

CQP Ordonnanceur des services de l'eau et assainissement

BLOC 1	GERER LES DEMANDES D'INTERVENTION SUR LES OUVRAGES ET EQUIPEMENTS D'EAU ET ASSAINISSEMENT
BLOC 2	ACCOMPAGNER L'EXECUTION DES INTERVENTIONS SUR LES OUVRAGES ET EQUIPEMENTS D'EAU ET ASSAINISSEMENT SELON LES STANDARDS METIERS
BLOC 3	PARTICIPER AU PILOTAGE DE L'ACTIVITE ET A L'OPTIMISATION DE LA PROGRAMMATION ET DE LA QUALITE DES INTERVENTIONS SUR LES OUVRAGES ET EQUIPEMENTS D'EAU ET ASSAINISSEMENT

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC 1 : GERER LES DEMANDES D'INTERVENTION SUR LES OUVRAGES ET EQUIPEMENTS D'EAU ET ASSAINISSEMENT			
A1.1. Qualification des demandes d'intervention	C1.1 Traiter les demandes des clients, de l'entreprise ou de tiers pour obtenir les informations nécessaires à la formalisation de leurs besoins, en s'appuyant sur les procédures établies par l'entreprise.	Les compétences du candidat sont évaluées de la manière suivante : Évaluation par le jury d'évaluation Mise en situation réelle et entretien simultané. Le candidat sera évalué dans le cadre de la réalisation de ses missions en entreprise au regard des compétences liées à la qualification et la planification d'une intervention Durée de l'épreuve : 25 min env.	Les demandes recueillies sont correctement traitées selon les procédures établies par l'entreprise : - Les demandes sont prises en compte dans les délais - Les délais contractuels de prise en charge sont respectés - Les informations nécessaires pour établir une analyse des demandes sont réunies grâce aux questions posées (émetteur, client, lieu et intervention)
	C1.2 Déterminer le type d'intervention pour qualifier le(s) acte(s) technique(s) à réaliser (appareils et / ou équipements d'eau et / ou d'assainissement nécessitant une intervention), en s'appuyant sur les procédures établies par l'entreprise.		La demande d'intervention est clairement et précisément formalisée : - La demande d'intervention est correctement décomposée (identification des équipements ou des ouvrages nécessitant l'intervention par exemple un compteur ou un branchement d'eau, du lieu, de l'action à mener, etc.) - La suite logique des interventions à conduire est établie - Les termes utilisés pour qualifier l'intervention sont précis et adaptés - L'état des interventions est clairement caractérisé (actions en état qualifié, planifié, en cours, réalisé, clôturé, etc.) - La classification, le formalisme et les procédures utilisés par l'entreprise sont connus et appliqués
	C1.3 Identifier le degré de criticité des interventions pour les hiérarchiser en appliquant les procédures et critères d'analyse de l'entreprise.		Le degré de criticité des événements est correctement analysé (impacts terrain, etc.) : - Les priorités entre les demandes sont correctement établies (demandes prioritaires / non prioritaires) - Les procédures et critères d'analyse des demandes de l'entreprise (qualité client, etc.) sont connus et appliqués - Le cas échéant, les décisions adaptées sont prises pour gérer les urgences - Les demandes d'intervention (DI) se traduisent par des ordres d'intervention (OI)
A1.2. Planification des interventions	C1.4 Affecter les ressources aux interventions pour optimiser les traitements, en tenant compte des contraintes organisationnelles liées à l'activité.	Le standard d'intervention est correctement utilisé pour préciser les ressources nécessaires à l'intervention : - Les ordres d'intervention sont calibrés et adaptés aux contraintes organisationnelles connues et à la réalité terrain - La pertinence des interventions planifiées le cas échéant par des outils d'assistance numérique est vérifiée en amont de leur exécution - La charge de travail de chacun des agents est équilibrée	

			<ul style="list-style-type: none"> - Les déplacements des agents sur le terrain sont optimisés - Les compétences des agents sont adaptées aux interventions - Des solutions palliatives sont proposées lorsque des ressources sont indisponibles.
	<p>C1.5 Mobiliser les ressources complémentaires (matérielles ou de sous-traitance de compétences) pour établir une planification efficiente et adaptée à l'intervention (délais, compétences, moyens, etc.).</p>		<p>Les besoins de ressources complémentaires sont le cas échéant correctement mobilisés et calibrés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les moyens techniques adaptés aux interventions lourdes sont le cas échéant mobilisés (engins lourds de terrassement par exemple de type aspiratrice, etc.) - Le type de flux logistique est adapté (dotation véhicule, kit de pièce, etc.) - Les besoins éventuels de sous-traitance de compétences sont identifiés (travaux, curage, etc.), tracés et affectés à l'entreprise concernée

