



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>Réaliser une intervention d'ouverture d'une porte verrouillée ou claquée</p> <p>Diagnostic d'une effraction ou du dysfonctionnement d'une serrure</p> <ul style="list-style-type: none">- Palpation de la porte- Evaluation du jeu de la porte- Identification des cylindres et serrures- Analyse des protections préventives installées- Identification du type d'intervention nécessaire <p>Préparation d'une intervention d'ouverture d'une porte</p> <ul style="list-style-type: none">- Etablissement de la liste d'outillages et d'équipements nécessaires (outils, types de visserie, techniques de perçage, types de fixation)- Organisation des véhicules d'intervention	<p>C1 Diagnostiquer la probabilité et le type d'effraction ou de dysfonctionnement, en palpant la porte, en analysant le type de porte et des protections préventives installées sur la porte, afin de déterminer l'intervention à réaliser</p> <p>C2 Préparer une intervention d'ouverture d'une porte verrouillée ou claquée, en prenant en compte le diagnostic, en identifiant les outils et équipements nécessaires, et en organisant les véhicules d'intervention, afin de disposer de tous les éléments permettant de réaliser l'intervention</p>	<p>Mises en situation professionnelle (C1 à C3) : En atelier, le candidat réalise une intervention d'ouverture de porte verrouillée et une intervention d'ouverture de porte claquée. Pour chacune des deux mises en situation :</p> <ul style="list-style-type: none">- Réalisation d'un schéma de diagnostic (C1)- Identification et préparation du matériel nécessaire pour l'intervention (C2)	<p>Le schéma est correct et réalisé dans le temps imparti : il est clair, les étapes sont décrites et en adéquation avec le cas rencontré. La cause est déterminée, le type de serrure est correctement identifié, le système de contre-effraction mis en place par le fabricant est connu.</p> <p>La liste des éléments d'outillages et d'équipements est exhaustive : les outils, types de visserie, et types de fixation sont adaptés à l'intervention prévue. Les éléments du diagnostic sont pris en compte. Tous les éléments listés sont rassemblés en vue de procéder à l'intervention.</p>



<p>Réalisation de l'ouverture d'une porte verrouillée ou claquée</p> <ul style="list-style-type: none">- Mise en œuvre des techniques d'ouverture de porte claquée adaptées (à la radio, au cintre, débrayage du cylindre, crochetage de la serrure, extraction du rotor, utilisation de forceur)- Mise en œuvre des techniques d'ouverture de porte verrouillée adaptées (arrachage de cylindre, perçage du coffre de la serrure, extraction du rotor, perçage du rotor, perçage du cylindre)	<p>C3 Ouvrir une porte claquée ou verrouillée, en mettant en œuvre les techniques d'ouverture adaptées, afin de résoudre le problème du client et limiter les dépenses du client</p>	<ul style="list-style-type: none">- Réalisation de l'ouverture de la porte (C3)	<p>Le temps imparti est respecté. L'ouverture est réalisée : les techniques d'installation sont maîtrisées et les étapes de l'intervention sont respectées. Aucune malfaçon n'est réalisée.</p>
<p>Réaliser une intervention de changement de cylindre, de bloc central et de serrure</p> <p>Diagnostic d'une demande de changement de cylindre, de bloc central ou de serrure</p> <ul style="list-style-type: none">- Palpation de la porte- Evaluation du jeu de la porte- Identification de la problématique (panne, perte de clé...)- Identification du type de cylindre, bloc central ou serrure	<p>C4 Etablir un diagnostic d'une demande de changement de cylindre, de bloc central ou de serrure, en identifiant le type de dispositif, en recueillant des éléments complémentaires connus par le client sur la serrure en place, et en proposant une solution au client, afin de déterminer l'intervention à réaliser</p>	<p>Mises en situation professionnelle (C4 à C6) : En atelier, le candidat réalise une intervention d'ouverture de porte verrouillée et une intervention d'ouverture de porte claquée. Pour chacune des deux mises en situation :</p> <ul style="list-style-type: none">- Réalisation d'un schéma de diagnostic (C4)	<p>Le schéma est correct et réalisé dans le temps imparti : il est clair, les étapes sont décrites et en adéquation avec le cas rencontré. La problématique est correctement identifiée. Le type de dispositif est analysé, et l'intervention à réaliser est identifiée et en adéquation avec</p>



