

1.1. Environnement de travail

L'agent de maintenance en ascenseur peut intervenir sur différentes marques pour une entreprise de sous-traitance, une centrale d'appel ou pour un constructeur en particulier, et sur certaines technologies de toutes générations. Il doit s'adapter en permanence aux différentes étapes de la vie des appareils, aux clients et usagers et aux différentes situations et contextes rencontrés.

Ses terrains d'intervention sont multiples, dans des bâtiments à usage public, privé ou industriel : hôpitaux, bâtiments administratifs, collectivités, gares, entreprises, copropriétés, immeubles d'habitation, bureaux, centres commerciaux, hôtels, particuliers...

La prévention et la sécurité sont primordiales. Il doit savoir s'adapter aux contraintes, aux règles de sécurité spécifiques et aux autorisations liées aux sites d'interventions et évaluer les risques : préparer et organiser son intervention avec rigueur, choisir les équipements de protection spécifiques (comme le port du harnais de sécurité, gants de sécurité électrique ou mécanique), maîtriser les procédures de consignation, ou d'arrêt machine, porter le cas échéant assistance aux personnes bloquées. Il lui sera demandé également de travailler dans des postures variées et en hauteur et quelquefois dans des lieux exigus ou poussiéreux et de se déplacer sur différents niveaux du bâtiment : cabine, cage, escaliers, en gaine, local machinerie, toit, échafaudage....

La mise en œuvre de ses activités nécessite préalablement l'obtention du permis B et d'habilitations permettant d'intervenir sur les installations permettant de manipuler des équipements électriques, ou des appareils de manutention, ou de travailler en hauteur (intervention dans une armoire ou tableau électrique, manipulation d'un dispositif de levage, travail sur un échafaudage, etc...).

1.2. Interactions dans l'environnement de travail

L'agent peut travailler en autonomie totale sur l'installation ou partielle ou être accompagné d'un responsable (chef d'équipe, technicien de maintenance). Son responsable pourra également l'assister ou l'encadrer par téléphone en cas de question, ou sur le terrain.

Il pourra effectuer des astreintes téléphoniques ou travailler de nuit.

Métier de proximité sur le terrain, il sera en contact direct avec divers interlocuteurs qui sont les clients et les utilisateurs de ces installations : syndic de copropriété, responsable sécurité d'un centre commercial, gardien d'immeuble, responsables maintenance ou technique d'un hôtel, public, locataires, propriétaires particuliers...

Le numérique et le digital sont au cœur des révolutions actuelles et font partie des nouvelles interactions dans l'environnement de travail : les outils et les pratiques chez les ascensoristes s'orientent vers ces technologies intelligentes, les solutions avancées et l'innovation. Cette révolution facilite

la communication, optimise les performances, améliore la collecte, l'analyse et l'exploitation de données en temps réel (IoT/ Objets connectés, GMAO/gestion de la maintenance assistée par ordinateur, Cloud/ressource informatique accessible en self-service, réalité virtuelle ou augmentée, ERP/entreprise ressource planning ou PGI/progiciel de gestion intégré ...).

Chez les ascensoristes, la maintenance s'oriente peu à peu vers cette « maintenance prédictive connectée » : les tournées peuvent être optimisées, la sécurité augmentée, le temps pour attendre un ascenseur réduit, les pannes mieux anticipées, la consommation d'énergie mieux maîtrisée, la communication avec les clients améliorée...

L'agent de maintenance en ascenseurs évolue dans cet environnement de travail connecté et en mutation, et devra en permanence s'adapter.

