

1.1. Environnement de travail

Dans ce cadre le (la) chargé(e) d'affaire en ingénierie énergétique a en charge de faire le lien entre le client (interne / externe) et les équipes techniques chargée de concevoir, développer, installer, maintenir des installations ou futures installations. Il (elle) peut être amené à aller sur chantier pour matérialiser les contraintes techniques afférentes à l'affaire ou au projet, le cas échéant à échanger avec la maîtrise d'ouvrage (architecte, promoteur, responsable de services techniques,...).

1.2. Interactions dans l'environnement de travail

Le (la) chargé(e) d'affaire en ingénierie énergétique analyse l'ensemble des contraintes liées à l'affaire ou projet sur le plan réglementaire et technique qu'il traduit en solutions technologiques dont l'efficacité est compatible avec les contraintes réglementaires et/ou normatives en vigueur et en réalise le chiffrage. Il (elle) assure le suivi de l'affaire ou du projet (relation avec le client et les services techniques) à chaque étape de l'analyse du besoin jusqu'à la définition de la mise en œuvre d'une solution. Enfin il (elle) peut être amené (e) à définir les conditions d'interventions dans le cadre d'exécutions de travaux.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Le suivi de la relation client interne ou externe</p> <p>Le (la) chargé(e) d'affaire en ingénierie énergétique prépare les rendez-vous avec le client puis formalise et chiffre les besoins concernant une installation existante ou à réaliser.</p> <p>Le (la) chargé(e) d'affaire en ingénierie énergétique formalise et chiffre le besoin du client en s'appuyant sur le cahier des charges.</p>	<p>Préparer un rendez-vous avec un client interne ou externe</p> <p>La préparation du rendez-vous client doit permettre de recueillir les informations pertinentes en lien avec le projet ou affaire sur les éléments suivants : domaine d'activité, métier, effectif, chiffre d'affaires, projets, historique des interventions ...</p> <p>La préparation du rendez-vous est effectuée à partir d'un besoin exprimé par un client.</p>	<p>L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...).</p> <p>Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise.</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en situation professionnelle réelle <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée <p>Et</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avis de l'entreprise 	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u> Points clés à aborder avec le client interne ou externe parfaitement préparés (rebouclage d'informations, préparation des documents, questions, réponses éventuelles...).</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u> Les supports d'entretien sont cohérents au regard des pratiques de l'entreprise, la traçabilité est assurée.</p> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels:</u> Les principales questions et points à valider sont préparés avec les principaux interlocuteurs de l'entreprise (référénts : techniques et financiers, hiérarchique,...)</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Prises de RDV effectuées dans les délais auprès du bon interlocuteur de l'entreprise en prenant en compte les contraintes (entreprises, objectifs commerciaux...).</p> <p><u>En matière de résultats attendus :</u> Recueil d'informations pertinentes en lien avec un projet ou une affaire (domaine d'activité, métier, effectif, chiffre d'affaires, projets, historique des interventions ...).</p>

	<p>Identifier et formaliser le besoin client dans le domaine énergétique</p> <p>L'identification et la formalisation du besoin client doivent permettre de définir les documents requis tels que les contrats, le cahier des charges technique, les bilans...</p> <p>La formalisation du besoin client est effectuée à partir d'un cahier des charges général.</p>	<p>L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...).</p> <p>Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise.</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en situation professionnelle réelle <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée <p>Et</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avis de l'entreprise 	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>Analyse de la demande client (cahier des charges, ...) effectuée méthodiquement avec recherche d'informations complémentaires si nécessaire et identification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la problématique, - des spécifications fonctionnelles (surfaces, volumes, objectifs, bâtiments ou matériels, dispositifs existants...) - des contraintes (budgétaires, techniques, délais, sécurité environnement, ...) <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les avis et attentes des différents interlocuteurs sont pris en compte, les supports sont exploitables. <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le support de formalisation du besoin est adapté aux pratiques de l'entreprise <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte dans la solution des exigences clients, des contraintes budgétaires, techniques (données thermiques, bâtiments, ...) et réglementaires. • Vérification de la faisabilité globale correctement effectuée par rapport aux contraintes réglementaires avec orientation des choix techniques possibles (compatibilité de certains fluides ou certaines techniques avec l'environnement client, objectifs de coûts, ...). <p><u>En matière de résultats attendus</u></p> <p>Formalisation précise de la demande par l'élaboration des documents requis (contrats, cahier des charges technique, bilans, ...) exploitables pour communiquer avec les interlocuteurs (client, entreprise, équipe projet, fournisseurs....).</p>
--	---	--	--

