

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

Référentiel CQP Technicien/ne de maintenance des matériels de construction et de manutention itinérant/e

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
Bloc de compétences 1 – Diagnostic d'un dysfonctionnement ou d'une panne et proposition d'intervention sur un matériel de construction et de manutention			
<p>Diagnostic de dysfonctionnements ou de pannes du matériel de construction et de manutention</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Recueil d'informations sur les dysfonctionnements, pannes et matériels ▶ Réalisation de tests, mesures, essais ▶ Transmission des résultats du diagnostic ▶ Identification des opérations de remise en état ▶ Proposition de modalités d'intervention ▶ Chiffrage / estimation quantitative des opérations de remise en état ▶ Application des règles d'hygiène, de qualité, de sécurité, de respect de l'environnement en vigueur dans l'entreprise lors du diagnostic 	<p>UC 1.1 : Réaliser le diagnostic d'un dysfonctionnement ou d'une panne et proposer des interventions techniques adaptées sur un matériel de construction et de manutention</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evaluation des compétences du candidat <u>en entreprise par le tuteur</u> ▶ Evaluation des compétences du candidat, en organisme de formation agréé, par le jury d'évaluation : ✓ 2 épreuves pratiques en organisme de formation agréé de diagnostic sur un matériel de construction ou de manutention (présentiel ou à distance) (2 X 1,5 heures) (sur des matériels ou des technologies différentes) Questionnement : <ul style="list-style-type: none"> • sur la méthodologie d'analyse du dysfonctionnement mise en œuvre par le candidat à l'aide de documents de travail • sur les interventions techniques à réaliser suite au diagnostic • sur les risques et les règles d'hygiène, de qualité, de sécurité, de respect de l'environnement à respecter ✓ Entretien avec les membres du jury d'évaluation concernant la mise en 	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les informations utiles pour la réalisation du diagnostic sont identifiées : informations relatives aux caractéristiques du matériel, de ses accessoires et équipements, informations communiquées par le client, ordre de réparation, carnet de maintenance, ... • Les informations clés nécessaires à l'intervention sont repérées • Les questions posées permettent d'approfondir efficacement le recueil d'informations sur le dysfonctionnement ou la panne, ses conditions d'apparition ou de déclenchement • La documentation technique utile à l'intervention est identifiée • Les outils de diagnostic choisis sont pertinents au regard du dysfonctionnement ou de la panne à traiter • Les mesures, tests, essais effectués sont cohérents au regard du dysfonctionnement ou de la panne à traiter
	<p>Identifier et analyser l'ensemble des informations à examiner afin de réaliser le diagnostic d'un dysfonctionnement ou d'une panne</p>		
	<p>Conduire un questionnement ciblé auprès du client pour recueillir l'ensemble des informations nécessaires afin d'identifier le dysfonctionnement ou la panne à traiter</p>		
	<p>Sélectionner les outils de diagnostic à utiliser en fonction des caractéristiques du matériel afin d'identifier le dysfonctionnement ou la panne à traiter</p>		
	<p>Mettre en œuvre les outils de diagnostic en adoptant une méthode d'analyse logique dans le respect des procédures et réglementations en vigueur pour différentes marques ou différents constructeurs</p>		

