

**BLOC 1 : ÉLABORER LA STRATÉGIE GLOBALE ET GÉRER LES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT D'UNE ENTREPRISE ARTISANALE DU BÂTIMENT**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Définition du positionnement de l'entreprise et identification des axes de développement</b>  - Réalisation du diagnostic général (interne / externe) de l'entreprise  - Réalisation d'une veille dans le bâtiment  - Élaboration de la stratégie d'entreprise intégrant son impact environnemental  - Identification des axes de développement stratégique	Réaliser le diagnostic interne et externe de l'entreprise, en identifiant ses forces, faiblesses, opportunités et menaces ainsi que ses enjeux RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) afin d'évaluer son positionnement sur son marché du bâtiment.	<b>1 / Étude de cas écrite individuelle en organisme habilité (2 heures)</b> sur le positionnement et l'analyse de l'environnement à partir des données de l'entreprise et d'une trame d'analyse mise à disposition  <b>2 / Constitution d'un projet d'entreprise écrit individuel</b> décrivant l'analyse de l'environnement et le projet de développement stratégique de l'entreprise (axes stratégiques et plan d'action)	✓ Un outil d'analyse tel que SWOT, Pestel ou Business Model Canvas est présenté et son utilisation est maîtrisée ✓ Les forces et les faiblesses de l'entreprise sont identifiées et listées ✓ Les opportunités et menaces présentes dans l'environnement du bâtiment de l'entreprise sont identifiées et listées ✓ Les performances et les marges de progrès en matière de responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise sont identifiées
	Élaborer la stratégie de l'entreprise intégrant son impact environnemental en s'appuyant sur le diagnostic et en réalisant une veille afin d'identifier les axes de développement stratégiques de l'entreprise.		✓ La veille est structurée et intègre les dimensions technique bâtiment, technologique, juridique, commerciale, environnementale, sociale et sociétale ✓ Les résultats de la veille sont exploités ✓ Les axes de développement stratégiques de l'entreprise sont identifiés et justifiés, ils prennent en compte l'impact environnemental du bâtiment
<b>Identification et relation avec les partenaires et prestataires</b>  - Échange régulier avec les organisations artisanales spécifiques au bâtiment (Caisse des congés payés, RSI, PRO BTP, OPPBTP ..... )	Identifier les acteurs et partenaires institutionnels et administratifs en évaluant la nature et l'impact de leur relation avec l'entreprise afin de la doter d'un écosystème favorable à son développement		✓ Les différents acteurs et partenaires à solliciter sont identifiés (banque, assurance, notaire, organisations professionnelles, partenaires institutionnels, ...) ✓ Des critères de sélection pertinents sont identifiés pour comparer les différentes offres des acteurs et partenaires administratifs ✓ L'intérêt pour l'entreprise d'engager des relations avec un ou plusieurs acteurs et partenaires administratifs est analysé et justifié

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélection et gestion des relations prestataires externes de l'entreprise</li> <li>- Détection des besoins en partenariats avec des entreprises du bâtiment.</li> <li>- Choix des modes de partenariats les mieux adaptés</li> <li>- Adaptation de la forme juridique de l'entreprise en lien avec ses objectifs, ses domaines d'activités et prise en compte des impacts organisationnels, financiers et assuranciers</li> </ul>	<p>Identifier les acteurs du bâtiment pouvant constituer des partenaires professionnels, en déterminant des critères en adéquation avec sa stratégie et qui prennent en compte les enjeux RSE, afin de doter l'entreprise d'un écosystème professionnel à mobiliser en cas de besoin.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les différents modes de coopération entre entreprises du bâtiment ainsi que leurs avantages et inconvénients respectifs sont identifiés</li> <li>✓ Les impacts (juridiques, économiques et financiers, commerciaux) de ces différents types de coopération sont analysés</li> <li>✓ Les entreprises susceptibles d'intervenir dans le cadre de ces partenariats sont identifiées et sélectionnées selon des critères préétablis (dont des critères RSE)</li> <li>✓ La qualité de la relation avec ces partenaires est régulièrement évaluée et corrigée si nécessaire</li> </ul>