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'ÉVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>La préparation et la sécurisation d'une intervention de maintenance sur site</p> <p>Métier soumis à des risques importants et de nombreux accidents, cette phase d'organisation et de préparation est primordiale avant toute intervention sur le terrain. L'agent doit minutieusement préparer son matériel, son véhicule de transport, et prévenir tout risque d'accident en analysant les risques encourus. Il doit se mettre en sécurité, et assurer la sécurité des usagers et de l'installation, baliser sa zone d'intervention, et consigner son installation.</p>	<p>Préparer et organiser une intervention de maintenance</p> <p>Il s'agit d'identifier l'ensemble des informations et ressources nécessaires à l'intervention et de prendre en compte leur niveau de priorité.</p> <p>Lors des interventions (tournées et/ou dépannage) et dans le cadre des activités de maintenance.</p> <p>A partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> des consignes, des procédures ou documentations techniques existantes et mises à disposition, des guides d'utilisation du cahier des charges de l'entreprise des instructions, plans, schémas, nomenclature, réglementations des historiques de maintenance (pannes, entretiens, ...). des autorisations plan de prévention du site <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC), sont mis à disposition.</p> <p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur et des habilitations nécessaires</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale. Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> une observation en situation de travail. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat. <p>ET/OU PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en</p>	<p>En matière de méthodes utilisées :</p> <p>L'intervention est organisée méthodiquement selon le contexte, en fonction de la maintenance prévue et conformément aux instructions et informations reçues :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'ensemble des éléments d'identification et de localisation et de type de maintenance est recueilli (lieu, adresse, clés, codes, contact interlocuteur sur place, autorisations nécessaires, documentation technique de l'installation, planning, type d'intervention, temps d'intervention, niveau d'exigence, priorités, degré d'urgence, réglementations, nomenclature ...) Le matériel de sécurité, les instruments de mesures, les équipements, les accessoires, l'outillage, les pièces standards, et les moyens spécifiques de levage ou de manutention le cas échéant sont préparés et vérifiés. Le véhicule de transport (états des niveaux d'huile, d'essence, propreté, rangement...) est préparé et vérifié Le fonctionnement du moyen de communication (smartphone, tablette...) est vérifié <p>Le déplacement (analyse du trafic, du planning, des priorités, du parcours...) est optimisé</p> <p>En matière de moyens utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les sources permettant de déclencher l'intervention (planning, temps d'intervention, calendrier, application smartphone, logiciel de GMAO, appel téléphonique...) sont utilisées La documentation (papier ou dématérialisée) est disponible: carnet d'entretien, contrat de maintenance, gammes, standards, plans, schémas, cartes, plans, documentation technique de l'ascenseur Le matériel est mis à disposition Les outillages spécifiques et moyens de manutention sont sélectionnés La servante/sacoche d'intervention est préparée Le véhicule de transport est opérationnel Un moyen de communication (téléphone, tablette, numérique) est prévu Le carnet de bon d'intervention est disponible <p>Les EPI et vêtements de travail sont adaptés</p>

		<p>œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.</p> <p>ET</p> <p>AVIS DE L'ENTREPRISE : L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.</p>	<p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>La communication est établie avec les différents interlocuteurs (centre d'appel, responsable hiérarchique, gestionnaires/contacts des bâtiments visités) Les demandes de pièces standards de rechange sont transmises en fonction des règles et usages de l'entreprise (GMAO, magasin général, fournisseurs extérieurs ...).</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les risques sécurité, environnement et les règles d'hygiène en lien avec l'intervention sont identifiés (déplacements, protections, autorisations, propreté ...). Les équipements de protections individuels sont préparés (harnais, gants spécifiques, vêtements de travail, chaussures de sécurité...)</p> <p><u>En matière de résultats</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les informations nécessaires à l'intervention sont prises en compte • Les priorités sont prises en compte • Le déplacement est optimisé • Le type d'intervention est connu et planifié • Le lieu est connu ou repéré • L'installation est localisée • Le véhicule et le moyen de communication sont prêts et en bon état de fonctionnement • Les ressources adéquates à l'intervention sont anticipées et préparées (documentations, matériels, outillages, équipements spécifiques, ...).
	<p>Effectuer une mise en sécurité de l'environnement et des personnes Il s'agit d'appliquer les consignes de sécurité afin de préserver les personnes et les biens.</p> <p>Lors des interventions (tournées et/ou dépannage) et dans le cadre des activités de maintenance.</p> <p>En fonction : Des lieux d'intervention</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale.</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>Selon les process de vérifications et de réalisations prévus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le lieu d'intervention est identifié et l'acheminement du matériel nécessaire effectué, en respectant le plan de manutention (si existant) en toute sécurité • Le client ou le centre d'appel est informé de sa présence • Les risques et les contraintes de l'environnement sont identifiés et analysés (accès, électricité, tension, risques pour soi, pour le public, pour les utilisateurs) • Le bon état des moyens d'accès au lieu d'intervention et à l'installation est vérifié

