

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un référentiel d'activités qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un référentiel de compétences qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un référentiel d'évaluation qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|---|---|--|---|
| ACTIVITES PRINCIPALES | ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| Activité 1 : Gérer la relation commerciale dans le secteur du BTP | 1.1 Prospecter le marché du BTP-pour développer le volume d'affaires et le portefeuille de clients ou de prestataires | <p>1.1.1 Mener une veille concurrentielle sur son secteur géographique et d'activité pour repérer ses forces et ses faiblesses sur son marché</p> <p>1.1.2 Réaliser une étude de marché sur son secteur géographique pour identifier les besoins clients ou les opportunités de collaboration du secteur BTP</p> | <p>Validation du bloc de compétences 1 (Gérer la relation commerciale dans le secteur du BTP) :</p> <p>Etude de cas (réelle ou simulée) proposition de démarche commerciale d'une entreprise de BTP avec soutenance orale devant un jury représentant le client, et comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réalisation d'une étude de marché - La proposition d'un plan d'action commerciale - L'argumentaire commercial pour défendre son projet <p>Nota : 15 min de présentation orale de sa démarche devant le jury, suivies de 15 min de questions/réponses avec le jury.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Le contexte du marché lié à son activité a été correctement identifié à travers une étude de marché documentée. - Les forces et les faiblesses de son marché sont repérées grâce à une veille technologique efficace réalisée sur l'ensemble ou une partie de son marché |
| | 1.2 Participer à l'élaboration des différentes stratégies commerciales relatives au BTP (négociation-vente, achats, gestion du patrimoine...) | <p>1.2.1 Intégrer les enjeux de la stratégie commerciale de l'entreprise relative à son métier en vue du développement de l'activité de son entreprise de BTP</p> <p>1.2.2 Identifier les différents outils et techniques de communication modernes (Ex : réseaux sociaux, réseaux professionnels, logiciel CRM, ...) adaptés pour développer sa notoriété auprès des acteurs de son marché</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Le plan d'action commercial proposé prend en compte les enjeux de la stratégie commerciale de l'entreprise - Le plan d'action commerciale met en œuvre plusieurs outils et techniques de communication modernes de façon pertinente et adaptée à la cible commerciale et aux objectifs visés | |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|--|---|--|--|
| ACTIVITES PRINCIPALES | ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| Activité 1 : Gérer la relation commerciale dans le secteur du BTP (suite) | 1.3 Négocier une affaire et ses éventuelles évolutions auprès du client afin de remporter le marché BTP | <p>1.3.1 Elaborer un argumentaire commercial en prenant connaissance du contexte concurrentiel pour mener une négociation</p> <p>1.3.2 Identifier les atouts techniques, humains, organisationnels et économiques de son projet pour le valoriser et convaincre son client de le sélectionner. A noter que les atouts techniques peuvent comprendre des variantes au projet initial (de l'appel d'offre).</p> <p>1.3.3 Conduire la négociation commerciale auprès du client pour défendre son offre commerciale et répondre aux objections éventuelles. A noter que la négociation peut également se réaliser au cours d'une l'affaire ; elle concerne alors les évolutions du projet (travaux complémentaires éventuels).</p> | <p><u>Validation du bloc de compétences 1 (Gérer la relation commerciale dans le secteur du BTP) (suite) :</u></p> <p>Etude de cas (réelle ou simulée) proposition de démarche commerciale d'une entreprise de BTP avec soutenance orale devant un jury représentant le client, et comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réalisation d'une étude de marché - La proposition d'un plan d'action commerciale - L'argumentaire commercial pour défendre son projet <p>Nota : 15 min de présentation orale de sa démarche devant le jury, suivies de 15 min de questions/réponses avec le jury.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Le contexte concurrentiel du projet de construction est clairement identifié - Un argumentaire commercial pertinent est présenté et tient compte de ce contexte - Les atouts du projet sur les aspects technologiques, organisationnels, humains et économiques ont été habilement mis en avant au moment de la négociation (ou la présentation) de l'affaire - A l'oral, la présentation est habilement argumentée et s'appuie sur les atouts de la proposition, l'expression est claire et assurée. Lors des questions/réponses, le candidat fait preuve d'écoute active et argumente ses choix de façon pertinente et ouverte. |