<p><b>Élaboration et pilotage de projets en lien avec la stratégie de l'entreprise artisanale du bâtiment</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration de plans d'actions (enjeux, objectifs, ressources, délais, planification, budget, indicateurs de réussite...)</li> <li>- Mise en œuvre des plans d'actions en associant l'équipe et les partenaires de l'entreprise</li> <li>- Suivi opérationnel de la mise en œuvre des plans d'action</li> <li>- Évaluation et réajustement des plans d'actions</li> <li>- Prise en compte des objectifs RSE de l'entreprise dans ses différents projets</li> </ul>	<p>Élaborer le plan d'action du projet en s'appuyant sur une méthodologie adaptée d'identification des objectifs, notamment RSE, des ressources, des contraintes liées au bâtiment, et des délais, de façon à être en mesure d'arbitrer des choix et de prioriser les actions à mener.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les différents types de ressources relatives au secteur du bâtiment nécessaires à la mise en œuvre du projet de l'entreprise sont identifiés : ressources humaines et matérielles</li> <li>✓ Les besoins en ressources et compétences techniques complémentaires sont évalués</li> <li>✓ Le planning est présenté</li> <li>✓ Les éventuelles limites de l'entreprise (compétences techniques, taille, ...) vis-à-vis des axes de développement envisagés sont identifiés</li> <li>✓ Les objectifs RSE sont pris en compte</li> </ul>
	<p>Piloter le projet en gérant les éventuels écarts par rapport à la planification initiale et l'impact des aléas inhérents au secteur du bâtiment via un outil de suivi, afin d'atteindre les objectifs fixés dont RSE dans les délais impartis.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Un tableau de bord est réalisé contenant des indicateurs de progression et de résultat notamment relatifs aux objectifs RSE</li> <li>✓ Les mesures correctives justifiées au regard des objectifs de l'entreprise sont proposées</li> </ul>

**BLOC 2 : ANALYSER ET PILOTER L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE D'UNE ENTREPRISE ARTISANALE DU BÂTIMENT**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Gestion comptable de l'entreprise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse et validation des documents comptables</li> <li>- Contrôle du respect des obligations comptables</li> </ul>	Analyser les documents comptables de l'entreprise en examinant le bilan et le compte de résultat afin de définir les axes d'amélioration visant à garantir la pérennité de l'entreprise.	<b>3 / Deux études de cas écrites individuelles en organisme habilité</b> à partir des données de l'entreprise ou de données mises à disposition : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse économique et financière : Bilan, compte de résultats, opérations de clôture des comptes, analyse financière de l'entreprise (équilibres financiers, ratios, ...), gestion de trésorerie : 3 heures</li> <li>- Analyse de la rentabilité et calcul du taux horaire et prix de vente, et rentabilité de chantier : 2 heures 30</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les points clefs à examiner lors de la lecture d'un bilan et d'un compte de résultat sont repérés</li> <li>✓ Les postes du bilan et du compte de résultat sur lesquels il est nécessaire d'intervenir pour améliorer la situation de l'entreprise du bâtiment sont repérés</li> <li>✓ Des actions correctives sont définies en cohérence avec l'analyse des documents comptables</li> </ul>
	Préparer la clôture de l'exercice en évaluant les éléments extra-comptables en lien avec la situation financière de l'entreprise afin d'arbitrer sur les leviers d'optimisation du bilan et du compte de résultat.		
