

## Référentiel CQP Technicien/ne de maintenance des matériels de construction et de manutention en atelier

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><b>Réalisation d'un pré-diagnostic de dysfonctionnements ou de pannes du matériel de construction et de manutention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Recueil d'informations sur les dysfonctionnements, pannes et matériels</li> <li>▶ Réalisation de tests, mesures, essais</li> <li>▶ Transmission des résultats du premier diagnostic</li> <li>▶ Recueil d'informations auprès de tiers (réfèrent technique, chef d'atelier, ...) pour compléter le diagnostic</li> <li>▶ Identification des opérations de remise en état</li> <li>▶ Application des règles d'hygiène, de qualité, de sécurité, de respect de l'environnement en vigueur dans l'entreprise lors du diagnostic</li> </ul>	<b>Bloc de compétences 1 – Pré-diagnostic d'un dysfonctionnement ou d'une panne sur un matériel de construction et de manutention</b>		
	<p><b>UC 1.1 : Réaliser le pré-diagnostic d'un dysfonctionnement ou d'une panne sur un matériel de construction et de manutention</b></p> <p>Identifier et analyser l'ensemble des informations afin de réaliser le pré-diagnostic d'un dysfonctionnement ou d'une panne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Evaluation des compétences du candidat en entreprise par le tuteur</b></li> <li>▶ <b>Evaluation des compétences du candidat, en organisme de formation agréé, par le jury d'évaluation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>1 épreuve pratique</b> de pré diagnostic sur un matériel de construction ou de manutention <b>en organisme de formation agréé</b> (1,5 heure)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Questionnement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sur la méthodologie d'analyse du dysfonctionnement mise en œuvre par le candidat à l'aide de documents de travail</li> <li>▪ sur les propositions d'interventions techniques à réaliser suite au pré-diagnostic</li> <li>▪ sur les risques et les règles d'hygiène, de qualité, de sécurité, de respect de l'environnement à respecter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Toutes les informations utiles pour la réalisation du pré-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, ...</i></li> <li>• <i>Les informations clés nécessaires à l'intervention sont repérées</i></li> <li>• <i>La documentation technique utile à l'intervention est identifiée</i></li> <li>• <i>Les outils de diagnostic choisis sont pertinents au regard du dysfonctionnement ou de la panne à traiter</i></li> <li>• <i>Les mesures, tests, essais effectués sont cohérents au regard du dysfonctionnement ou de la panne à traiter</i></li> <li>• <i>La documentation technique (documentation constructeur, bases de données fournisseurs, ...) est exploitée efficacement</i></li> <li>• <i>Toutes les mesures, tests ou essais nécessaires sont réalisés dans le respect</i></li> </ul>
	<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>		

		<p>✓ <b>1 entretien avec les membres du jury d'évaluation</b> concernant la mise en situation + les situations rencontrées par le candidat en entreprise (20 min)</p>	<p><i>des procédures et réglementations en vigueur</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La méthode d'analyse est logique et adaptée au dysfonctionnement ou à la panne à traiter</i></li> <li>• <i>Les réglementations et procédures en vigueur sont identifiées et respectées</i></li> </ul>
	<p>Interpréter les informations communiquées par les outils de diagnostic, notamment les outils digitaux (mallettes, valises de diagnostic) afin de réaliser un pré-diagnostic pertinent</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les résultats des mesures, tests et essais réalisés sont examinés et consignés</i></li> <li>• <i>Les résultats des mesures, tests et essais sont comparés aux données de référence</i></li> <li>• <i>Des hypothèses pertinentes et exhaustives sont émises, validées et hiérarchisées</i></li> </ul>
	<p>Repérer le / les systèmes ou fonctions défectueux à l'aide des outils de diagnostic et des résultats des mesures et tests</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les systèmes ou fonctions défectueux sont identifiés sans erreur</i></li> <li>• <i>Les conséquences potentielles des défaillances identifiées sur d'autres systèmes ou fonctions sont identifiées</i></li> </ul>
	<p>Identifier les interventions techniques à réaliser, les cas pour lesquels le recours à un référent technique est nécessaire et expliquer les différentes étapes de ces interventions permettant de résoudre la panne ou le dysfonctionnement</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Toutes les interventions techniques à réaliser pour répondre à la problématique sont identifiées et listées</i></li> <li>• <i>L'ensemble des étapes des interventions est expliqué.</i></li> <li>• <i>La durée des interventions à réaliser est identifiée</i></li> </ul>
	<p><b><i>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</i></b></p>		
	<p>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 lors de l'étape de pré-diagnostic afin de prévenir les accidents ou non conformités</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les risques liés à l'intervention sont identifiés</i></li> <li>• <i>Les risques liés à la présence de personnes et de biens dans son environnement de travail (risques physiques, dommages matériels potentiels, ...) sont identifiés</i></li> </ul>
	<p>Apprécier la mise en œuvre des règles et procédures de qualité lors de l'étape de diagnostic</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les règles et procédures en vigueur en matière de qualité sont identifiées</i></li> </ul>