	<p>Etablir un chiffrage sur une installation en vue d'une proposition ou solution à réaliser</p> <p>Le chiffrage sur une installation en vue d'une proposition ou solution à réaliser est établi conformément aux usages et pratiques au sein de l'entreprise.</p> <p>Ce chiffrage est réalisé sur tout ou partie d'une installation.</p>	<p>L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...). Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise.</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>- Evaluation en situation professionnelle réelle</p> <p>Ou</p> <p>- Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel</p> <p>Ou</p> <p>- Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée</p> <p>Et</p> <p>- Avis de l'entreprise</p>	<p>En matière de méthodes utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le chiffrage est réaliste et fait apparaître les différents centres de coûts. <p>En matière de moyens utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> Formalisation précise de la demande par l'élaboration des documents requis (contrats, cahier des charges technique, bilans, ...) exploitables pour communiquer avec les interlocuteurs (client, entreprise, équipe projet, fournisseurs...). <p>En matière de liens professionnels / relationnels:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'accord du hiérarchique est recherché avant communication au client <p>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> Prise en compte dans la solution des exigences clients, des contraintes budgétaires, techniques (données thermiques, bâtiments, ...) et réglementaires. <p>En matière de résultats attendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Chiffrage établi conformément aux pratiques de l'entreprise.
<p>La proposition de solutions techniques énergétiques</p> <p>Le (la) chargé(e) d'affaire en ingénierie énergétique réalise un bilan énergétique sur une installation existante ou à réaliser puis dimensionne l'installation (installation électrique ou énergétique ou un système de régulation) à partir d'un cahier des charges, en cohérence avec les possibilités techniques et dans le respect des réglementations. Il(elle) propose au client des solutions argumentées techniquement viables et optimisées.</p> <p>Le (la) chargé(e) d'affaire en ingénierie énergétique exploite le cahier des charges du client et réalise les calculs nécessaires pour élaborer</p>	<p>Etablir un bilan énergétique (installation existante ou à réaliser)</p> <p>Le bilan énergétique reprend les données de base et les données de sortie en exploitation. Le document produit doit être réaliste et exploitable.</p> <p>Le bilan énergétique est réalisé sur une installation existante ou sur une installation à réaliser.</p>	<p>L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...). Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise.</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>- Evaluation en situation professionnelle réelle</p> <p>Ou</p> <p>- Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel</p> <p>Ou</p> <p>- Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée</p> <p>Et</p> <p>- Avis de l'entreprise</p>	<p>En matière de méthodes utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les calculs nécessaires sont réalisés (puissance de l'installation, rendement, tarification énergétique, marges d'erreur...). <p>En matière de moyens utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> Justification de la prise en compte des paramètres, relevée ou collecte des données (surface d'échange, débit, relevé de consommation, chaleurs spécifiques, débits des fluides, données climatiques..) correctement effectués ou vérifiés. <p>En matière de liens professionnels / relationnels:</p> <ul style="list-style-type: none"> La recherche d'informations auprès des bons interlocuteurs est favorisée (experts, fournisseurs, prescripteurs,...) <p>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les contraintes réglementaires, techniques, économiques sont prises en compte. <p>En matière de résultats attendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Bilan énergétique réaliste et exploitable, reprenant les données de base et donnant les données de sorties en exploitation.

