de l'entreprise. Ils se considèrent comme les garants de la qualité des commandes exécutées et veillent à une communication claire avec les personnes sur place, lesquelles sont directement responsables de l'exécution des travaux.

Une coordination professionnelle des travaux de plâtrerie, de construction à sec et d'isolation (domaine de compétences opérationnelles C) présuppose une préparation de la commande dans les règles de l'art (domaine de compétences opérationnelles A et B).

Compétences comportementales	Domaine de compétence			
	A	B	C	D
Flexibilité		✓	✓	
Résistance au stress	✓	✓	✓	
Empathie	✓	✓		
Orientation client	✓	✓	✓	✓
Esprit critique	✓	✓	✓	✓
Objectivité, pragmatisme	✓	✓	✓	✓
Travail précis et exact	✓	✓	✓	✓
Sensibilisation à la qualité		✓	✓	✓
Calme, confiance en soi	✓	✓		
Exercer une fonction de modèle	✓		✓	
Sensibilisation à la sécurité		✓	✓	
Penser et agir en tenant compte de l'environnement		✓	✓	
Sens des responsabilités	✓	✓	✓	✓
Penser et agir de façon synthétique	✓	✓	✓	✓
Être prévoyant	✓	✓	✓	✓
Orientation vers les objectifs	✓	✓	✓	✓

### Compétences/critères de performance Domaine C — Diriger des équipes de projet

<b>C1</b>	<b>Élaborer des solutions détaillées</b>
C1.1	Élaborer des solutions détaillées pour faire face à des problèmes complexes.
C1.2	Comparer les différentes solutions.
C1.3	Choisir la meilleure option en tenant compte des coûts, des avantages et de la durabilité.

<b>C2</b>	<b>Surveiller les délais, la qualité et les coûts</b>
C2.1	Surveiller l'avancement des travaux à l'aide d'un planning, y compris d'outils informatiques.
C2.2	Garantir la qualité des services achetés (p. ex. matériaux ou systèmes).
C2.3	Surveiller la saisie des heures de travail.
C2.4	Garantir le respect des coûts conformément au devis ou au contrat d'entreprise.
C2.5	Identifier et documenter les travaux supplémentaires et les travaux en régie.
C2.6	Vérifier l'exhaustivité des documents de commande (descriptif des travaux, rapports, bons de livraison, métrés, etc.).



<b>C3 Surveiller et analyser l'exécution des travaux</b>	
C3.1	Contrôler régulièrement l'avancement des travaux et la conformité de l'exécution des travaux à la liste des prestations, aux normes ainsi qu'aux fiches techniques de l'ASEPP/FREPP et aux prescriptions des fournisseurs de matériaux sur le chantier (p. ex. qualité de l'exécution, etc.).
C3.2	Résoudre les problèmes et les incertitudes lors de la mise en œuvre des travaux en concertation avec le contremaître ou les collaborateurs et/ou veiller à en informer le supérieur hiérarchique.
C3.3	Analyser les documents de commande (descriptif des travaux, rapports, bons de livraison, métrés, etc.).

<b>C4 Réagir au changement des conditions-cadres</b>	
C4.1	Utiliser des outils modernes pour une planification continue.
C4.2	Réagir de manière appropriée aux changements (p. ex. faillite d'un fournisseur, absence d'un collaborateur, etc.).

## 8.5 Domaine de compétences opérationnelles D — Finaliser des projets

### Description du domaine de compétences opérationnelles:

Les contremaîtres en plâtrerie et en technique d'isolation avec brevet fédéral procèdent à la réception des travaux de plâtrerie, de construction à sec et d'isolation. Ils s'assurent que les travaux ont été exécutés intégralement, sans défaut, conformément au devis ou au contrat d'entreprise et dans la qualité convenue. Ils établissent les bases pour le calcul des coûts de revient et la facturation. Sur la base des enseignements tirés en fin de projet, ils garantissent un processus d'amélioration continue.

### Contexte:

Les contremaîtres regroupent systématiquement des rapports de travail, des heures de travail et de régie et établissent le métré pour permettre la facturation à partir de ces bases. Ils procèdent également à un contrôle ultérieur approfondi des travaux et à leur réception. Cela permet de documenter et d'analyser la qualité des travaux effectués et les éventuelles améliorations à apporter. Ce faisant, ils se comportent avec objectivité et équité envers la clientèle, car ils ont conscience qu'une facturation juste constitue la base d'une collaboration fondée sur la confiance.