| | 1.4 Gérer son portefeuille clients BTP au quotidien | <p>1.4.1 Elaborer et mettre en œuvre les démarches commerciales (plan de communication, supports de communication, plan d'actions commerciales, visites, conférences, rendez-vous clients, etc.) liées à son activité (portefeuille actuel) ou à celle que l'on souhaite développer</p> <p>1.4.2 Garantir la qualité de la relation avec son client à travers les projets ou réalisations qui nous lient à lui, pour obtenir ou conserver sa confiance</p> <p>1.4.3 Assurer le suivi du projet au quotidien pour veiller à la conformité de la réalisation du contrat (travaux, facturation, délais, etc.), garantir la satisfaction du client, répondre à ses demandes (exigences, évolutions, compléments, etc.) et ainsi le fidéliser</p> | | |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|---|---|--|--|
| ACTIVITES PRINCIPALES | ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| Activité 2 : Conduire l'avant-projet de travaux : élaborer une offre technique et commerciale | 2.1 Appréhender la demande et les besoins du client BTP | <p>2.1.1 Analyser le dossier technique d'appel d'offre de construction pour identifier la demande et les besoins du client</p> <p>2.1.2 Traduire les besoins en solutions techniques possibles dans le contexte du projet pour en étudier la faisabilité et l'optimisation</p> <p>2.1.3 Définir des variantes techniques au projet initial pour les proposer au client si besoin</p> | <p><u>Validation du bloc de compétences 2 (Conduire l'avant-projet de travaux : élaborer une offre technique et commerciale) :</u></p> <p><u>Etude de cas (réelle ou simulée) de Réponse à appel d'offre</u> pour un marché de construction avec soutenance orale devant jury représentant le client : présentation de l'étude et de la proposition de l'entreprise afin de lui vendre son projet (sa réponse à l'appel d'offre)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse du dossier d'appel d'offre est juste et permet d'identifier clairement la demande et les besoins du client - Les solutions techniques proposées (sur la base d'une opération choisie) traduisent correctement les besoins du client, les variantes proposées sont pertinentes. |
| | 2.2 Conduire les études techniques de construction pour déterminer les solutions adaptées au projet BTP | <p>2.2.1 Dimensionner le projet BTP en tenant compte des règles de calcul pour optimiser les propositions techniques</p> <p>2.2.2 Repérer les éléments constitutifs du mémoire technique pour le rédiger et décrire les solutions proposées dans le respect des règles de l'art</p> <p>2.2.3 Repérer les éléments constitutifs du mémoire organisationnel pour le rédiger en tenant compte des moyens disponibles et des exigences du planning et démontrer les capacités d'organisation de son entreprise</p> <p>2.2.4 Conduire une étude de la concurrence (benchmark) liée au contexte technique du projet BTP pour confronter ses propres solutions à celles des concurrents et ainsi trouver de nouvelles solutions techniques éventuelles</p> | <p>Ecrit : le dossier complet de sa réponse à l'appel d'offre pour étude comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mémoire technique, - Mémoire organisationnel, - Chiffrage de son projet (DPGF), - Une note de synthèse (3 à 5 pages) <p>Oral : 15 min de présentation orale de son projet (argumentaire commercial) devant le jury, suivies de 15 min de questions/réponses avec le jury.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Le projet BTP est correctement dimensionné (les études techniques adaptées au projet ont été conduites correctement). - Le mémoire technique du projet permet de bien décrire les solutions proposées et respecte les règles de l'art de la construction. - Le mémoire organisationnel démontre la capacité d'organisation de l'entreprise et tient compte des exigences de délai. - Un benchmark lié au contexte du projet est identifié et permet une comparaison efficace de ses propres solutions techniques avec celles de la concurrence. |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|---|---|--|---|--|