<b>Suivi de l'activité économique et financière</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse et suivi de la rentabilité</li> <li>- Détermination des prix de revient et de vente</li> <li>- Analyse de l'équilibre financier de l'entreprise</li> <li>- Définition et mise en œuvre de la stratégie d'investissement</li> </ul>	Analyser la rentabilité globale de l'entreprise en déterminant les prix de revient et de vente et en mettant en œuvre un suivi de chantier afin d'optimiser les marges bénéficiaires de l'entreprise.	<b>4 / Constitution d'un projet d'entreprise écrit individuel</b> décrivant l'analyse économique et financière de l'entreprise du candidat en la matière. Ce dossier est réalisé à partir des données de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'analyse de la rentabilité est effectuée via l'analyse des soldes intermédiaires de gestion</li> <li>✓ Le calcul du seuil de rentabilité est effectué, le résultat est exact et justifié</li> <li>✓ Les prix de revient et de vente appliqués dans l'entreprise sont évalués en tenant compte de l'ensemble des éléments techniques, organisationnels, économiques et financiers à disposition</li> <li>✓ La méthodologie spécifique au bâtiment du calcul des prix de revient et de vente est cohérente</li> <li>✓ Les impacts d'une mauvaise évaluation et d'une absence de mise à jour des prix de revient et de vente sur la situation économique et financière de l'entreprise sont identifiés</li> <li>✓ Les points clés permettant de réaliser une analyse de rentabilité sur sont identifiés</li> <li>✓ Le suivi de la rentabilité du chantier est effectué, le calcul de rentabilité est exact</li> <li>✓ Les leviers d'optimisation des marges bénéficiaires de l'entreprise sont identifiés et justifiés</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue et mise à jour des tableaux de bord et tableaux de résultats</li> <li>- Mise en place d'actions correctives</li> </ul>	<p>Analyser la situation financière de l'entreprise à l'aide de l'étude du bilan et des principaux ratios afin d'améliorer sa solvabilité et sa santé financière.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le calcul des équilibres financiers (fonds de roulement, besoin en fonds de roulement, trésorerie) de l'entreprise est exact</li> <li>✓ Les équilibres financiers sont analysés et exploités</li> <li>✓ Les principaux ratios d'analyse financière sont calculés et analysés en tenant compte des particularités du secteur du bâtiment</li> <li>✓ Les axes d'amélioration de la santé financière sont identifiés et justifiés</li> </ul>
	<p>Mettre en place les tableaux de bord en identifiant et en suivant les indicateurs de performance afin d'optimiser le pilotage de l'entreprise et définir les actions correctives appropriées.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les indicateurs de performance de l'entreprise du bâtiment sont identifiés et justifiés</li> <li>✓ Les éléments sur lesquels agir en cas d'écart sont identifiés et justifiés</li> <li>✓ Des actions correctives sont définies</li> </ul>
<p><b>Gestion de la trésorerie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi et contrôle de la trésorerie de l'entreprise, en lien avec le gestionnaire</li> <li>- Prévention et traitement des impayés</li> <li>- Évaluation des besoins en financements</li> <li>- Élaboration des budgets</li> </ul>	<p>Piloter le suivi de la trésorerie de l'entreprise en suivant les budgets, les échéanciers (encaissements et décaissements) et le recouvrement afin d'anticiper des difficultés de trésorerie et de réagir le cas échéant.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les différents budgets clefs de l'entreprise sont identifiés et analysés périodiquement</li> <li>✓ Les risques liés à un suivi insuffisant des échéanciers et du recouvrement sont identifiés</li> <li>✓ Les difficultés de trésorerie sont identifiées, leur impact sur l'entreprise est repéré et explicité</li> <li>✓ Des actions d'amélioration sont conduites à court terme (modes de financement, échanges avec le comptable, échanges et négociation avec la banque, ...)</li> </ul>
	<p>Comparer les différentes solutions de financement en réponse à un besoin d'investissement en analysant son impact économique, environnemental et financier afin de décider de la solution la plus adaptée à la situation de l'entreprise.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'intérêt d'un investissement est évalué au regard des besoins de l'entreprise</li> <li>✓ Les impacts économiques, environnementaux et financiers d'un investissement sont évalués</li> <li>✓ Les solutions alternatives à l'achat de matériel sont identifiées</li> <li>✓ Les différentes solutions de financement des investissements sont identifiées</li> <li>✓ Le choix du type de financement et d'amortissement est adapté au type d'investissement et à la situation de l'entreprise</li> </ul>