	<p>Des réglementations du mode opératoire et des consignes des documents de sécurité des procédures chronologiques des instructions de travail et check list du type d'ascenseur de l'action à réaliser du contrat de maintenance et de la garantie constructeur du planning défini et/ou de la feuille de tournée plan de prévention du site</p> <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Dans la limite des autorisations et habilitations nécessaires à l'activité. Avec les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC), mis à disposition et/ou installés</p> <p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur et des habilitations nécessaires</p>	<p>Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat. <p>ET/OU</p> <p>PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.</p> <p>ET</p> <p>AVIS DE L'ENTREPRISE : L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La signalisation et le balisage adéquats sont mis en place et un périmètre de sécurité est défini (pancarte, balise, affichettes, stickers, cônes, bandes, barrières, chainettes, potelet, panneaux, interdiction d'accès, condamnation des commandes ...) • L'environnement est protégé (salissures, chocs, bâches) • Les énergies cachées sont identifiées et neutralisées (connaître les composants qui en abritent, leurs origines mécanique, électrique, hydraulique..., et les dispositions sont prévues pour intervenir en sécurité) • L'installation est mise à l'arrêt et les consignations électrique et mécanique sont effectuées • Les documents spécifiques de l'intervention sont pris en compte (étude de données de sécurité, documentations techniques, plan de prévention, consignes, livret sécurité entreprise...) <p>A la fin d'une intervention : les contrôles et les tests sont effectués, l'installation est déconsignée et remise en service</p> <hr/> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le lieu d'intervention et les différentes parties du bâtiment sont libres d'accès • Les matériels et outillage sont complets • Les moyens de manutention sont utilisés • Les moyens de communication (téléphone, tablette, numérique, signalisation) sont prévus <p>Les EPI , EPC et vêtements de travail sont adaptés</p> <hr/> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Le responsable hiérarchique ou un centre d'appel est présent ou en soutien (téléphone, application, vidéo, tablette...)</p> <p>Le client et les usagers sont avertis</p> <hr/> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les risques sécurité, environnement et les règles d'hygiène en lien avec l'intervention sont identifiés. Les équipements de protections individuelles sont portés (harnais, gants spécifiques, vêtements de travail, chaussures de sécurité...)</p> <p>Les équipements de protection collective sont installés</p>
--	---	--	---

			<p><u>En matière de résultats</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Le type d'intervention est connu• La mise en sécurité de la zone, de l'environnement, de l'installation et des personnes sont conformes à la méthode et aux consignes de sécurité
--	--	--	---