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

Bloc de compétences 2 : Réalisation d'interventions techniques sur un matériel de construction et de manutention en atelier				
<b>Réalisation des opérations techniques sur les matériels de construction et de manutention en atelier</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mise en œuvre des opérations de maintenance préventive</li> <li>▶ Mise en œuvre des opérations de maintenance curative</li> <li>▶ Montage d'équipements et d'accessoires notamment numériques</li> <li>▶ Réalisation des réglages, de la mise au point, des paramétrages, des calibrages</li> <li>▶ Préparation de matériels neufs et d'occasion</li> <li>▶ Balisage, nettoyage, rangement et entretien du poste de travail</li> </ul>	<b>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)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Evaluation des compétences du candidat en entreprise par le tuteur</b></li> <li>▶ <b>Evaluation des compétences du candidat, en organisme de formation agréé, par le jury d'évaluation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>1 mise en situation reconstituée</b> en organisme de formation agréé de réalisation d'interventions techniques sur des systèmes et éléments mécaniques (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) (2 heures)</li> <li>✓ <b>1 mise en situation reconstituée</b> en organisme de formation agréé de réalisation d'interventions techniques sur les systèmes électriques, électroniques, d'informatique embarquée ou sur un moteur électrique (2 heures)</li> </ul> </li> </ul>		
	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			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents organes, éléments et circuits mécaniques sont repérés sans erreur sur différents types de matériels</li> <li>• Les modalités de fonctionnement des différents organes et éléments mécaniques sont explicitées (pompes, distribution, vérins, moteurs, embrayage, boîte de vitesse, coupleurs, ...)</li> <li>• Les modalités de fonctionnement des différents organes de freinage sont explicitées (transmission hydraulique, direction, freinage hydraulique, disques, tambours, mâchoires, freins immergés ou haute pression,...)</li> <li>• Les modalités de fonctionnement des différents organes de direction sont explicitées (direction assistée, boîtier de direction, essieux directeurs, tourelle de direction,...)</li> <li>• 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, ...)</li> </ul>
	Repérer les éléments et modalités de fonctionnement des moteurs thermiques sur différents types de matériels afin de réaliser des interventions techniques adaptées		<p><b>Avec un questionnaire (pour les 2 mises en situation) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sur les interventions réalisées</li> <li>▪ sur la méthode mise en œuvre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents types de moteurs sont repérés sans erreur sur différents types de matériels (gaz, diesel, essence)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sur les documents et outils utilisés</li> <li>▪ sur les risques QHSE et l'application des règles</li> </ul> <p>✓ <b>Entretien avec les membres du jury d'évaluation</b> 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"> <li>• <i>Les modalités de fonctionnement des différents types de moteurs sont explicitées</i></li> <li>• <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></li> </ul>
	<p>Identifier les caractéristiques techniques des différents types de liaisons au sol afin de réaliser des interventions techniques adaptées</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <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></li> <li>• <i>Les principales caractéristiques techniques des pneumatiques utilisés sur les matériels de construction et de manutention sont explicitées</i></li> <li>• <i>Les principales caractéristiques techniques des trains de chenilles utilisés sur les engins de construction sont explicitées</i></li> </ul>
	<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"> <li>• <i>Les interventions techniques sont mises en œuvre dans le strict respect de la documentation technique (procédure, notice, ...)</i></li> <li>• <i>Les outils permettant de réaliser des mesures ou un diagnostic des systèmes et éléments mécaniques sont correctement exploités</i></li> <li>• <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></li> </ul>