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

		situation + les situations rencontrées par le candidat en entreprise (20 min)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La documentation technique (documentation constructeur, bases de données fournisseurs, ...) est exploitée efficacement</i> • <i>Toutes les mesures, tests ou essais nécessaires sont réalisés dans le respect des procédures et réglementations en vigueur</i> • <i>La méthode d'analyse est logique et adaptée au dysfonctionnement ou à la panne à traiter</i> • <i>Les réglementations et procédures en vigueur sont identifiées et respectées</i>
	Interpréter les informations communiquées par les outils de diagnostic, notamment les outils digitaux (mallettes, valises de diagnostic) afin de réaliser un diagnostic pertinent		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les résultats des mesures, tests et essais réalisés sont examinés et consignés</i> • <i>Les résultats des mesures, tests et essais sont comparés aux données de référence</i> • <i>Des hypothèses pertinentes et exhaustives sont émises, validées et hiérarchisées</i>
	Repérer les systèmes ou fonctions défectueux à l'aide des outils de diagnostic et des résultats des mesures et tests		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les systèmes ou fonctions défectueux sont identifiés sans erreur</i> • <i>Les conséquences potentielles des défaillances identifiées sur d'autres systèmes ou fonctions sont identifiées</i>
	Identifier les interventions techniques à réaliser permettant de résoudre la panne ou le dysfonctionnement		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Toutes les interventions techniques à réaliser pour répondre à la problématique identifiée sont identifiées et listées</i> • <i>Les éventuelles options possibles sont identifiées ainsi que leurs avantages et inconvénients</i>
	Identifier la pertinence de réaliser des interventions provisoires d'urgence avant une intervention définitive sur le matériel et informer de son utilisation en mode dégradé afin d'éviter tout risque		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les possibilités d'une intervention provisoire d'urgence sur le matériel sont identifiées et présentées au client</i> • <i>Une analyse de risques d'utilisation du matériel est réalisée et consignée</i>

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

			<ul style="list-style-type: none"> • Une information sur l'utilisation du matériel en mode dégradé est réalisée auprès du client afin d'éviter tout risque
	Identifier les cas dans lesquels un recours à un référent technique est nécessaire afin de résoudre la panne ou le dysfonctionnement		<ul style="list-style-type: none"> • La nécessité de recourir à un tiers (expert technique interne ou externe) est identifiée et explicitée (problématique technique complexe, risque de perte excessive de temps, ...)
	Déterminer les éléments quantitatifs de l'intervention permettant l'élaboration d'un devis		<ul style="list-style-type: none"> • Tous les éléments à considérer pour réaliser le chiffrage de l'intervention sont identifiés et pris en compte (coût et disponibilité des pièces, de la main d'œuvre, respect des réglementations et consignes en vigueur dans l'entreprise, recours à des prestations de levage, urgence de l'intervention et solutions alternatives, ...) • Le temps nécessaire à l'intervention est estimé avec réalisme
	Proposer des modalités d'intervention pertinentes en prenant en compte le coût de l'opération, l'urgence et les besoins du client		<ul style="list-style-type: none"> • Les modalités d'intervention proposées (réparation sur place, transport en atelier, remplacement ou remise en état d'une pièce ou d'un organe, ...) tiennent compte du coût de l'opération, de l'urgence et des besoins du client
	UC 1.2 : Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de qualité, de sécurité, de respect de l'environnement en vigueur dans l'entreprise lors du diagnostic		
	Identifier les risques liés au poste de travail, aux outils et matériels, à l'environnement et à la circulation lors de l'étape de diagnostic sur le lieu d'intervention afin de prévenir les accidents ou non conformités		<ul style="list-style-type: none"> • Les risques liés à l'intervention sont identifiés • Les risques liés à la présence de personnes et de biens dans son environnement de travail (risques physiques, dommages matériels potentiels, ...) sont identifiés
	Apprécier la mise en œuvre des règles et procédures de qualité lors de l'étape de diagnostic		<ul style="list-style-type: none"> • Les règles et procédures en vigueur en matière de qualité sont identifiées

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

	<p>afin d'identifier les non-conformités et mettre en œuvre des mesures correctives</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les non-conformités sont identifiées et les mesures correctives mises en œuvre</i> • <i>Les règles d'hygiène (nettoyage des outils et équipements, du poste de travail, ...), de port de tenue de travail, de rangement et de déplacement en vigueur sont respectées en continu</i> • <i>Les risques d'une mauvaise posture sont identifiés</i> • <i>Les situations professionnelles à risques sont identifiées (port de charge, interventions sur des zones difficilement accessibles, ...)</i> • <i>Les règles d'ergonomie sont systématiquement appliquées</i>
	<p>Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, d'ergonomie, de rangement et de déplacement en vigueur dans l'entreprise du client afin d'éviter les non-conformités</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise sont respectées en continu</i> • <i>Les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle disponibles sont identifiés et leurs modalités d'utilisation explicitées</i> • <i>Les moyens de prévention et les équipements de protection utilisés sont adaptés à l'activité à réaliser</i>
	<p>Mettre en œuvre les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise lors du diagnostic et utiliser les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle afin d'éviter les risques</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise sont respectées en continu</i> • <i>Les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle disponibles sont identifiés et leurs modalités d'utilisation explicitées</i> • <i>Les moyens de prévention et les équipements de protection utilisés sont adaptés à l'activité à réaliser</i>
	<p>Mettre en œuvre les consignes en vigueur en matière de protection de l'environnement lors de l'étape de diagnostic</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les opérations susceptibles de générer un risque pour l'environnement sont identifiées (stockage de produits dangereux, à risque, ...)</i> • <i>Les consignes en vigueur en matière de tri et de stockage / évacuation des différents types de déchets sont respectées</i>