**BLOC 3 : GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES ET DIRIGER L'ÉQUIPE D'UNE ENTREPRISE ARTISANALE DU BÂTIMENT**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Gestion des ressources humaines</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification et respect des obligations sociales (contrats, conventions collectives, ...)</li> <li>- Gestion des emplois et des compétences</li> <li>- Définition et mise en œuvre de la politique de formation et de développement des compétences</li> <li>- Définition et mise en place de la politique de recrutement, de rémunération et de fidélisation</li> <li>- Conduite des entretiens annuels d'évaluation et des entretiens professionnels</li> </ul>	Identifier les obligations sociales de l'employeur dont celles spécifiques au bâtiment en exploitant la veille réglementaire et sociale, en mobilisant les expertises des partenaires externes compétents afin de se conformer à la réglementation en vigueur.	<b>5/ Étude de cas écrite individuelle en organisme habilité</b> sur la gestion des ressources humaines et la QHSE à partir des données de l'entreprise ou de données mises à disposition : 2 heures  <b>6 / Constitution d'un projet d'entreprise écrit individuel</b> décrivant les analyses et les projets du candidat en matière de ressources humaines et de politique qualité hygiène, sécurité, environnement. Ce dossier est rédigé à partir de la situation de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les avantages comparatifs des différents types de contrats de travail et modes de rémunération au regard des besoins et de la situation de l'entreprise sont explicités</li> <li>✓ La réglementation sociale et les spécificités conventionnelles liées au bâtiment sont identifiées</li> <li>✓ Les différentes modalités de fin de contrat sont identifiées</li> </ul>
	Recruter et intégrer un nouveau collaborateur en mettant en place un processus inclusif visant à prendre en compte les besoins spécifiques liés au handicap, en identifiant les différents leviers d'attractivité et les étapes de recrutement et d'intégration afin de répondre aux besoins en ressources humaines de l'entreprise.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les différentes solutions internes ou externes pour faire face aux besoins en ressources humaines sont identifiées et justifiées par des actions adaptées</li> <li>✓ Les leviers d'attractivité de l'entreprise sont identifiés et justifiés</li> <li>✓ L'identification des aménagements liés à d'éventuelles situations de handicap est prise en compte</li> <li>✓ Les étapes du parcours d'intégration sont explicitées et justifiées</li> </ul>
	Définir un plan de développement des compétences en menant les entretiens professionnels, en recensant les besoins de formation afin de mettre en place les actions de formation nécessaires au maintien et au développement des compétences des salariés.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les besoins en développement des compétences et de formation des salariés du bâtiment sont identifiés lors des entretiens annuels et professionnels le cas échéant</li> <li>✓ Le plan de développement des compétences est explicité et justifié</li> <li>✓ Les partenaires à solliciter pour mettre en œuvre des actions de formation et apporter un financement sont identifiés</li> <li>✓ La législation en matière de formation et de gestion des compétences est identifiée et appliquée</li> </ul>
<b>Encadrement de l'équipe</b>	Encadrer l'équipe de l'entreprise en organisant son travail notamment sur chantier, en prenant en compte les handicaps éventuels, en l'informant et en la mobilisant	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les objectifs fixés à l'équipe sont explicités et justifiés</li> <li>✓ L'atteinte des objectifs est contrôlée et des actions correctives sont identifiées</li> <li>✓ La charge de travail est répartie de manière équilibrée entre les membres de l'équipe et régulièrement évaluée</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation du travail, transmission des consignes et définition des délégations notamment sur chantier</li> <li>- -Transmission de savoir-faire et accompagnement des salariés</li> <li>- Communication avec les salariés</li> <li>- Information des salariés sur la vie de l'entreprise et la réglementation spécifique du bâtiment</li> </ul>	<p>autour des activités à réaliser, en communiquant des consignes et informations adaptées afin d'accompagner les équipes à la réussite</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'organisation du travail est adaptée au salarié notamment sur chantier et à son handicap éventuel</li> </ul>