BLOC 2 : ACCOMPAGNER L'EXECUTION DES INTERVENTIONS SUR LES OUVRAGES ET EQUIPEMENTS D'EAU ET ASSAINISSEMENT SELON LES STANDARDS METIERS

<p>A2.1 Préparation logistique, administrative et matérielle des interventions</p>	<p>C2.1 Anticiper la disponibilité des ressources nécessaires aux interventions (moyens humains, pièces, sous-traitance, déclarations, autorisations et accords) pour permettre une bonne mise en œuvre sur le terrain et dans les délais, en application des procédures de l'entreprise.</p>	<p>Les compétences du candidat sont évaluées de la manière suivante :</p> <p>Évaluation par le jury d'évaluation Mise en situation réelle et entretien simultané. Le candidat sera évalué dans le cadre de la réalisation de ses missions en entreprise au regard des compétences liées à la préparation logistique, administrative et matérielle des interventions et la coordination des informations, des équipes et des ressources. Durée de l'épreuve : 25 min env.</p>	<p>La gestion par anticipation des ressources permet d'apporter les réponses appropriées aux besoins d'intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le tableau global de polyvalence des équipes sur une zone est identifié avec le responsable terrain - La mise à disposition des ressources est vérifiée par anticipation - Les interlocuteurs en charge des ressources sont alertés en cas de difficultés de mise à disposition de la ressource - Les ruptures, annulations et reports d'interventions liés aux difficultés de mise à disposition des ressources sont évités
	<p>C2.2 Faire circuler les informations préalables (contractuelles ou administratives) auprès des interlocuteurs internes et externes concernés (concessionnaires tiers pour intervention urgente, mairie, département le cas échéant pour les interventions sur voirie, etc.) en amont des opérations pour en faciliter l'exécution, en appliquant les règles et circuits d'information définis par l'entreprise et la réglementation en vigueur.</p>		<p>Les informations préalables importantes sont correctement diffusées auprès des acteurs concernés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les dossiers techniques préalables aux interventions sont complets - Les demandes requises sont effectuées (Avis de Travaux Urgents, Avis de Travaux de Rénovation, déplacement pour intervention d'un concessionnaire tiers type gaz, téléphonie, électricité, mairie, etc.) - Les dangers éventuels liés aux interventions sont expliqués de façon pédagogique aux acteurs concernés - Les moyens d'informations utilisés sont adaptés à l'interlocuteur et à l'objet de la sollicitation (selon les cas forme applicative, téléphonique, etc.)
<p>A2.2 Coordination des informations, des équipes et des ressources</p>	<p>C2.3 Communiquer en continu avec les agents terrain en utilisant les techniques et outils adaptés pour faciliter leur mobilisation dans l'exécution des interventions.</p>		<p>La communication déployée auprès des agents de terrain facilite leur mobilisation sur les interventions à exécuter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des points réguliers avec les équipes terrain sont organisés pour recueillir les informations spécifiques et utiles à l'activité - Le contexte de travail et le profil de chaque agent sont pris en compte dans la relation

			<ul style="list-style-type: none"> - La complémentarité ordonnanceur / terrain est mise en avant auprès des agents - Le cadre de réalisation des opérations est clairement rappelé - Les agents sont écoutés et valorisés - Des solutions sont recherchées avec les agents pour faire face aux difficultés terrain - Les éléments conflictuels éventuels sont relevés et les points de désaccord posés avec l'agent
	<p>C2.4 Informer l'ensemble des acteurs concernés par la réalisation des opérations (déroulement normal, dysfonctionnements, etc.) pour assurer la fluidité de leur exécution.</p>		<p>La transmission d'informations consolidées relatives aux opérations auprès des acteurs concernés facilite leur bonne exécution :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'ensemble des acteurs concernés par les interventions ou leurs conséquences sont informés en amont de leur implication - Les intervenants externes ont des instructions précises pour réaliser leurs interventions - Le responsable terrain dispose d'une vue globale sur l'activité de sa zone d'intervention - Les clients impactés par des dysfonctionnements sont informés dans les délais prescrits - Les points sur les dossiers sont effectués avec l'ensemble des informations nécessaires - La base technique est mise à jour au fur et à mesure des interventions (recensement, traitement et diffusion d'informations techniques actualisées)
<p>A2.3 Clôture des demandes d'intervention et gestion des aléas et dysfonctionnements</p>	<p>C2.5 Vérifier l'exécution des interventions et la compilation des informations associées pour pouvoir les solder, dans le respect des obligations contractuelles et administratives et des procédures de l'entreprise.</p>		<p>La pertinence et la complétude des informations associées aux interventions permettent de les solder :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La conformité des données qualifiantes saisies par les agents terrain sur le support mobile est vérifiée (présence effective des informations attendues, cohérence entre l'intitulé de l'opération terminée et son contenu) - Le cas échéant, une demande de modification est adressée aux agents terrain (changement de titre d'une opération, remontée d'informations type l'index d'un compteur, reformulation d'une requête, renseignement des informations manquantes dans les délais impartis, etc.) - Le cas échéant, la modification des données attendue est directement effectuée sur l'outil ordonnanceur - Les obligations contractuelles et administratives et les procédures de l'entreprise sont connues et appliquées