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

Bloc de compétences 2 : Réalisation d'interventions techniques et remise en service d'un matériel de construction et de manutention chez un client ou utilisateur de matériel			
<p>Réalisation des opérations techniques et remise en service des matériels de construction et de manutention chez un client</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mise en œuvre des opérations de maintenance préventive ▶ Mise en œuvre des opérations de maintenance curative ▶ Montage d'équipements et d'accessoires, notamment numériques ▶ Réalisation des réglages, de la mise au point, des paramétrages, des calibrages ▶ Balisage, nettoyage, rangement et entretien du poste de travail ▶ Traitement des problématiques liées à la remise en service des matériels ▶ Application des règles d'hygiène, de qualité, de sécurité, de respect de l'environnement en vigueur dans l'entreprise lors de la réalisation d'interventions techniques 	<p>UC 2.1 : Réaliser des interventions techniques sur les systèmes et éléments mécaniques d'un matériel de construction et de manutention (systèmes hydrauliques et hydrostatiques, les organes de transmission, de direction, de freinage, les liaisons au sol et la motorisation thermique)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evaluation des compétences du candidat en entreprise par le tuteur ▶ Evaluation des compétences du candidat, en organisme de formation agréé, par le jury d'évaluation : 	
	<p>Repérer les éléments et modalités de fonctionnement des différents systèmes et éléments mécaniques (les systèmes hydrauliques et hydrostatiques, les organes de transmission, de direction, de freinage) sur différents types de matériels afin de réaliser des interventions techniques adaptées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 épreuve pratique en organisme de formation agréé de réalisation d'interventions techniques sur des systèmes hydrauliques et hydrostatiques ou sur des organes de transmission, de direction, de freinage, les liaisons au sol ou sur un moteur thermique (1,5 heure) ✓ 1 épreuve pratique en organisme de formation agréé de réalisation d'interventions techniques sur les systèmes électriques, électroniques, d'informatique embarquée ou sur un moteur électrique (1,5 heure) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents organes, éléments et circuits mécaniques sont repérés sans erreur sur différents types de matériels • Les modalités de fonctionnement des différents organes et éléments mécaniques sont explicitées (pompes, distribution, vérins, moteurs, embrayage, boîte de vitesse, coupleurs, ...) • Les modalités de fonctionnement des différents organes de freinage sont explicitées (transmission hydraulique, direction, freinage hydraulique, disques, tambours, mâchoires, freins immergés ou haute pression...) • Les modalités de fonctionnement des différents organes de direction sont explicitées (direction assistée, boîtier de direction, essieux directeurs, tourelle de direction...) • Les caractéristiques et spécificités des équipements hydrauliques des différents matériels sont explicitées (équipements hydrauliques des matériels de construction, des chariots à mâts, des matériels et chariots télescopiques, ...)
	<p>Repérer les éléments et modalités de fonctionnement des moteurs thermiques sur différents types de matériels afin de réaliser des interventions techniques adaptées</p>	<p>Questionnement (pour les deux épreuves pratiques) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sur les interventions réalisées • sur la méthode mise en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types de moteurs sont repérés sans erreur sur différents types de matériels (gaz, diesel, essence)