| ACTIVITES PRINCIPALES | ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <p>Activité 2 : Conduire l'avant-projet de travaux : élaborer une offre technique et commerciale (Suite)</p> | <p>2.3 Chiffrer le projet, élaborer une réponse à l'appel d'offre de construction</p> | <p>2.3.1 Analyser le contexte économique et financier du projet (acteurs et décideurs financiers, fiscalité, règles locales politiques et de construction, etc.) pour déterminer le cadre économique et conduire le chiffrage du projet de construction</p> <p>2.3.2 Négocier les meilleurs prix auprès des fournisseurs et sous-traitants pour optimiser les achats en maintenant les objectifs de qualité</p> <p>2.3.3 Déterminer le juste prix avec sa direction pour remporter l'affaire tout en mesurant les risques dans le cadre du marché et la marge de l'entreprise</p> <p>2.3.4 Identifier et constituer les documents contractuels exigés par les règles du marché (indiquées dans l'appel d'offre) pour répondre précisément à la demande du client et aux attendus administratifs de l'appel d'offre</p> <p>2.3.5 Formaliser la présentation de l'offre en mettant en valeur ses points forts pour mieux convaincre le client</p> | <p><u>Validation du bloc de compétences 2 (Conduire l'avant-projet de travaux : élaborer une offre technique et commerciale) (suite) :</u></p> <p>Etude de cas (réelle ou simulée) de Réponse à appel d'offre pour un marché de construction avec soutenance orale devant jury représentant le client : présentation de l'étude et de la proposition de l'entreprise afin de lui vendre son projet (sa réponse à l'appel d'offre)</p> <p>Ecrit : le dossier complet de sa réponse à l'appel d'offre pour étude comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mémoire technique, - Mémoire organisationnel, - Chiffrage de son projet (DPGF), - Une note de synthèse (3 à 5 pages) <p>Oral : 15 min de présentation orale de son projet (argumentaire commercial) devant le jury, suivies de 15 min de questions/réponses avec le jury.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Le chiffrage du projet de construction est clair et cohérent. Il prend en compte le contexte économique du projet. - La consultation des fournisseurs et la négociation des prix avec ces derniers permettent d'optimiser les achats en préservant l'objectif de la qualité. - Le prix proposé (juste prix) prend en compte clairement les risques encourus dans le projet et a bien été validé par la direction de l'entreprise. - Les documents contractuels sont rédigés avec justesse et précision pour l'affaire choisie. Ils répondent aux exigences réglementaires et protègent les intérêts de l'entreprise. - La présentation de l'offre montre clairement les points forts et met en valeur l'offre. |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|---|---|---|---|--|
| ACTIVITES PRINCIPALES | ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <p>Activité 3 : Gérer et suivre un projet de travaux</p> | <p>3.1 Préparer un chantier de construction pour définir les moyens et ressources nécessaires</p> | <p>3.1.1 Assurer la transmission complète des informations de l'affaire pour réussir le transfert de l'affaire entre l'équipe études et l'équipe travaux.</p> <p>3.1.2 Identifier les enjeux et les objectifs du projet de construction dans ses dimensions techniques, humaines, organisationnelles et économiques pour définir les moyens et l'organisation adéquats</p> <p>3.1.3 Déterminer les critères de sélection des acteurs (sous-traitants et fournisseurs) qui pourront répondre efficacement aux objectifs du projet pour missionner les différentes entreprises et prestataires</p> <p>3.1.4 Concevoir les outils de gestion du chantier (Ex : tableaux de bord, budget détaillé, plannings, etc.) qui permettront de négocier le planning de travaux et de contrôler la situation financière de son chantier en collaboration avec le conducteur de travaux</p> <p>3.1.5 Elaborer un plan QHSE (qualité, hygiène, sécurité, environnement) pour satisfaire aux exigences du client dans le cadre de la réglementation en vigueur</p> | <p>Validation du bloc de compétences 3 (Gérer et suivre un projet de travaux)</p> <p>Etude de cas (réelle ou simulée) de Suivi de travaux de construction avec soutenance orale devant un jury :</p> <p>Ecrit : le dossier technique de préparation du chantier complet comprendra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le planning, - Le plan QHSE et le PPSPS (Plan de Prévention Sécurité et Prévention de la Santé), - Les outils de gestion mis en place pour suivre le chantier, - Une note de synthèse (2 à 3 pages). <p>15 min de présentation orale de son avant-projet devant le jury, suivies de 15 min de questions/réponses avec le jury. Nota : le candidat devra tenir compte du contexte et des contraintes du projet, il devra présenter une analyse simplifiée de ses solutions proposées dans sa démarche en développement durable, notamment.