Les contremaîtres doivent avoir le sens de la négociation, de la qualité et du service pour aboutir à des solutions équitables avec les collaborateurs, les maîtres d'ouvrage et les architectes. Ils savent qu'ils envoient un signal important à toutes les personnes concernées en effectuant un suivi minutieux des travaux et une réception de l'ouvrage. Ils montrent vers l'extérieur que l'entreprise se porte garante du respect sans faille et irréprochable des accords conclus. L'entreprise exige rigueur et fiabilité dans le travail, qualités qui font partie intégrante de la culture de collaboration.

Le domaine de compétences opérationnelles D permet de finaliser les travaux de planification définis dans le domaine de compétences opérationnelles B et leur mise en œuvre (domaine de compétences opérationnelles C).

Compétences comportementales	Domaine de compétence			
	A	B	C	D
Flexibilité		✓	✓	
Résistance au stress	✓	✓	✓	
Empathie	✓	✓		
Orientation client	✓	✓	✓	✓
Esprit critique	✓	✓	✓	✓
Objectivité, pragmatisme	✓	✓	✓	✓
Travail précis et exact	✓	✓	✓	✓
Sensibilisation à la qualité		✓	✓	✓
Calme, confiance en soi	✓	✓		
Exercer une fonction de modèle	✓		✓	
Sensibilisation à la sécurité		✓	✓	
Penser et agir en tenant compte de l'environnement		✓	✓	
Sens des responsabilités	✓	✓	✓	✓
Penser et agir de façon synthétique	✓	✓	✓	✓
Être prévoyant	✓	✓	✓	✓
Orientation vers les objectifs	✓	✓	✓	✓

### Compétences/critères de performance Domaine D — Finaliser des projets

<b>D1</b>	<b>Analyser et traiter les rapports de travail, des heures de travail et de régie</b>
D1.1	Analyser régulièrement les prestations rapportées en vue de déterminer si elles sont bien complètes et si elles conviennent au traitement ultérieur interne.
D1.2	Comparer l'exécution des travaux avec le devis et/ou la liste des prestations, éventuellement la compléter et/ou la modifier.
D1.3	En cas de travaux supplémentaires ou de modification de l'exécution des travaux, vérifier que les rapports de régie ont été établis ou que des mesures appropriées doivent être prises.
D1.4	Documenter les travaux de régie convenus au préalable et les soumettre au donneur d'ordre pour signature.
D1.5	Vérifier les rapports de travail, des heures de travail, de régie, de dommages et de défauts ainsi que les rapports de contrôle en vue du calcul des coûts réels et de la facturation.
<b>D2</b>	<b>Procéder au métré et à la facturation</b>
D2.1	Établir un métré correct et irréprochable conformément au contrat d'entreprise.
D2.2	Établir une facturation adéquate sur la base du métré et/ou du travail effectué.

**D3 Recueillir des chiffres clés pour les calculs internes des coûts réels**

- D3.1 Comparer en fin de chantier les travaux réalisés avec le devis et/ou la liste des prestations.
- D3.2 Connaître et interpréter les indicateurs clés de l'entreprise.
- D3.3 Déduire des mesures du décompte final.

**D4 Réceptionner les travaux**

- D4.1 Connaître les phases importantes d'un projet, de l'appel d'offres à la prescription, et faire en sorte que le contrat puisse être exécuté avec succès.
- D4.2 Distinguer le contrat d'entreprise selon le CO et/ou selon la SIA et agir en conformité avec la loi.
- D4.3 Connaître et planifier la remise et la réception des travaux selon le CO et la SIA 118 et les effectuer avec la direction des travaux et/ou la clientèle.
- D4.4 Rédiger comme il se doit un procès-verbal de réception, p. ex. un procès-verbal standard.
- D4.5 Appliquer les dispositions des normes SIA relatives à la profession.
- D4.6 Remettre au donneur d'ordre des instructions pour l'entretien de l'ouvrage ou de certains éléments traités (rédigées par l'ASEPP/FREPP et/ou le fournisseur) et les expliquer de manière appropriée.
- D4.7 Informer et conseiller la clientèle sur les travaux d'entretien nécessaires et, si nécessaire, conclure des contrats d'entretien.
- D4.8 Assurer la correction des défauts constatés lors de la réception.

**D5 Analyser les défauts, faire un retour d'information et initialiser l'amélioration du processus**

- D5.1 Analyser les défauts et proposer des mesures d'amélioration des processus internes et en assurer la mise en œuvre (p. ex. via une formation).
- D5.2 Appliquer sur le plan professionnel et du personnel les connaissances acquises dans le travail de direction.