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'ÉVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>La maintenance préventive sur ascenseurs</p> <p>Action destinée à évaluer et/ou atténuer la dégradation et réduire la probabilité de défaillance de l'installation. Il réalise alors lors de ses tournées planifiées ou visites contractuelles des relevés et mesures, et peut effectuer des remplacements de pièces standards, ou des petits réglages. Toute anomalie ou risques sont signalés.</p>	<p>Contrôler et/ou remplacer un sous ensemble d'ascenseur</p> <p>Il s'agit d'effectuer une visite de maintenance préventive, formaliser les relevés d'informations, décrire les anomalies puis s'assurer que l'ascenseur est opérationnel.</p> <p>Lors d'une intervention de maintenance préventive sur un ascenseur (tournée, visite, ronde...)</p> <p>En fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des lieux d'intervention • Des réglementations • du mode opératoire et des consignes • des documents de sécurité • des procédures chronologiques, instructions de travail et check list • du type d'ascenseur • de l'action à réaliser • du contrat de maintenance et de la garantie constructeur • du planning défini et/ou de la feuille de tournée <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Dans la limite des autorisations et habilitations nécessaires à l'activité.</p> <p>Avec les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC) , à disposition et/ou installés</p> <p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur, et des habilitations nécessaires</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale. Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat. <p>ET/OU PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La méthode utilisée s'appuie sur une démarche structurée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ordre, la localisation des opérations et le type d'intervention (inspections, contrôles, visites, rondes ...) sont connus • L'état général de l'installation est contrôlé visuellement (portes, cabine, cage, machinerie, précision des arrêts, ouvertures des portes...) • Les mesures, relevés de côte, contrôles, et tests sur les différents organes sont effectués (organes de commande, organes de sécurité, logiques de commandes (armoires, coffrets), équilibrage, motorisation, portes, axes, câbles ...) • Un croquis le cas échéant avec un report des mesures ou une prise de photos est réalisé • Un composant standard défectueux ou réglementaire (selon le contrat ou la garantie) est remplacé • Les mesures sont comparées à la valeur attendue <p>L'opération de contrôle et de mesure peut déboucher sur une opération de dépannage en cas de défaillance (maintenance corrective)</p> <p>En cas de risque majeur et selon le degré d'urgence, l'alerte est donnée et l'installation peut être mise Hors service</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sources permettant de déclencher l'intervention (planning, temps d'intervention, calendrier, application smartphone, logiciel de GMAO, appel téléphonique...) sont utilisées • Les documents de procédure, instructions, ou check list des étapes sont connus • Les instruments/matériel de mesure, de relevés, de contrôle et de tests sont utilisés : voltmètre, ohmmètre, multimètre, manomètre, comparateur, appareil de thermographie, pied à coulisse, niveau, mètre, fil à plomb, ...), • Les outils, outillages, et matériel sont adaptés à l'opération • Un moyen de communication (téléphone, tablette, numérique) est prévu • Un moyen de manutention ou de levage est prévu le cas échéant <p>Les documents techniques de relevés de valeurs sont identifiés</p>

		<p>professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.</p> <p>ET</p> <p>AVIS DE L'ENTREPRISE : L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.</p>	<p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Les renseignements relatifs aux opérations, toutes difficultés ou toutes informations présentant une défaillance ou un risque sont transmis aux interlocuteurs concernés.</p> <hr/> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les risques environnementaux et les règles d'hygiène en lien avec les interventions sont identifiés (fiche de données de sécurité ou fiche technique, déplacements, protections, autorisations, ...). Les opérations sont réalisées dans le respect de règles de sécurité Le rangement et le nettoyage du lieu sont effectués Les EPI adaptés sont portés tout au long des opérations. Les bons interlocuteurs sont alertés en cas de défaillance (client, usagers, centre d'appel, hiérarchie)</p> <hr/> <p><u>En matière de résultats</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La visite est réalisée conformément aux méthodes et consignes de sécurité • Les relevés d'informations ou valeurs de mesure sont conformément prélevés et tracés selon un échancier établi et en référence à un repère, une valeur ou une tolérance définie. • Le/les sous ensemble est/sont opérationnel(s) • L'ascenseur est remis en service et est opérationnel en qualité, sécurité, propreté et dans le respect des paramètres de référence • En cas d'écart, l'alerte est donnée. • Les anomalies constatées sont décrites • La visite est enregistrée et le carnet d'entretien est renseigné
	<p>Régler et paramétrer un sous ensemble d'ascenseur</p> <p>Il s'agit d'effectuer une intervention dans le cadre de la maintenance préventive, formaliser les relevés d'informations, décrire les anomalies puis s'assurer que l'ascenseur est opérationnel.</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale.</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La méthode utilisée s'appuie sur une démarche structurée. Suite aux mesures, contrôles, tests ou remplacements effectués sur différents sous-ensembles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les organes sont réglés (treuil, fin de course, porte, émetteur, capteurs, organes de commande ou de sécurité, armoires) • Les programmations et les paramètres sont corrigés ou ajustés (temporisation, vitesse, précision des arrêts et des ouvertures de porte, éclairage,) • Les organes sont testés pour une remise en service • Le cas échéant, les organes sont refixés, les sous-ensembles électriques sont raccordés