<p>le bilan énergétique sur la base des paramètres, relevés ou collectes des données (surface d'échange, débit, relevé de consommation, chaleurs spécifiques, débits des fluides, données climatiques...). Les solutions proposées au client s'appuient sur les avantages et les inconvénients (coûts d'installation et d'exploitation, solutions techniques, délais, contraintes réglementaires).</p>	<p>Dimensionner une installation énergétique</p> <p>Le dimensionnement de l'installation énergétique doit permettre de définir les caractéristiques d'une installation électrique ou énergétique ou un système de régulation.</p> <p>Le dimensionnement de l'installation est réalisé à partir d'un cahier des charges, en cohérence avec les possibilités techniques et dans le respect des réglementations.</p>	<p>L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...). Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise. Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en situation professionnelle réelle <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée <p>Et</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avis de l'entreprise 	<p>En matière de méthodes utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Points clés à aborder avec le client interne ou externe parfaitement préparés (rebouclage d'informations, préparation des documents, questions, réponses éventuelles...). <p>En matière de moyens utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les supports d'entretien sont cohérents au regard des pratiques de l'entreprise, la traçabilité est assurée. <p>En matière de liens professionnels / relationnels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les principales questions et points à valider sont préparés avec les principaux interlocuteurs de l'entreprise (référents : techniques et financiers, hiérarchique,...) <p>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prises de RDV effectuées dans les délais auprès du bon interlocuteur de l'entreprise en prenant en compte les contraintes (entreprises, objectifs commerciaux...). <p>En matière de résultats attendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caractéristiques de l'installation parfaitement détaillées et explicitées (par exemple : selon la nature de l'installation) <ul style="list-style-type: none"> - Pour une installation électrique (puissance, rendement, de l'installation...) - Pour une installation énergétique (chaudière, groupe d'eau glacée, ...) - Pour un système de régulation - Pour les équipements sécurité (plan prévention...)....
	<p>Conseiller les clients ou services concernant la solution proposée</p> <p>Le(la) chargé(e) d'affaire en ingénierie énergétique propose au client des solutions argumentées techniquement viables et optimisées.</p>	<p>L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...). Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise. Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en situation professionnelle réelle <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée <p>Et</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avis de l'entreprise 	<p>En matière de méthodes utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solutions proposées techniquement viables et optimisées. <p>En matière de moyens utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solutions proposées mettant en évidence les avantages et les inconvénients (coûts d'installation et d'exploitation, solutions techniques, délais, contraintes réglementaires). <p>En matière de liens professionnels / relationnels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accord ou avis du client est recherché, les objections ou questions sont analysées <p>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les contraintes réglementaires et de sécurité sont prises en compte <p>En matière de résultats attendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argumentaire développé avec prise en compte permanente du besoin client.

<p>La conduite de projet (ou d'affaire)</p> <p>Il(elle) veille à l'avancement du projet et s'assure que celui-ci soit conforme au cahier des charges, mais également aux objectifs fixés, au planning prévisionnel établi, aux délais fixés...</p> <p>Il(elle) exploite pour cela des outils et des indicateurs de suivi portant sur le planning prévisionnel, les ressources affectées, le mode de pilotage..</p> <p>Pour assurer le suivi du projet, il(elle) anime des réunions avec les parties prenantes du projet et élabore des plans d'actions pour atteindre les objectifs du projet.</p> <p>A l'issue du projet, il(elle) mesure la performance du projet (le réalisé par rapport à l'attendu) et le formalise dans un retour d'expérience.</p> <p>Le(la) chargé(e) d'affaire en ingénierie énergétique suit l'avancement du projet à partir des indicateurs définis, de manière systématique, pour pouvoir ajuster le projet si besoin et atteindre les objectifs fixés. Il(elle) formalise son retour d'expérience en se basant sur une analyse méthodique sur les plans technique ou qualitatif, organisationnel ou socio-organisationnel, économique.</p>	<p>Suivre un projet (ou une affaire)</p> <p>Le suivi d'un projet (ou d'une affaire) doit permettre de s'assurer de l'avancement du projet (ou affaire) en vue d'atteindre les objectifs fixés préalablement. Le suivi du projet est réalisé à travers l'analyse d'indicateurs pouvant donner lieu à des réajustements de projet dans la perspective d'atteindre les objectifs fixés.</p> <p>Le suivi du projet (affaire) est réalisé sur un projet défini comportant un écart à traiter (objectifs opérationnels, contexte, enjeux, risques,...).</p> <p>Les éléments préalablement établis sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le planning prévisionnel - Les indicateurs de suivi - Les ressources affectées - Le mode de pilotage (réunion, mode de reporting, modalités de pilotage,...) <p>...</p>	<p>L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...).</p> <p>Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise.</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en situation professionnelle réelle <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée <p>Et</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avis de l'entreprise 	<p>En matière de méthodes utilisées :</p> <p>L'exploitation des indicateurs de suivi est maîtrisée, ils sont commentés de manière pertinente. Ils traduisent bien l'état d'avancement réel du projet et sont exploitables par une tierce personne (chef de projet par exemple).</p> <p>Les écarts constatés sont analysés systématiquement et donnent lieu à des propositions pertinentes d'adaptation du projet ou de sa conduite (par exemple : possibilité de décalage d'une activité en fonction des marges de manœuvres, de jalonnement, de renforcement des ressources,...).</p> <p>En matière de moyens utilisés :</p> <p>Des solutions pertinentes et efficaces sont proposées au regard de la criticité de l'action concernée et des possibilités offertes (déplacement d'actions, renforcement des équipes,...).</p> <p>En matière de liens professionnels / relationnels :</p> <p>Toutes actions de « reporting » sont parfaitement retranscrites et exploitables:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Les décisions prises et recadrages éventuels o Les validations actées o Les propositions éventuelles <p>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</p> <p>Les actions validées sont mises en œuvre de manière efficace (dans la limite de son champ de responsabilité) en tenant compte des contraintes (en termes par exemple de : disponibilités des ressources, délais, réglementations en terme de droit du travail et santé et sécurité au travail,...)</p> <p>En matière de résultats attendus :</p> <p>Le suivi du projet est assuré de manière régulière en s'appuyant sur des outils opérationnels qui sont exploités méthodiquement (par exemple):</p> <ul style="list-style-type: none"> o Tableau de bord du projet comportant les charges de travail semaine par semaine, o Tableau d'évaluation des charges, o Tableaux de plans d'actions et/ou état des livrables, o Planning de réalisation o Mise à jour des risques o Choix des solutions.... <p>Une vigilance particulière est apportée aux activités critiques sur le plan coût, qualité, délai, management.</p>
--	---	--	---