	<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"> <li>• <i>Les opérations sont effectuées dans le respect des procédures et des prescriptions du constructeur</i></li> </ul>
	<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"> <li>• <i>Les composants et/ou éléments défectueux sont identifiés et signalés</i></li> <li>• <i>Les interventions à conduire sur les organes et / ou éléments défectueux sont déterminées de manière pertinente (élimination, réparation, conservation, ...)</i></li> </ul>
	<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"> <li>• <i>Les réparations sont réalisées dans le respect de la réglementation et des procédures en vigueur</i></li> <li>• <i>Les réparations sont réalisées de manière soignée, sans endommager les organes et/ou éléments</i></li> </ul>
	<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"> <li>• <i>Le choix du type d'opération et des outils à utiliser est adapté à l'intervention à réaliser</i></li> <li>• <i>L'opération est réalisée avec soin et sans dommage sur le matériel et ses équipements</i></li> </ul>
	<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"> <li>• <i>Les préconisations du constructeur sont respectées et mises en œuvre dans leur totalité</i></li> </ul>
	<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"> <li>• <i>L'ensemble des essais de sécurité est réalisé dans le respect des consignes et procédures</i></li> </ul>

	<p><b>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</b></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"> <li>• Les différents circuits sont identifiés sur différents matériels (circuit de démarrage, de charge et de stockage d'énergie, d'éclairage et de signalisation ...)</li> <li>• 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, ...)</li> <li>• Les spécificités des éléments présents sur les matériels de construction et de manutention sont identifiées</li> <li>• Les modalités de fonctionnement des différents organes et constituants sont explicitées</li> </ul>
	<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"> <li>• Les interventions techniques sont mises en œuvre dans le strict respect de la documentation technique (procédure, notice, plans, schémas, ...)</li> <li>• Les outils permettant de réaliser des mesures ou un diagnostic des éléments des différents systèmes et moteurs sont correctement exploités</li> <li>• Les spécificités des différents types de contrôles sont explicitées (contrôle des différentes grandeurs électriques, des débits, des tensions, des faisceaux et</li> </ul>