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

		<ul style="list-style-type: none"> • sur les documents et outils utilisés • sur les risques QHSE et l'application des règles • sur les plans de prévention des clients à appliquer 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les modalités de fonctionnement des différents types de moteurs sont explicitées</i> • <i>Les modalités de fonctionnement des différents organes et systèmes de la motorisation sont explicitées (organes et équipements mobiles, système de distribution, système d'injection, d'alimentation et d'allumage commande...)</i>
	<p>Identifier les caractéristiques techniques des différents types de liaisons au sol afin de réaliser des interventions techniques adaptées</p>	<p>✓ Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur les mises en situation réalisées + sur les interventions techniques que le candidat a réalisées en entreprise (20 min)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les différents types de pneumatiques sont identifiés sur les matériels (pneumatiques sous pression, pneumatiques spéciaux, pneumatiques spécifiques aux matériels de construction et de manutention)</i> • <i>Les principales caractéristiques techniques des pneumatiques utilisés sur les matériels de construction et de manutention sont explicitées</i> • <i>Les principales caractéristiques techniques des trains de chenilles utilisés sur les engins de construction sont explicitées</i>
	<p>Utiliser une procédure, des outils de mesure, de diagnostic et des notices techniques dans le cadre d'une intervention sur les systèmes et éléments mécaniques (systèmes hydrauliques et hydrostatiques, organes de transmission, de direction, de freinage, les liaisons au sol et moteurs thermiques) de différents types de matériels afin de réaliser des interventions techniques adaptées</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les interventions techniques sont mises en œuvre dans le strict respect de la documentation technique (procédure, notice, ...)</i> • <i>Les outils permettant de réaliser des mesures ou un diagnostic des systèmes et éléments mécaniques sont correctement exploités</i> • <i>Les spécificités des différents types de contrôles et de mesures sont explicitées (état des différents circuits, des prises de pression, des connexions, éléments et organes, mesure des débits, des températures et des pressions, ...)</i>

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

	<p>Réaliser la dépose, le démontage, le remontage et la repose des systèmes et éléments mécaniques d'un matériel de construction et de manutention (systèmes hydrauliques et hydrostatiques, organes de transmission, de direction, de freinage, les liaisons au sol et moteurs thermiques) selon les procédures et prescriptions du constructeur en vigueur</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les opérations sont effectuées dans le respect des procédures et des prescriptions du constructeur</i>
	<p>Evaluer l'état et le bon fonctionnement des composants, systèmes et éléments mécaniques d'un matériel de construction et de manutention (organes de transmission, de direction, de freinage, composants et éléments du système hydraulique, moteurs et systèmes anti-pollution ...) selon les consignes</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les composants et/ou éléments défectueux sont identifiés et signalés</i> • <i>Les interventions à conduire sur les organes et / ou éléments défectueux sont déterminées de manière pertinente (élimination, réparation, conservation, ...)</i>
	<p>Réaliser les réparations nécessaires sur les systèmes et éléments mécaniques d'un matériel de construction et de manutention selon la réglementation et les procédures en vigueur</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les réparations sont réalisées dans le respect de la réglementation et des procédures en vigueur</i> • <i>Les réparations sont réalisées de manière soignée, sans endommager les organes et/ou éléments</i>
	<p>Réaliser des opérations de soudage, sciage, découpage, pliage et affûtage adaptées aux interventions à effectuer selon les consignes</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Le choix du type d'opération et des outils à utiliser est adapté à l'intervention à réaliser</i> • <i>L'opération est réalisée avec soin et sans dommage sur le matériel et ses équipements</i>
	<p>Réaliser le réglage, la mise au point, le paramétrage et le calibrage des systèmes et éléments mécaniques d'un matériel de construction et de manutention selon les préconisations du constructeur</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les préconisations du constructeur sont respectées et mises en œuvre dans leur totalité</i>
	<p>Réaliser l'ensemble des essais de sécurité d'un matériel de construction et de manutention avant remise en service selon les consignes et procédures</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>L'ensemble des essais de sécurité est réalisé dans le respect des consignes et procédures</i>