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - A l'oral, la présentation proposée est synthétique et aborde toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension de l'affaire. - Les enjeux et les objectifs du projet sont clairement définis dans ses dimensions technologiques, organisationnelles, humaines et économiques. - Les critères de choix des prestataires et sous-traitants sont pertinents au regard de la nature du projet, des objectifs et des ressources de l'entreprise. - La constitution de l'équipe est argumentée et les choix opérés sont justifiés par rapport au projet à conduire. - Les outils de gestion ont été définis, leur efficacité en tant qu'outils de contrôle de la situation financière du chantier est démontrée. - Le planning de travaux, négocié avec le conducteur de travaux, permet de respecter les exigences de délai du client. - Les éléments nécessaires à l'élaboration du plan QHSE sont préparés grâce aux analyses environnementales et aux analyses de risques. Les solutions sont clairement identifiées pour satisfaire les exigences du client. |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|---|--|---|--|
| ACTIVITES PRINCIPALES | ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| Activité 3 : Gérer et suivre un projet de travaux (Suite) | 3.2 Superviser le suivi technique, administratif, financier et juridique du projet de construction en lien avec le conducteur de travaux | 3.2.1 Définir un système de surveillance (tableaux de bord, suivi, bilans intermédiaires, etc.) du projet pour éviter les dérives (délai, finances, commande, etc.) et suivre la gestion opérationnelle et financière du projet et des travaux au quotidien 3.2.2 Garantir le respect du cahier des charges, des réglementations et du planning afin de se conformer au projet du client 3.2.3 Garantir la mise en œuvre du plan QHSE (qualité, hygiène, sécurité, environnement) par toute l'équipe dans le contexte de la co-activité du chantier | <u>Validation du bloc de compétences 3 (Gérer et suivre un projet de travaux) (suite) :</u> <u>Etude de cas (réelle ou simulée) de Suivi de travaux de construction</u> avec soutenance orale devant un jury : Ecrit : le dossier technique de préparation du chantier complet comprendra : <ul style="list-style-type: none"> - Le planning, - Le plan QHSE et le PPSPS (Plan de Prévention Sécurité et Prévention de la Santé), - Les outils de gestion mis en place pour suivre le chantier, - Une note de synthèse (2 à 3 pages). | <ul style="list-style-type: none"> - La mise en place d'une gestion opérationnelle et financière est définie et tient compte des aspects juridiques de l'affaire. Elle est ajustée pour atteindre les objectifs. - Un système de contrôle qualité adapté est défini. Il permet le respect du cahier des charges, des réglementations et du planning de chantier. Celui-ci permet également la bonne mise en œuvre du plan QHSE. |
| | 3.3 Clore une affaire BTP, fidéliser son client | 3.3.1 Contrôler la qualité finale des ouvrages réalisés avant la réception des travaux par le client et le maître d'œuvre pour anticiper les éventuelles réserves et garantir la satisfaction client 3.3.2 Réaliser le bilan d'une affaire en mesurant l'atteinte des objectifs pour capitaliser l'expérience et permettre ainsi d'améliorer la performance de l'entreprise dans la conduite de chantier | 15 min de présentation orale de son avant-projet devant le jury, suivies de 15 min de questions/réponses avec le jury. Nota : le candidat devra tenir compte du contexte et des contraintes du projet, il devra présenter une analyse simplifiée de ses solutions proposées dans sa démarche en développement durable, notamment. | <ul style="list-style-type: none"> - La démarche de contrôle de la qualité finale des ouvrages avant réception est clairement définie et la mise en œuvre de ce contrôle qualité sur une opération de référence est démontrée. - Le bilan du projet est exposé. Il montre comment l'atteinte des objectifs est mesurée et comment des actions d'amélioration pertinentes (au moins deux) ont été mises en place pour réduire les écarts. |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|---|---|--|--|---|