	<p>Lors d'une intervention de maintenance préventive sur un ascenseur (tournée, visite, ronde...)</p> <p>En fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des lieux d'intervention • Des réglementations • du mode opératoire et des consignes • des documents de sécurité • des procédures chronologiques • des instructions de travail et check list • du type d'ascenseur • de l'action à réaliser • du contrat de maintenance et de la garantie constructeur • du planning défini et/ou de la feuille de tournée <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Dans la limite des autorisations et habilitations nécessaires à l'activité.</p> <p>Avec les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC), à disposition et/ou installés</p> <p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur, et des habilitations nécessaires</p>	<p>Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat. <p>ET/OU</p> <p>PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.</p> <p>ET</p> <p>AVIS DE L'ENTREPRISE : L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certains composants peuvent être graissés, lubrifiés, ou nettoyés <p>L'opération de réglage et paramétrage peut déboucher sur une opération de dépannage en cas de défaillance (maintenance corrective)</p> <p>En cas de risque majeur et selon le degré d'urgence, l'alerte est donnée et l'installation peut être mise Hors service</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sources permettant de déclencher l'intervention (planning, temps d'intervention, calendrier, application smartphone, logiciel de GMAO, appel téléphonique...) sont utilisées • Les documents de procédure, instructions, ou check list des étapes sont connues • Les instruments/matériel de mesure, de relevés, de contrôle et de tests sont utilisés : voltmètre, ohmmètre, multimètre, manomètre, comparateur, appareil de thermographie, ...), • Les outils, outillages, et matériel sont adaptés à l'opération • Un moyen de communication (téléphone, tablette, numérique.) est prévu • Un moyen de manutention ou de levage est prévu le cas échéant • Les documents techniques de relevés de valeurs sont identifiés <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Les renseignements relatifs aux opérations, toutes difficultés ou toutes informations présentant une défaillance ou un risque sont transmis aux interlocuteurs concernés.</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les risques environnementaux et les règles d'hygiène en lien avec les interventions sont identifiés (fiche de données de sécurité ou fiche technique, déplacements, protections, autorisations ...).</p> <p>Les opérations sont réalisées dans le respect de règles de sécurité Les EPI adaptés sont portés tout au long des opérations.</p> <p>Le rangement et le nettoyage du lieu sont effectués</p> <p>Les bons interlocuteurs sont alertés en cas de défaillance (client, usagers, centre d'appel, hiérarchie)</p>
--	--	--	---