<p><b>Mise en place et animation des politiques Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) et Santé Sécurité au Travail (SST)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi du respect des obligations en matière de santé et de sécurité au travail</li> <li>- -Mise en place et suivi des procédures RSE et SST</li> <li>- Formalisation des documents liés aux politiques RSE et SST</li> <li>- Mise à disposition et suivi de l'entretien des équipements de protection collective et individuelle</li> <li>- Mise en œuvre et gestion du traitement des déchets</li> </ul>	<p>Mettre en place la politique de santé, sécurité au travail en prenant en compte les enjeux liés à la prévention des risques dans le bâtiment et les éventuelles situations de handicap, en sensibilisant les équipes de façon à respecter les obligations de l'entreprise.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les partenaires et interlocuteurs à solliciter en matière de santé et sécurité sont identifiés</li> <li>✓ Les obligations et responsabilités de l'entreprise en matière de santé et sécurité dans le bâtiment sont identifiées</li> <li>✓ Les actions liées à la politique SST sont explicitées</li> <li>✓ Les enjeux liés à la SST sont expliqués et communiqués à l'équipe</li> </ul>
	<p>Mettre en place la politique RSE de l'entreprise adaptée au secteur du bâtiment en lien avec les objectifs stratégiques de l'entreprise et en sensibilisant les équipes afin d'améliorer son impact environnemental et sociétal.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La politique RSE de l'entreprise est explicitée et adaptée aux objectifs stratégiques de l'entreprise et du secteur</li> <li>✓ Les déchets produits par l'entreprise et devant faire l'objet d'un traitement spécifique sont identifiés et une procédure adaptée est justifiée le cas échéant</li> <li>✓ Les enjeux liés à la politique RSE de l'entreprise sont expliqués et communiqués à l'équipe</li> </ul>

**BLOC 4 : PILOTER L'ACTIVITÉ COMMERCIALE ET LA COMMUNICATION EXTERNE DANS UNE ENTREPRISE ARTISANALE DU BÂTIMENT**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Élaboration de la stratégie commerciale et mise en place des actions commerciales adaptées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des attentes et des besoins de la cible client</li> <li>- Veille commerciale</li> <li>- Élaboration de la stratégie commerciale en s'appuyant sur les objectifs RSE du bâtiment</li> <li>- Définition des plans d'actions commerciales</li> <li>- Définition et mise en œuvre des outils marketing et de communication externe</li> <li>- Conception, suivi et évaluation des actions commerciales</li> <li>- Mesure de l'impact financier des actions commerciales</li> <li>- Valorisation de l'identité de l'entreprise et de ses éventuels engagements RSE</li> </ul>	<p>Élaborer une stratégie commerciale prenant en compte les objectifs RSE du bâtiment en s'appuyant sur une méthodologie adaptée à l'entreprise de façon à mettre en place le plan d'actions commerciales</p>	<p><b>7/ Mise en situation individuelle</b> d'entretien de vente / négociation commerciale avec un client en <b>organisme habilité</b> : 30 mn</p> <p><b>8/ Etude de cas écrite individuelle en organisme habilité</b> à partir des données de l'entreprise ou de données mises à disposition portant sur la définition de priorités en matière de prospection suite à une analyse des opportunités et risques commerciaux et des avantages concurrentiels de l'entreprise : 2 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La différence de positionnement par rapport à la concurrence est expliquée, les qualifications métier et autres signes de reconnaissance et de qualité sont valorisés</li> <li>✓ La clientèle cible de l'entreprise est identifiée</li> <li>✓ Le plan d'actions commerciales est défini en tenant compte du positionnement déterminé et des objectifs RSE du bâtiment</li> </ul>
	<p>Piloter des actions commerciales en utilisant les outils marketing et de communication externe, notamment digitaux, en identifiant et en suivant les indicateurs de performance des actions afin d'atteindre les objectifs commerciaux.</p>	<p><b>9 / Constitution d'un projet d'entreprise écrit individuel de développement commercial et relation client.</b> Ce dossier est rédigé à partir des données de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Des actions commerciales permettant d'entretenir la relation client sont identifiées</li> <li>✓ Les différents outils marketing et de communication permettant de mettre en œuvre les actions sont identifiés et justifiés</li> <li>✓ Les impacts des actions commerciales sur les résultats de l'entreprise sont mesurés</li> </ul>