<ul style="list-style-type: none">- Questionnement du client sur la serrure en place- Proposition de mise en conformité par un nouveau produit- Proposition d'un produit additionnel de sécurité <p>Préparation de l'intervention de changement de cylindre, de bloc central ou de serrure</p> <ul style="list-style-type: none">- Etablissement de la liste d'outillages et d'équipements nécessaires- Pour le changement de cylindre : tournevis spécifiques au démontage, pinces à goupille, outils de précision adaptés à la micromécanique- Pour la serrure : trépan spécifique au diamètre du cylindre,- Pour le bloc central : fraises au carbure d'adaptation- Organisation des véhicules d'intervention	<p>C5 Préparer une intervention de changement de cylindre, de bloc central ou de serrure, en prenant en compte le diagnostic, en identifiant les outils nécessaires, et en organisant les véhicules d'intervention, afin de disposer de tous les éléments permettant de réaliser l'intervention</p>	<ul style="list-style-type: none">- Identification et préparation du matériel nécessaire selon les interventions (C5)	<p>la problématique. Les questions posées au client permettent de clarifier la demande. La proposition d'intervention est cohérente et un accord avec le client est trouvé.</p> <p>La liste des éléments d'outillages et d'équipements est exhaustive et adaptée à la fermeture identifiée. Les éléments du diagnostic sont pris en compte. Tous les éléments listés sont rassemblés en vue de procéder à l'intervention.</p>
--	---	---	---



<p>Réalisation de l'intervention de réparation ou de remplacement</p> <ul style="list-style-type: none">- Démontage de la pièce défectueuse- Identification de la pièce et de sa référence- Installation à l'identique ou installation d'un système de serrure adaptable ou installation d'un nouveau mécanisme	<p>C6 Réaliser le remplacement ou la réparation d'une serrure défectueuse, en mettant en œuvre les techniques de changement adaptées, afin de résoudre le problème du client et que le dispositif de fermeture fonctionne correctement</p>	<p>Mise en situation professionnelle (C6) : Réparer ou remplacer une serrure.</p>	<p>Le temps imparti est respecté. L'intervention est correctement réalisée : les techniques de réparation ou de remplacement sont maîtrisées et les étapes de l'intervention sont respectées. Aucune malfaçon n'est réalisée.</p>
<p>Réaliser une intervention d'installation de blindage de porte et de porte blindée</p> <ul style="list-style-type: none">- Identification du besoin de contrôle du client- Détermination des possibilités techniques d'installation- Prise en compte des normes d'évacuation, de portes coupe-feu, et d'accès grand public et handicapés, ou des blocages en cas de coupure de courant	<p>C7 Diagnostiquer l'installation du client, en analysant la demande du client et l'utilisation de l'installation (particulier, entreprise, porte d'évacuation), et en s'assurant de la conformité du dispositif aux normes des accès réglementés, en vérifiant les dispositions en termes d'évacuation, de portes coupe-feu, et d'accès grand public et handicapés, afin de déterminer l'intervention à réaliser</p>	<p>Mises en situation professionnelle (C7 à C11) : En atelier, le candidat réalise une installation de blindage de porte et une installation de porte blindée. Pour chacune des deux mises en situation :<ul style="list-style-type: none">- Réalisation d'un schéma de diagnostic (C7)</p>	<p>Le schéma est correct et réalisé dans le temps imparti : il est clair, les étapes sont décrites et en adéquation avec le cas rencontré. La problématique est correctement identifiée. Le type de dispositif est analysé, et l'intervention à réaliser est identifiée. Les techniques de sellage du châssis sont identifiées, le besoin de renforcement du châssis est évalué. Les normes réglementaires d'accès sont prises en compte. et en adéquation avec la problématique.</p>