| ACTIVITES PRINCIPALES | ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| Activité 4 : Manager l'équipe projet travaux | 4.1 Organiser et coordonner les équipes BTP pour atteindre les objectifs fixés | <p>4.1.1 Identifier les études à conduire pour distribuer les travaux aux équipes compétentes</p> <p>4.1.2 Définir les règles de fonctionnement et clarifier les rôles et responsabilités des acteurs pour favoriser le travail collaboratif</p> <p>4.1.3 Organiser la délégation auprès de son équipe projet pour optimiser la gestion de son temps et responsabiliser ses collaborateurs</p> <p>4.1.4 Contrôler les réalisations pour garantir l'atteinte des objectifs dans le respect des cahiers des charges et des normes en vigueur</p> | <p>Validation du bloc de compétences 4 (Manager l'équipe projet travaux)</p> <p>Projet de management d'une équipe projet travaux réel ou simulé en centre comprenant un dossier et sa soutenance orale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La liste et les rôles des membres de l'équipe et leur répartition - Le protocole de communication - Un compte-rendu des travaux réalisés et du management de l'équipe projet (organisation, méthode, conduite de réunion, plan de contrôle, etc.) - La méthode de résolution des problèmes relationnels rencontrés | <ul style="list-style-type: none"> - Les compétences disponibles (des collaborateurs de son équipe) sont correctement identifiées et mesurées. - Les règles de fonctionnement définies dans l'équipe sont claires et efficaces (bon climat de travail et atteinte des objectifs). - Les rôles et responsabilités des acteurs favorisent la délégation des activités. - Les objectifs du cahier des charges ont été correctement respectés et atteints. - Le plan de contrôle proposé est complet et cohérent avec le cahier des charges. |
| | 4.2 Animer l'équipe projet BTP | <p>4.2.1 Définir des objectifs clairs pour éviter les erreurs, omissions ou malentendus</p> <p>4.2.2 Repérer les leviers de motivation et les contraintes pour garantir l'implication de l'équipe projet (ingénieurs d'études, économistes, métreaux, conducteur de travaux, etc.)</p> <p>4.2.3 Conduire les réunions pour optimiser l'organisation du projet de construction et la répartition des tâches à réaliser</p> <p>4.2.4 Arbitrer les situations conflictuelles pour permettre le traitement de ces situations difficiles de manière apaisée</p> | <p>Le dossier est travaillé sur une amplitude de temps de 2 mois environ.</p> <p>Oral : Le dossier est soutenu devant un jury durant 15 min, suivies de 15 min de questions/réponses avec le jury.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs de l'équipe projet sont SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporels) - Les leviers de motivations des collaborateurs sont identifiés et les préconisations d'organisation favorisent la collaboration et l'implication. - Les réunions d'équipe ont été correctement préparées et conduites (ordre du jour, distribution des rôles, compte-rendu, etc.) - Les risques et points de friction sont repérés et anticipés et les préconisations managériales permettent de prévenir les conflits. |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|---|---|---|---|---|
| ACTIVITES PRINCIPALES | ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| Activité 5 : Accompagner la stratégie de l'entreprise dans ses évolutions numériques | 5.1 S'approprier les mutations générées par les évolutions numériques et digitales dans son entreprise | 5.1.1 Intégrer les enjeux de la stratégie numérique de l'entreprise pour en mesurer les impacts sur son activité et son mode de management 5.1.2 Intégrer dans sa pratique professionnelle les outils numériques permettant d'optimiser l'activité | <u>Validation du bloc de compétences 5</u> Accompagner la stratégie de l'entreprise dans ses évolutions numériques <u>Etude de cas (écrit)</u> : diagnostic de la maturité collaborative et des opportunités numériques d'une entreprise | <ul style="list-style-type: none"> - Les mutations numériques rencontrées par l'entreprise sont repérées (avant/après) - Le style de management de l'équipe est exposé et l'impact des outils numériques sur celui-ci est présenté et cohérent - Une démarche d'évolution vers un management plus collaboratif est proposée. Elle est cohérente avec la personnalité, la maturité et le fonctionnement des collaborateurs et prend en compte les outils numériques le cas échéant |
| | 5.2 Accompagner la transition numérique et digitale de son entreprise | 5.2.1 Identifier et prévenir les risques liés à l'utilisation des outils numériques (psycho-sociaux, sécurité informatique, etc.) 5.2.2 Favoriser l'appropriation des outils numériques par les collaborateurs 5.2.3 S'appuyer sur ces outils pour développer un management collaboratif favorisant l'innovation | | <ul style="list-style-type: none"> - Un recensement des outils numériques adaptés à la situation proposée est présenté (quel outil pour quel usage, quel management) - Une analyse critique est réalisée sur la situation professionnelle proposée. Cette analyse met en évidence les risques générés par ces outils pour l'entreprise et pour les salariés. - La démarche d'évolution vers un management plus collaboratif proposée intègre un volet sur la gestion de ces risques cohérent avec la situation |