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

	<p>UC 2.2 : Réaliser des interventions techniques sur les systèmes électriques, électroniques, d'informatique embarquée et sur les moteurs électriques d'un matériel de construction et de manutention</p>		
	<p>Repérer les circuits, composants et les éléments des systèmes électriques, électroniques, des systèmes d'informatique embarquée et des moteurs électriques sur différents types de matériels afin de réaliser des interventions techniques adaptées</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Les différents circuits sont identifiés sur différents matériels (circuit de démarrage, de charge et de stockage d'énergie, d'éclairage et de signalisation ...) • Les différents composants sont repérés sans erreur sur différents matériels (relais, diodes, contacteurs, transistors, calculateurs, carte électronique, interface, réseaux, dispositifs de commandes, différents types de faisceaux, batteries et alternateurs, différents types de capteurs, éléments du circuit de charge et démarrage, électronique de commande et de puissance, ...) • Les spécificités des éléments présents sur les matériels de construction et de manutention sont identifiées • Les modalités de fonctionnement des différents organes et constituants sont explicitées
	<p>Utiliser une procédure, des outils de mesure, de diagnostic et des notices techniques dans le cadre d'une intervention sur les systèmes électriques, électroniques, d'informatique embarquée et sur les moteurs électriques de différents types de matériels afin de réaliser des interventions techniques adaptées</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Les interventions techniques sont mises en œuvre dans le strict respect de la documentation technique (procédure, notice, plans, schémas, ...) • Les outils permettant de réaliser des mesures ou un diagnostic des éléments des différents systèmes et moteurs sont correctement exploités • Les spécificités des différents types de contrôles sont explicitées (contrôle des différentes grandeurs électriques, des débits, des tensions, des faisceaux et

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

			<i>connexions, des capteurs, des connexions électroniques, ...)</i>
	Réaliser la dépose, le démontage, le remontage et la repose des éléments des systèmes électriques, électroniques, des systèmes d'informatique embarquée ou de moteurs électriques d'un matériel de construction et de manutention selon les procédures et prescriptions du constructeur en vigueur		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les opérations sont effectuées dans le respect des procédures et des prescriptions du constructeur</i>
	Evaluer l'état et le bon fonctionnement des composants et des éléments des systèmes d'un matériel de construction et de manutention selon les consignes afin de réaliser des interventions techniques adaptées		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les composants et/ou éléments défectueux sont identifiés et signalés</i> • <i>Les interventions à conduire sur les composants et / ou éléments défectueux sont déterminées de manière pertinente (élimination, réparation, conservation, ...)</i>
	Réaliser les réparations ou remplacement nécessaires de composants défectueux d'un matériel de construction et de manutention selon la réglementation et les procédures en vigueur		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les réparations sont réalisées dans le respect de la réglementation et des procédures en vigueur</i> • <i>Les réparations sont réalisées de manière soignée, sans endommager les composants et/ou éléments</i>
	Réaliser le réglage et la mise au point du système électrique ou électronique d'un matériel de construction et de manutention selon les préconisations du constructeur		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les préconisations du constructeur sont respectées et mises en œuvre dans leur totalité</i>
	Réaliser le paramétrage et le calibrage du système électrique ou électronique d'un matériel de construction et de manutention selon les préconisations du constructeur		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Le paramétrage et le calibrage des systèmes sont réalisés dans le respect des préconisations du constructeur</i>
	Réaliser l'ensemble des essais de sécurité d'un matériel de construction et de manutention avant remise en service selon les consignes		<ul style="list-style-type: none"> • <i>L'ensemble des essais de sécurité est réalisé dans le respect des consignes et procédures</i>

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

	<p>UC 2.3 : Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de qualité, de sécurité, de respect de l'environnement et de remise en service du matériel lors des interventions techniques chez un client ou utilisateur de matériel</p>		
	<p>Identifier les risques liés au poste de travail, aux outils et matériels, à l'environnement et à la circulation lors des interventions techniques afin de prévenir les accidents ou non conformités</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les risques liés au poste de travail, aux outils et matériels, à l'environnement et à la circulation
	<p>Vérifier la présence et le contenu du plan de prévention du client et mettre en œuvre ses règles et consignes afin de prévenir tout risque chez le client</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la présence et le contenu du plan de prévention du client et mettre en œuvre ses règles et consignes
	<p>Analyser les risques lors des interventions dans les locaux des clients ou dans les lieux d'utilisation des matériels afin de mettre en œuvre les actions adaptées (balisage de la zone de travail, protection de l'environnement de travail)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les risques lors des interventions dans les locaux des clients ou dans les lieux d'utilisation des matériels
	<p>Apprécier la mise en œuvre des règles et procédures de qualité dans toute action réalisée afin d'éviter les non-conformités</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Apprécier la mise en œuvre des règles et procédures de qualité dans toute action réalisée
	<p>Mettre en œuvre les règles de sécurité de toute intervention et utiliser les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle afin de prévenir les risques</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les règles de sécurité de toute intervention et utiliser les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle
	<p>Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, d'ergonomie, de rangement et de déplacement en vigueur dans l'entreprise afin d'éviter les non-conformités</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, d'ergonomie, de rangement et de déplacement en vigueur dans l'entreprise
	<p>Appliquer les différentes réglementations en vigueur en matière d'habilitation lors de la réalisation d'interventions techniques</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les différentes réglementations en vigueur en matière d'habilitation
	<p>Mettre en œuvre les consignes en vigueur en matière de protection de l'environnement lors de la réalisation d'interventions techniques</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les consignes en vigueur en matière de protection de l'environnement