			<p><i>connexions, des capteurs, des connexions électroniques, ...)</i></p>
	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 maintenance selon les procédures et prescriptions du constructeur en vigueur		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les opérations sont effectuées dans le respect des procédures et des prescriptions du constructeur</i></li> </ul>
	Evaluer l'état et le bon fonctionnement des composants et des éléments des systèmes d'un matériel de construction et de maintenance selon les consignes		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les composants et/ou éléments défectueux sont identifiés et signalés</i></li> <li>• <i>Les interventions à conduire sur les composants et / ou éléments défectueux sont déterminées de manière pertinente (élimination, réparation, conservation, ...)</i></li> </ul>
	Réaliser les réparations ou remplacement de composants défectueux nécessaires d'un matériel de construction et de maintenance selon la réglementation et les procédures en vigueur		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les réparations sont réalisées dans le respect de la réglementation et des procédures en vigueur</i></li> <li>• <i>Les réparations sont réalisées de manière soignée, sans endommager les composants et/ou éléments</i></li> </ul>
	Réaliser le réglage et la mise au point du système électrique ou électronique d'un matériel de construction et de maintenance selon les préconisations du constructeur		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les préconisations du constructeur sont respectées et mises en œuvre dans leur totalité</i></li> </ul>
	Réaliser l'ensemble des essais de sécurité d'un matériel de construction et de maintenance avant remise en service selon les consignes et procédures		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>L'ensemble des essais de sécurité est réalisé dans le respect des consignes et procédures</i></li> </ul>
	Réaliser la préparation ou l'adaptation de matériels de construction et de maintenance neufs selon les consignes et procédures		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>L'ordre de préparation est expliqué</i></li> <li>• <i>Les aménagements techniques et les composants sont identifiés et justifiés</i></li> <li>• <i>Les modifications sont réalisées dans le respect de la réglementation</i></li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents tests et réglages sont réalisés selon les consignes et procédures</li> </ul>
	<p><b>UC 2.3 : Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de qualité, de sécurité, de respect de l'environnement en vigueur dans l'entreprise</b></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"> <li>• Les risques liés à l'intervention (risques liés à l'utilisation des outils, des produits, au poids des éléments à manipuler, aux risques de chutes, ...) sont identifiés</li> <li>• Les risques liés à la présence de personnes et de biens dans son environnement de travail (risques physiques, dommages matériels potentiels, ...) sont identifiés</li> </ul>
	<p>Apprécier la mise en œuvre des règles et procédures de sécurité et de qualité dans toute action réalisée afin d'identifier les non-conformités et mettre en œuvre des mesures correctives</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles et procédures en vigueur en matière de sécurité et de qualité sont identifiées</li> <li>• Les non-conformités sont identifiées et les mesures correctives mises en œuvre</li> </ul>
	<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 d'éviter les risques</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles de sécurité sont respectées en continu (balisage de zones de travail, consignation, ...)</li> <li>• Les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle disponibles sont identifiés et leurs modalités d'utilisation explicitées</li> <li>• Les moyens de prévention et les équipements de protection utilisés sont adaptés à l'activité à réaliser</li> </ul>
	<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"> <li>• 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</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les risques d'une mauvaise posture sont identifiés</li> <li>• Les situations professionnelles à risques sont identifiées (port de charge, interventions sur des zones difficilement accessibles, ...)</li> <li>• Les règles d'ergonomie sont systématiquement appliquées</li> </ul>
	<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"> <li>• Les activités nécessitant une habilitation spécifique (électrique, conduite d'engins, travail en hauteur, soudure ...) sont identifiées</li> <li>• La réglementation en matière d'habilitation est respectée</li> </ul>
	<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"> <li>• Les opérations susceptibles de générer un risque pour l'environnement sont identifiées (stockage de produits dangereux, interventions techniques à risque, ...)</li> <li>• Les consignes en vigueur en matière de tri et de stockage, d'évacuation des différents types de déchets, de recyclage des produits sont respectées</li> </ul>

**Bloc de compétences 3 : Préparation, traçabilité des interventions techniques sur les matériels de construction et de manutention et transmission d'informations**