Référentiel de certification RNCP – Serrurier Dépanneur-Installateur

<p>Proposition d'un produit adapté</p> <ul style="list-style-type: none">- Présentation d'un catalogue numérique- Présentation des caractéristiques d'un produit et des possibilités de finition- Réponse aux questions techniques et financières du client	<p>C8 Proposer un produit au client, en adaptant ses préconisations à l'utilisation du client et aux possibilités techniques d'installation, afin de recueillir l'accord du client</p>	<ul style="list-style-type: none">- Proposition d'un produit adapté parmi un catalogue (C8)	<p>Le produit proposé est pertinent, il est adapté au diagnostic réalisé, et à la demande du client.</p> <p>Les caractéristiques des produits sont maîtrisées et les explications sont claires.</p> <p>Sont pris en compte : la situation géographique de la porte (de service ou palière), les normes du conseil syndical, les couleurs et esthétiques de la copropriété, les types d'effraction et proposition de contre-mesures sécuritaires adaptées.</p>
<p>Préparation d'une intervention d'installation de blindage de porte ou de porte blindée</p> <ul style="list-style-type: none">- Prise de mesures des portes blindées et blindages- Liste des outils nécessaires à la réalisation- Liste des outils de levage nécessaires au transport de l'ouvrage- Liste des protections nécessaires pour le technicien- Organisation de la protection du lieu d'intervention avec le client, et de l'accessibilité aux véhicules	<p>C9 Préparer une intervention d'installation de blindage de porte ou de porte blindée, en prenant des mesures en vue de la fabrication de l'ouvrage, en identifiant les pièces additionnelles à commander, en identifiant les outils nécessaires et en déterminant les mesures de protection du lieu d'intervention, afin de disposer de tous les éléments nécessaires pour procéder à la sécurisation des habitations et locaux commerciaux</p>	<ul style="list-style-type: none">- Identification et préparation du matériel nécessaire selon les interventions (C9)	<p>La liste du matériel est exhaustive et adaptée à l'intervention.</p> <p>La prise de mesure est juste, les outils de mesure sont correctement utilisés.</p> <p>Les jeux de dilatation et les déformations des structures existantes sont pris en compte.</p> <p>La protection des lieux d'intervention est assurée, les mesures de protection individuelle du technicien (tenue de protection adaptée) sont respectées.</p>



<p>Installation de volets roulants</p> <ul style="list-style-type: none">- Fixation des coulisses et de l'axe d'enroulement- Passage du type de manœuvre de l'axe d'enroulement- Réglage des fins de course- Mise en route et essais- Fixation complémentaire définitive- Réalisation des finitions- Formation du client à l'utilisation du produit et validation de sa bonne compréhension du fonctionnement	<p>C10 Installer un système de volets roulants, en réalisant les fixages, réglages et finitions nécessaires, en effectuant un test de mise en route et en expliquant les modalités d'utilisation à l'utilisateur, afin de satisfaire la demande du client et de sécuriser les locaux</p>	<ul style="list-style-type: none">- Installation d'un système de volets roulants (C10)	<p>L'installation est réalisée dans le temps imparti. L'installation est réalisée, les techniques d'installation sont maîtrisées et les étapes de l'intervention sont respectées. Un contrôle final de l'installation est réalisé : le système de volets roulants fonctionne. Les modalités d'utilisation sont expliquées, elles sont claires et compréhensibles par un non-professionnel.</p>
<p>Installation d'un système de contrôle d'accès adapté au type de fermeture</p> <ul style="list-style-type: none">- Sélection du type de tension électrique- Installation de lecteur de badges, d'électroaimants, de digicodes et de gâches électriques- Mise en place d'une procédure de gestion des utilisateurs et des autorisations et annulations d'accès, et formation de l'utilisateur	<p>C11 Installer un système de contrôle d'accès électroniques, en sélectionnant le type de tension électrique, en posant le lecteur adapté, en configurant les autorisations d'accès et en expliquant la procédure de gestion des utilisateurs au client, afin de satisfaire la demande du client et de sécuriser les locaux</p>	<ul style="list-style-type: none">- Installation d'un système de contrôle d'accès (C11)	<p>L'installation est réalisée dans le temps imparti. L'installation est réalisée, les techniques d'installation sont maîtrisées et les étapes de l'intervention sont respectées. Un contrôle final de l'installation est réalisé : le dispositif de contrôle d'accès fonctionne. La procédure de gestion des utilisateurs est expliquée, elle est claire et compréhensible par un non-professionnel.</p>