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

	Autoriser la remise en service en mode normal ou dégradé d'un matériel de construction et de manutention dans le respect des procédures en vigueur		<ul style="list-style-type: none">• <i>Autoriser la remise en service en mode normal ou dégradé d'un matériel de construction et de manutention</i>
--	--	--	---

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

Bloc de compétences 3 : Organisation et traçabilité des interventions techniques sur les matériels de construction et de manutention			
<p>Organisation et traçabilité des interventions techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Recherche et recueil de l'ensemble des ressources matérielles et informationnelles nécessaires à l'intervention ▶ Planification des activités ▶ Préparation des équipements, outils et moyens de prévention nécessaires à l'intervention ▶ Contrôle des interventions réalisées ▶ Renseignement des outils de traçabilité ▶ Transmission d'informations au sein de l'entreprise et à l'externe (fournisseurs, constructeurs, ...) ▶ Amélioration continue 	<p>Identifier l'ensemble des informations, matériels, pièces et consommables afin de préparer et réaliser l'intervention selon les procédures en vigueur</p>	<p>▶ Evaluation des compétences du candidat en entreprise par le tuteur</p> <p>▶ Evaluation des compétences du candidat, en organisme de formation agréé, par le jury d'évaluation :</p> <p>✓ 1 étude d'un cas pratique liée à une intervention technique chez un client (en partant de la mise en situation du bloc de compétences 1 ou d'une situation rencontrée en entreprise) (45 minutes avec la mise en situation)</p> <p>La situation est présentée au candidat, des documents lui sont fournis (y compris de la documentation technique en anglais)</p> <p>Le candidat explique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les actions qu'il réalise • la chronologie des étapes à suivre • les informations qu'il doit tracer et les documents et outils qu'il doit renseigner • les points de vigilance • les améliorations qu'il peut proposer <p>Le candidat rédige un compte-rendu d'intervention.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations, matériels, pièces et consommables sont listés sans oubli ni erreur • L'ordre d'intervention est systématiquement pris en compte
	<p>Préparer le matériel nécessaire à l'intervention et réaliser le chargement du fourgon pour la réalisation d'interventions techniques chez le client</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Le matériel est préparé sans oubli ni erreur • Le fourgon est préparé pour l'intervention et chargé selon les règles en vigueur dans l'entreprise
	<p>Rechercher des informations en utilisant les outils digitaux et bureautiques à disposition afin de préparer et organiser les interventions techniques</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Les sources d'information disponibles via les outils digitaux et bureautiques sont repérées • L'utilisation des outils digitaux et bureautiques est réalisée sans difficulté
	<p>Organiser son poste de travail et les différentes étapes de son intervention en tenant compte des ressources à mobiliser à chaque étape et des temps d'intervention</p>		<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation du poste de travail sur le lieu d'intervention est fonctionnelle • Les différentes étapes nécessaires à la réalisation de l'intervention sont identifiées • Elles sont hiérarchisées et organisées dans le temps de manière adaptée et en tenant compte des ressources à mobiliser à chaque étape
	<p>Evaluer le temps nécessaire à la réalisation d'une intervention selon les consignes en vigueur</p>		<ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation tient compte des indicateurs de temps disponibles dans l'entreprise et des spécificités de l'intervention à réaliser
	<p>Réaliser ses interventions selon les procédures afin de respecter les délais et temps de travail impartis</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Le temps imparti pour la réalisation de l'intervention est systématiquement recherché ainsi que le délai à respecter • Le temps consacré à l'intervention est optimisé chaque fois que possible