<p><b>Gestion des relations commerciales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des attentes et des besoins du client (dont le handicap) et des contraintes de l'intervention (dont celles relatives aux performances énergétiques et environnementale)</li> <li>- Élaboration des devis</li> <li>- Élaboration et conformité des documents contractuels de l'entreprise</li> <li>- Dématérialisation des process de vente et d'achats</li> <li>- Transmission et présentation des documents commerciaux aux clients</li> <li>- Négociation avec les clients et les fournisseurs</li> <li>- Suivi de la satisfaction clients</li> <li>- Traitement des réclamations</li> <li>- Identification et mise en œuvre des certifications et labels bâtiment adaptés à la politique de l'entreprise</li> </ul>	<p>Évaluer la faisabilité du projet d'un client par une écoute et un questionnement adapté et prenant en compte ses besoins spécifiques dont les situations de handicap et l'impact environnemental du projet afin de se positionner ou non et lui proposer l'offre la plus adaptée et formulée dans le respect de la réglementation du bâtiment.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Une écoute active et un questionnement approprié sont mis en œuvre et permettent de caractériser les besoins dont les spécificités liées au handicap et de valider la pertinence du projet</li> <li>✓ L'intérêt de se positionner sur le projet en termes de concurrence, de rentabilité et d'organisation interne est évalué</li> <li>✓ L'offre commerciale est conforme à la réglementation en vigueur dans le bâtiment et respecte les besoins identifiés du client</li> </ul>
	<p>Négocier avec un client et un fournisseur les tarifs et les conditions associées à la prestation proposée par l'entreprise du bâtiment en utilisant les techniques appropriées à la situation afin d'aboutir à la contractualisation de l'accord entre les parties.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les principales techniques de négociation avec les clients sont appliquées</li> <li>✓ Les principes clés de la négociation avec les fournisseurs du bâtiment sont identifiés</li> <li>✓ Les techniques de traitement des objections sont mises en œuvre</li> <li>✓ Les éléments permettant de conduire à la conclusion de la vente sont repérés et utilisés</li> </ul>
	<p>Mesurer la satisfaction clients en mettant en place une procédure et des outils adaptés notamment en cas de situation de handicap, en sollicitant et en recueillant leurs appréciations et en analysant leurs réponses et notamment leurs réclamations afin d'améliorer les relations commerciales et les processus de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La satisfaction du client est recueillie via des outils adaptés, notamment aux situations de handicap</li> <li>✓ La satisfaction client est valorisée</li> <li>✓ Les réclamations du client sont analysées et les causes sont recherchées</li> <li>✓ Un plan d'actions correctives est proposé</li> </ul>



**BLOC 5 : PILOTER DES CHANTIERS DANS UNE ENTREPRISE ARTISANALE DU BÂTIMENT**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Préparation du chantier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermination des caractéristiques du chantier</li> <li>- Détermination des ressources humaines et matérielles nécessaires au chantier, dont le balisage, les équipements de cantonnement (douche, sanitaire, bungalows, ...)</li> <li>- Planification du chantier en coordination avec le client, l'équipe et les autres intervenants</li> <li>- Identification des besoins en matériaux et matériels</li> <li>- Réalisation des approvisionnements en fonction des besoins et des contraintes du chantier</li> <li>- Prise en compte des pratiques de travaux responsables (gestion des ressources, décarbonation, déchets...)</li> <li>- Adaptation du chantier aux éventuelles situations de handicap du client et/ou des collaborateurs de l'entreprise qui y sont affectés</li> </ul>	<p>Déterminer les moyens humains et matériels en analysant les besoins du chantier et en tenant compte des objectifs en termes de réduction de l'impact environnemental et des éventuelles situations de handicap afin d'optimiser la phase d'exécution.