	<p>Animer une réunion</p> <p>L'animation de réunion doit permettre d'assurer le suivi du projet (ou affaire) au regard des enjeux et des objectifs du projet (ou affaire).</p> <p>L'animation de réunion est réalisée à partir de la maîtrise d'œuvre d'un projet et sur la base d'un retour d'expérience.</p>	<p>L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...). Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise.</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en situation professionnelle réelle <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée <p>Et</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avis de l'entreprise 	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La méthode d'animation favorise la mobilisation et l'expression des acteurs, elle est adaptée : aux participants et contexte de l'entreprise, au projet et au niveau de contribution des différents membres (méthode directive, participative,...). Les recadrages nécessaires sont réalisés.</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Une trace des faits marquants, décisions, actions à mener, points en suspens est synthétisée lors de la réunion (par exemple sous forme de compte rendu), elle traduit fidèlement les différents points abordés de manière factuelle.</p> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>La participation active des participants est recherchée (questions ouvertes, question de relance,...)</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Un plan d'actions est formalisé à destination des participants selon une approche amélioration continue et prise en compte du facteur humain, chaque action est nominative avec une date de rendu et une formulation précise. Elle vient clôturer la réunion de manière opérationnelle (chacun sait ce qu'il doit faire, pour quoi ?, comment ?, avec quels moyens ?, selon quel délai ou échéance,...à l'issue de la réunion).</p> <p><u>En matière de résultats attendus :</u></p> <p>L'animation est préparée en tenant compte des objectifs à atteindre, elle permet de se situer dans le projet au travers des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> o rappel du contexte, des enjeux et des objectifs du projet o rôle des différents membres de l'équipe projet et domaine de contribution, o situation de la réunion au regard du planning prévisionnel (action menée, action à venir) et revue des plans d'actions. o présentation des objectifs de la réunion et des livrables attendus, des recadrages,... o mesure des livrables et des difficultés rencontrées
--	---	---	---

	<p>Formaliser un retour d'expérience</p> <p>Le retour d'expérience doit permettre de réaliser un bilan exploitable sur la performance du projet dans son déroulement et dans sa finalité.</p> <p>Le retour d'expérience est réalisé à partir du projet réalisé. Il s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'ensemble des éléments de définition du projet. - Les outils de suivi (planning, état des charges,...) - l'historique du projet (décisions, évènements majeurs,...) - les indicateurs de suivi (objectifs/réalisé) 		<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u> Une analyse méthodique est réalisée sur différents plans :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Technique ou qualitatif. ○ Organisationnel ou socio-organisationnel ; ○ Economique ; <p>Des conclusions pertinentes sont tirées, sous forme de synthèse ou bilan exploitable (par exemple).</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u> La capitalisation de l'expérience est organisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Système d'enregistrement des données ; ○ Système de traitement des historiques ; ○ Dossier de suivi de projet (ou d'affaire) <p>...</p> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels:</u> Le retour d'expérience est exploitable par une tierce personne. Il fait état des actions bénéfique, des points de difficultés, il met en exergue des actions reproductibles dans d'autres projets.</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> La formalisation est réalisée selon les standards ou selon le formalisme attendu par l'entreprise dans le respect des exigences qualités.</p> <p><u>En matière de résultats attendus :</u> Un bilan mesurant la performance du projet est réalisé, il comprend (par exemple, selon la nature du projet):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les mesures des ressources, des coûts et des délais réellement utilisés, par rapport aux estimations initiales ; ○ Les mesures et l'évaluation des activités et processus ; ○ Les évaluations du produit ; ○ Les mesures de performances des fournisseurs ; ○ La réalisation des objectifs du projet ; ○ La satisfaction des clients et des autres parties intéressées ; ○ ...
--	---	--	---