<p><b>Préparation et traçabilité des interventions techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Recherche et recueil de l'ensemble des ressources matérielles et informationnelles nécessaires à l'intervention</li> <li>▶ Préparation des équipements, outils et moyens de prévention nécessaires à l'intervention</li> <li>▶ Contrôle des interventions réalisées</li> <li>▶ Renseignement des outils de traçabilité</li> <li>▶ Transmission d'informations au sein de l'entreprise et à l'externe (fournisseurs, constructeurs, ...)</li> </ul> <p><b>Relation client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Entretiens avec les clients lors de la réception et de la restitution des matériels</li> <li>▶ Prise en compte et remontée des réclamations et insatisfactions clients</li> </ul>	<p>Communiquer avec un client en phase de réception ou de restitution de matériel afin d'identifier ses besoins et d'expliquer les interventions techniques réalisées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Evaluation des compétences du candidat en entreprise par le tuteur</b></li> <li>▶ <b>Evaluation des compétences du candidat, en organisme de formation agréé, par le jury d'évaluation :</b></li> </ul> <p>✓ <b>1 étude d'un cas pratique liée à une intervention technique (1 heure de rédaction + restitution de l'étude de cas : 30 minutes)</b></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"> <li>▪ les actions qu'il réalise</li> <li>▪ la chronologie des étapes à suivre</li> <li>▪ les informations qu'il doit tracer et les documents ou outils de suivi qu'il doit renseigner</li> <li>▪ les points de vigilance</li> </ul> <p>✓ Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur l'étude de cas et ses activités en entreprise (20 min)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>L'échange avec le client est construit</i></li> <li>• <i>L'expression orale est claire</i></li> <li>• <i>Les besoins exprimés par le client sont identifiés et prise en compte</i></li> <li>• <i>Les interventions techniques réalisées sont expliquées de manière claire et argumentée</i></li> </ul>
	<p>Identifier l'ensemble des informations, matériels, pièces et consommables afin de préparer et réaliser l'intervention selon les procédures en vigueur</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les informations, matériels, pièces et consommables sont listés sans oubli ni erreur</i></li> <li>• <i>L'ordre d'intervention est systématiquement pris en compte</i></li> </ul>
	<p>Rechercher des informations en utilisant les outils digitaux et bureautiques à disposition afin de préparer et organiser l'intervention</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les sources d'information disponibles via les outils digitaux et bureautiques sont repérées</i></li> <li>• <i>L'utilisation des outils digitaux et bureautiques est réalisée sans difficulté</i></li> </ul>
	<p>Identifier les différentes étapes de son intervention afin de préparer son intervention et les outils et matériel</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les différentes étapes nécessaires à la réalisation de l'intervention sont identifiées et expliquées</i></li> <li>• <i>Les outils et matériels sont préparés sans oubli ni erreur</i></li> </ul>
<p>Réaliser ses interventions selon les procédures afin de respecter les délais et temps de travail impartis</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Le temps imparti pour la réalisation de l'intervention est systématiquement recherché ainsi que le délai à respecter</i></li> <li>• <i>Le temps consacré à l'intervention est optimisé chaque fois que possible</i></li> <li>• <i>Les risques de dépassement de temps ou de délai sont identifiés et signalés</i></li> </ul>		
<p>Réaliser l'auto-contrôle de ses interventions de façon systématique afin d'identifier toute non-conformité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Un auto-contrôle est systématiquement réalisé selon les procédures et consignes en vigueur</i></li> <li>• <i>Les outils de contrôle sont systématiquement renseignés selon la procédure qualité en vigueur</i></li> </ul>		

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les non-conformités sont identifiées et traitées</i></li> </ul>
	Renseigner différents documents professionnels dans le respect des règles en vigueur afin d'assurer la traçabilité des interventions		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les documents, formulaires sont renseignés sans erreur</i></li> <li>• <i>Les outils bureautiques et digitaux à disposition sont utilisés sans difficulté</i></li> </ul>
	Classer les informations nécessaires à l'activité en utilisant les outils bureautiques à disposition afin d'assurer la traçabilité des interventions		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>L'organisation du classement des fichiers informatiques en vigueur dans l'entreprise est identifiée et respectée</i></li> <li>• <i>Le classement des documents sur support papier est respecté en continu</i></li> </ul>
	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		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <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></li> <li>• <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></li> </ul>
	Traiter des informations en langue anglaise afin de préparer, réaliser les interventions dans le respect des procédures et des règles de traçabilité		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Le vocabulaire technique en anglais spécifique à l'activité est compris et utilisé à l'écrit et à l'oral</i></li> <li>• <i>Des messages simples sont formulés à l'écrit et à l'oral</i></li> </ul>