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 mise en situation d'une demande d'intervention avec un interlocuteur avec une partie de l'échange en anglais (15 minutes) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les risques de dépassement de temps ou de délai sont identifiés et signalés</i>
	<p>Réaliser l'auto-contrôle de ses interventions de façon systématique afin d'identifier toute non-conformité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur l'étude de cas et ses activités en entreprise (20 min) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Un auto-contrôle est systématiquement réalisé selon les procédures et consignes en vigueur</i> • <i>Les outils de contrôle sont systématiquement renseignés selon la procédure qualité en vigueur</i> • <i>Les non-conformités sont identifiées et traitées</i>
	<p>Rédiger un compte rendu d'intervention (diagnostic, réparation, ...) ou un dossier garantie dans le respect des consignes en vigueur dans l'entreprise afin d'assurer la traçabilité des interventions</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Le compte-rendu ou rapport d'intervention est exhaustif et exploitable</i> • <i>Les outils, notamment bureautiques à disposition pour rédiger le compte-rendu sont utilisés sans difficulté</i> • <i>Les conséquences d'un compte-rendu ou d'un dossier de garantie mal renseigné sont identifiées et pertinentes</i> • <i>Les informations nécessaires au traitement des garanties sont présentes (photos, texte, référence de la pièce causale etc..)</i>
	<p>Renseigner différents documents professionnels dans le respect des règles en vigueur afin d'assurer la traçabilité des interventions</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les documents, formulaires sont renseignés sans erreur</i> • <i>Les outils bureautiques et digitaux à disposition sont utilisés sans difficulté</i>
	<p>Classer les informations nécessaires à l'activité en utilisant les outils bureautiques à disposition afin d'assurer la traçabilité des interventions</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>L'organisation du classement des fichiers informatiques en vigueur dans l'entreprise est identifiée et respectée</i> • <i>Le classement des documents sur support papier est respecté en continu</i>

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

	<p>Transmettre des informations dans le respect des consignes en vigueur en utilisant les outils bureautiques et digitaux à disposition afin d'assurer la traçabilité des interventions</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>La transmission d'informations s'effectue dans le respect des consignes en vigueur dans l'entreprise et à l'extérieur (service comptabilité/facturation, fournisseurs, constructeurs, ...)</i> • <i>L'utilisation des outils bureautiques et digitaux nécessaires à la transmission d'informations s'effectue sans difficulté (utilisation du mail, envoi de pièces jointes, utilisation des formulaires et applications des fournisseurs et constructeurs, utilisation d'un réseau wifi, d'un partage de connexion, ...)</i>
	<p>Traiter des informations en langue anglaise afin d'organiser et réaliser les interventions techniques dans le respect des procédures et des règles de traçabilité</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Le vocabulaire technique en anglais spécifique à l'activité est compris et utilisé à l'écrit et à l'oral</i> • <i>Des informations simples sont formulées à l'écrit et à l'oral</i>
	<p>Proposer des actions d'amélioration en lien avec son activité</p>		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les activités susceptibles de faire l'objet d'une amélioration sont repérées (transmission des informations, procédures, documentation technique, optimisation des temps d'intervention, organisation physique de son poste de travail ...)</i> • <i>Des propositions d'amélioration adaptées sont formulées</i> • <i>Les démarches d'amélioration des procédures mises en œuvre par les fournisseurs et les services de l'entreprise sont identifiées et suivies</i>