</p>	<p><b>10/ Étude de cas écrite individuelle en organisme habilité</b> sur le pilotage d'un chantier à partir d'un cas fictif : 2 heures</p> <p><b>11 / Constitution d'un projet d'entreprise écrit individuel</b> portant sur l'analyse détaillée d'un chantier de l'entreprise et intégrant des propositions d'axes d'amélioration Ce dossier est rédigé à partir des données de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les caractéristiques du chantier sont identifiées (nature des travaux, modalités techniques, délais, accessibilité handicap...)</li> <li>✓ Le rôle des différents intervenants sur le chantier est identifié (architectes, maître d'œuvre, différents corps d'état, ...)</li> <li>✓ Les moyens humains et compétences nécessaires au chantier sont identifiés et justifiés</li> <li>✓ Les moyens matériels dont les matériaux et équipements sont identifiés et justifiés</li> <li>✓ Les objectifs de réduction de l'impact environnemental du chantier sont identifiés</li> </ul>
	<p>Planifier l'exécution du chantier en prenant en compte les interfaces entre les différents acteurs et leurs modalités d'intervention afin de respecter les délais de réalisation impartis et les engagements RSE de l'entreprise.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le planning est réalisé en tenant compte des contraintes des professionnels de l'entreprise, des intervenants extérieurs, des interfaces techniques et des obligations en matière de santé et sécurité au travail</li> <li>✓ Les modalités d'approvisionnement du chantier et d'évacuation des déchets conformément aux engagements RSE de l'entreprise sont identifiées et communiquées à l'équipe le cas échéant</li> </ul>

<p><b>Gestion de chantier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation de la livraison des matériaux et matériels en fonction de la situation du client (handicap, vieillissement, télétravail...)</li> <li>- Réajustement de la programmation en fonction du déroulement du chantier</li> <li>- Coordination et communication avec les autres intervenants sur le chantier</li> <li>- Contrôle de conformité sur les interventions réalisées</li> <li>- Contrôle de la mise en œuvre des consignes de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement sur le chantier et réajustements éventuels</li> <li>- Réception de chantier</li> </ul>	<p>Organiser le lancement du chantier en prenant en compte les dispositions relatives à la santé et sécurité au travail ainsi que la situation du client afin de garantir la conformité réglementaire du chantier, la sécurité de l'équipe et le confort du client.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les actions préalables au démarrage du chantier sont mises en œuvre et les formalités réglementaires sont appliquées</li> <li>✓ L'organisation mise en place respecte les contraintes et situations particulières du client (accessibilité, adaptation des outils de travail, des horaires etc.)</li> <li>✓ Les dispositions relatives à la réglementation en termes de santé et sécurité au travail sont appliquées</li> </ul>
	<p>Suivre la mise en œuvre des travaux en vérifiant leur bonne exécution en termes de planification, de gestion des équipes, des matériaux et de maîtrise de l'impact environnemental et en coordonnant les différentes parties prenantes afin de respecter les engagements préalablement fixés avec le client ainsi que la politique RSE de l'entreprise.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le contrôle des livraisons de matériaux est mis en œuvre</li> <li>✓ Le respect de la planification est contrôlé</li> <li>✓ La coordination des équipes et des différentes parties prenantes est formalisée et organisée</li> <li>✓ Les écarts constatés par rapport à la commande sont pris en compte et communiqués au client</li> <li>✓ Des solutions de traitement sont proposées au client</li> <li>✓ Les objectifs de la politique RSE en termes de maîtrise de l'impact environnemental du chantier concernant le (traitement de déchets, consommations d'eau et d'énergie, ...) sont suivis</li> <li>✓ Des actions correctives sont définies en cas de non- conformité d'un chantier du point de vue technique et en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement</li> </ul>
	<p>Clôturer le chantier en procédant à sa réception et au contrôle de sa conformité avec la commande, en levant les éventuelles réserves consignées et en présentant le chantier terminé au client de façon à acter sa clôture et sa livraison.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La conformité des travaux réalisés par rapport à la commande du client est vérifiée avant de prévoir la réception du chantier</li> <li>✓ Tous les documents nécessaires à la réception du chantier sont identifiés</li> <li>✓ L'accord du client est formalisé au travers de la signature du PV de réception du chantier et de l'éventuel PV de levée des réserves</li> </ul>