Gérer son activité de serrurier dépanneur-installateur			
<p>Coordination des commandes et livraisons de matériel</p> <ul style="list-style-type: none">- Commande des matières premières nécessaires aux interventions- Organisation de la réception des marchandises- Contrôle de l'arrivée des éléments nécessaires- Contrôle des éléments au chargement du camion- Contrôle de l'outillage au chargement du camion	<p>C12 Coordonner l'approvisionnement en fournitures, en réalisant les commandes de matériel et en contrôlant leur réception, afin de disposer de tout le matériel nécessaire pour valider la prise de rendez-vous d'installation avec un client</p>	<p>Mise en situation professionnelle sur la base d'éléments fictifs (C12 à C15) :</p> <ul style="list-style-type: none">- commande des fournitures en vue d'une intervention (C12)	<p>La commande prend en compte les besoins en fournitures identifiés lors du diagnostic. La commande reçue est contrôlée. Les éléments invalides sont identifiés et indiqués au prestataire. Une solution intermédiaire est proposée.</p>
<p>Organisation de l'activité de serrurerie</p> <ul style="list-style-type: none">- Identification des compétences et véhicules de chaque technicien, prise en compte des aptitudes physiques définies par la médecine du travail- Affectation géographique et technique de chaque collaborateur- Mise en place d'une procédure de communication et de transmission des informations- Contrôle du délai de rétraction du client	<p>C13 Organiser l'activité d'une équipe d'un ou plusieurs serruriers, en répartissant les interventions entre les techniciens, en fonction de leurs compétences, de leurs véhicules et de leur localisation, et en assurant la communication des informations relatives à chaque intervention, afin de coordonner les interventions</p>	<ul style="list-style-type: none">- coordination d'une intervention de d'installation de porte blindée (C13)	<p>L'intervention est affectée à un technicien : prise en compte des compétences, du véhicule, des aptitudes physiques, de la localisation. Le planning de l'intervention est défini. Les étapes administratives sont décrites et contrôlées : recueil des documents, quitus de fin de travaux, attestation de TVA.</p>



Référentiel de certification RNCP – Serrurier Dépanneur-Installateur

<ul style="list-style-type: none">- Recueil du quitus de fin de travaux signé par le client et de l'attestation de TVA <p>Elaboration de devis et factures</p> <ul style="list-style-type: none">- Chiffrage de l'intervention (temps nécessaire, prix de l'intervention, calcul de la marge)- Rédaction du devis- Rédaction de la facture- Réalisation des relances de paiement	<p>C14 Etablir un devis et une facture, en prenant en compte le diagnostic réalisé et en chiffrant le montant de l'intervention, afin de contractualiser l'intervention avec le client</p>	<ul style="list-style-type: none">- Élaboration d'une étude tarifaire (Devis et facture) (C14)	<p>Le diagnostic est pris en compte : la prestation proposée est en adéquation avec les besoins. Le devis et la facture sont conformes sur la forme. Le calcul du chiffrage comprend :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le prix des interventions- Le prix d'achat des produits- Le prix de vente des produits- Le coefficient de marge- Le nombre d'heures nécessaires par intervention
<p>Gestion comptable de l'activité</p> <ul style="list-style-type: none">- Archivage des pièces comptables- Transmission des pièces à l'expert-comptable- Encaissement des recettes- Contrôle des marges- Anticipation des charges sociales- Gestion des accès de paiement par différents intervenants- Communication avec les organismes	<p>C15 Assurer la gestion comptable de l'activité de serrurier dépanneur-installateur, en archivant les documents relatifs aux interventions à l'aide d'un logiciel dédié, et en gérant les obligations fiscales et sociales de la structure, afin de garantir la pérennité de l'activité</p>	<ul style="list-style-type: none">- Elaboration d'un dossier structuré comprenant les pièces comptables (C15)	<p>Le dossier est exhaustif : il comprend bon de commande, bon de livraison, devis, facture. Une procédure d'organisation de la gestion des paiements est élaborée : description de la remise des paiements aux services comptables</p>



Référentiel de certification RNCP – Serrurier Dépanneur-Installateur

L'obtention de la certification est conditionnée par :

- la validation des 4 blocs de compétences, évalués par les modalités d'évaluation présentés dans le référentiel d'évaluation
- la validation de 2 épreuves finales de certification :
 - Epreuve théorique : Réalisation d'un questionnaire d'évaluation des connaissances techniques
 - Epreuve orale : en fin de parcours, le candidat présente son projet professionnel devant le jury de certification et le jury vérifie les connaissances et compétences du candidat, au regard de son livret d'évaluation et de l'échange oral.