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

Bloc de compétences 4 : Conseil technique aux clients ou utilisateurs de matériel			
<p>Conseil technique et relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Entretiens avec les clients et utilisateurs des matériels lors de la réception et de la restitution des matériels ▶ Conseil technique aux clients et utilisateurs des matériels ▶ Planification des interventions en lien avec les clients et utilisateurs des matériels et la hiérarchie ▶ Traitement des réclamations et insatisfactions clients 	<p>Communiquer avec un client lors des étapes de diagnostic, d'interventions techniques ou de restitution de matériel afin d'identifier ses besoins et d'expliquer les interventions techniques réalisées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evaluation des compétences du candidat en entreprise par le tuteur ▶ Dossier du candidat concernant les conseils techniques que le candidat apporte à ses clients dans son activité en entreprise, concernant l'analyse d'une garantie ou d'un contrat d'entretien d'un client, l'explication des aspects techniques de ce contrat ou de cette garantie et l'apport de conseils techniques (10 pages - arial 11 + annexes) : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Présentation du contexte de l'entreprise (activités, matériels, produits distribués (1 page) ✓ Descriptif des activités mises en œuvre pour le conseil des clients : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation des services proposés ▪ Les différentes situations rencontrées et les solutions proposées ▪ Détail d'une situation spécifique (analyse de contrat de garantie, gestion de réclamations, litiges ...) ▶ Evaluation des compétences du candidat, en organisme de formation agréé, par le jury d'évaluation : Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur le dossier présenté par le candidat : conseils techniques qu'il apporte aux clients dans 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>L'échange avec le client est construit</i> • <i>L'expression orale est claire</i> • <i>Les besoins exprimés par le client sont identifiés et pris en compte</i> • <i>L'environnement dans lequel est utilisé le matériel est identifié</i> • <i>Les pannes récurrentes sont repérées et analysées</i> • <i>Les interventions techniques réalisées sont expliquées et mises en valeur de manière claire et argumentée</i>
	<p>Apporter un conseil technique adapté à un client afin de permettre une utilisation appropriée des matériels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les besoins du client sont identifiés</i> • <i>Les conseils techniques (entretien, réglage, utilisation, utilisation en mode dégradé, ...) sont adaptés aux besoins du client</i> • <i>Les explications apportées sont compréhensibles par le client, même non spécialiste</i> • <i>Le vocabulaire technique est explicité</i> 	
	<p>Analyser la situation d'un client vis-à-vis d'une garantie, de contrats d'entretien afin de lui apporter un conseil pertinent</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les informations relatives à la garantie et/ou aux contrats d'entretien sont recueillies et vérifiées (qualité du texte, référence de la pièce causale, photo à joindre au dossier)</i> • <i>La périodicité de contrôles du contrat d'entretien est identifiée</i> • <i>Le client est informé des contrôles à réaliser dans le cadre de contrats d'entretien</i> • <i>Les conditions de déclenchement de la garantie sont explicitées</i> • <i>Le client est conduit à accepter la réalisation d'un devis en cas de non prise en charge par la garantie</i> 	

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la convention collective SDLM

	Organiser une intervention en lien avec un client afin de répondre à ses attentes et aux obligations légales	son activité en entreprise (20 min spécifique pour ce bloc en complément de l'entretien final).	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les besoins et spécificités du client sont pris en compte</i> • <i>Les obligations liées aux inspections, visites et contrôles réglementaires obligatoires sur les matériels ainsi que les visites de contrôles liées aux contrats et garanties sont rappelées au client</i> • <i>La proposition d'organisation est cohérente pour le client et pour l'entreprise</i>
	Recueillir, traiter une réclamation ou une insatisfaction client dans son champ de responsabilité dans le respect des procédures afin de satisfaire le client		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les raisons de la réclamation client sont identifiées</i> • <i>Les propositions de règlement de la réclamation ou de l'insatisfaction tiennent compte des engagements pris auprès du client et des procédures en vigueur au sein de l'entreprise</i> • <i>La hiérarchie est alertée en cas de besoin, pour valider une proposition de règlement ou intervenir auprès du client</i>
	Expliquer les aspects techniques d'un devis ou d'un contrat à un client pour lui faciliter la compréhension des données et le choix des différentes options		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les composantes du devis sont explicitées</i> • <i>Les éventuelles options techniques sont expliquées et leurs avantages et inconvénients clarifiés</i> • <i>L'argumentation est organisée, cohérente et répond aux questions ou aux objections du client</i> • <i>Les conditions de réalisation de la prestation sont explicitées (délai, conditions de paiement, ...)</i>