	<p>C2.6 Reprogrammer les interventions non réalisées ou retardées pour permettre leur exécution effective, en appliquant les procédures de l'entreprise (clôture, analyse, reprogrammation).</p>		<p>Les interventions en souffrance sont programmées grâce à une gestion efficace des aléas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les interventions en retard ou non réalisées sont reprogrammées - Les écarts entre le programmé et le réalisé font l'objet d'une analyse avec le terrain pour prendre en compte les informations spécifiques - Le rapprochement entre la charge de travail et les moyens disponibles permet d'ajuster les plannings - Les responsables terrain sont alertés par anticipation des impossibilités de réalisation des opérations
<p>BLOC 3 : PARTICIPER AU PILOTAGE DE L'ACTIVITE ET A L'OPTIMISATION DE LA PROGRAMMATION ET DE LA QUALITE DES INTERVENTIONS SUR LES OUVRAGES ET EQUIPEMENTS D'EAU ET ASSAINISSEMENT</p>			
<p>A3.1 - Exploitation des données de suivi et capitalisation de l'activité</p>	<p>C3.1 Exploiter les données de suivi de l'activité définies par l'entreprise pour faciliter le suivi des réalisations et la prise de décision par la hiérarchie, dans une optique d'amélioration de l'exécution des interventions</p>	<p>Les compétences du candidat sont évaluées de la manière suivante :</p> <p>Évaluation par le jury d'évaluation Mise en situation réelle et entretien simultané. Le candidat sera évalué dans le cadre de la réalisation de ses missions en entreprise au regard des compétences liées au suivi et à la capitalisation des données de l'activité, et à la programmation de l'activité prévisionnelle. Durée de l'épreuve : 25 min env..</p>	<p>Les données de suivi consolidées et remontées à la hiérarchie facilitent la formulation de pistes pour optimiser l'exécution des interventions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les données de l'activité sont suivies et analysées (taux et heure d'intervention, taux de planification des interventions, taux de réalisation des interventions) selon la périodicité adaptée (semaine, mois, année) - Les données sont mises en forme de manière synthétique, lisible et pédagogique - Les tableaux de bord sont complets (critères définis et indicateurs dûment complétés) et permettent au responsable terrain de suivre les réalisations
	<p>C3.2 Participer à la définition et à la détection des besoins de compétences des agents pour améliorer l'atteinte des objectifs relatifs aux interventions, conformément aux exigences de qualité de l'entreprise</p>		<p>La détection des besoins de compétences concourt à l'atteinte effective des objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les écarts entre les besoins et les compétences détenues par les agents terrain sont identifiés - Les compétences à développer sont communiquées à la hiérarchie de l'agent
<p>A3.2 - Établissement avec le responsable terrain d'une programmation de l'activité prévisionnelle</p>	<p>C3.3 Définir avec le responsable les priorités de l'année N+1 pour réaliser une programmation tenant compte des objectifs à atteindre et des critères de qualité.</p>		<p>Les priorités identifiées par l'ordonnanceur et le responsable terrain permettent d'établir un préprojet de programmation pour l'année N+1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les priorités définies pour l'année N+1 (les travaux programmés, etc.) par la hiérarchie des agents sont clairement identifiées - La présentation d'une première programmation pour l'année N+1 permet au responsable terrain de disposer d'une vue globale de son activité à venir
	<p>C3.4 Proposer un planning annuel opérationnel au regard de l'année N-1 et des priorités identifiées afin d'obtenir un échéancier précis des activités à réaliser pour l'année N+1</p>		<p>Un planning précis d'intervention pour l'année N+1 est stabilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des échéanciers détaillés sont établis pour la réalisation de travaux - Les plans de charge prévisionnels des équipes sont établis précisément - Les contraintes liées à l'activité (engagements contractuels, ressources, délais, historique de l'année N-1, etc.) sont prises en compte - Les éventuelles périodes de surcharge et / ou surcharge du planning sont identifiées