			<p><u>En matière de résultats</u></p> <p>L'intervention est réalisée conformément aux méthodes et consignes de sécurité Le/les sous ensemble est/sont opérationnel(s) L'ascenseur est remis en service et est opérationnel en qualité, sécurité, propreté et dans le respect des paramètres de référence En cas d'écart, l'alerte est donnée. Les anomalies constatées sont décrites</p> <p>L'intervention est enregistrée et le carnet d'entretien est renseigné</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'ÉVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>La maintenance corrective sur ascenseurs</p> <p>Action exécutée après la détection d'une défaillance ou d'une panne, et destinée à remettre rapidement l'installation dans un état dans laquelle elle peut accomplir sa fonction requise, au moins provisoirement, et pour éviter des conséquences inacceptables. L'agent réalise alors un pré diagnostic, et dépanne (provisoirement), ou répare définitivement. Si les risques sont importants, ou si le dépannage ou la réparation sont impossibles, l'installation sera alors mise hors service, le dépannage sera différé, et les services compétents alertés. Il pourra le cas échéant dégager des personnes bloquées. L'agent de maintenance en ascenseurs n'effectue pas de réparations complexes ou d'opérations de modernisation d'organes ou de sous ensemble complets. Ces fonctions seront assurées par une personne plus qualifiée (responsable technique, technicien de maintenance en ascenseurs, installateur d'ascenseurs).</p>	<p>Pré diagnostiquer une défaillance sur un ascenseur</p> <p>Il s'agit d'identifier et localiser l'origine du défaut ou de la panne sur un ascenseur, de formuler un pré diagnostic puis d'estimer la nature des opérations et le degré de gravité de la défaillance et de renseigner le carnet d'entretien.</p> <p>A partir de l'observation d'une défaillance, d'une panne ou d'une alerte sur un ascenseur</p> <p>Dans le cadre d'une d'intervention de maintenance corrective</p> <p>A partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des instructions, • des consignes, • des procédures chronologiques • des documentations techniques existantes et mises à disposition, • des historiques de maintenance (pannes, entretiens...). • des différentes typologies de défaillance selon le type d'ascenseur <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Dans la limite des autorisations et habilitations nécessaires à l'activité. Avec les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC) , à disposition et/ou installés</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale. Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat. <p>ET/OU PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>Le pré-diagnostic est conduit méthodiquement en s'appuyant sur les symptômes constatés et permet d'aboutir à la formulation d'hypothèses de causes</p> <p>Ce pré diagnostic tient compte de la technologie de l'ascenseur et s'appuie sur l'application d'une procédure ou d'instructions d'interventions préétablis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les clients ou les utilisateurs sont questionnés • Un test de fonctionnement est réalisé le cas échéant • La séquence de fonctionnement de l'ascenseur est analysée • La fonction défaillante est localisée et identifiée • Les hypothèses plausibles sur la défaillance ou la panne d'une fonction sont formulées et hiérarchisées • Les contrôles, les tests et les mesures sont effectués et correspondent aux hypothèses formulées afin de les valider ou de les invalider • Les hypothèses sont confirmées • Un pré diagnostic est émis <p>En cas de risque majeur et selon le degré d'urgence, l'alerte est donnée et l'installation peut être mise Hors service</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sources permettant de déclencher l'intervention (planning, temps d'intervention, calendrier, application smartphone, logiciel de GMAO, appel téléphonique...) sont utilisées • Les documents de procédure, instructions, et la check list des étapes sont connus • Les instruments/matériel de mesure, de relevés, de contrôle et de tests sont utilisés: voltmètre, ohmmètre, multimètre, manomètre, comparateur, appareil de thermographie, ...), • Les outils, outillages, et matériel sont adaptés à l'opération • Un moyen de communication (téléphone, tablette, numérique ou papier...) est prévu • Un moyen de manutention ou de levage est prévu le cas échéant <p>Les documents techniques de relevés de valeurs sont identifiés</p>

	<p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur, et des habilitations nécessaires</p>	<p>de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.</p> <p>ET</p> <p>AVIS DE L'ENTREPRISE : L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.</p>	<p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Les différents interlocuteurs sont identifiés et questionnés (recueil des informations et données auprès du client, des usagers ou via un boitier connecté) En cas de difficulté ou d'impossibilité de réaliser le pré diagnostic, le responsable est correctement informé par l'utilisation des circuits et outils de communication prévus. En cas de défaillance grave ou ne relevant pas de son champ de compétence (habilitations, autorisations, qualifications, ...), le bon acteur est alerté.</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les phénomènes perceptibles de l'environnement peuvent être pris en compte (par exemple : odeur d'échauffement, ouïe pour un claquement, visuel ou touché pour une vibration...) Toute situation évaluée dangereuse donne lieu à une alerte. Les risques environnementaux et les règles d'hygiène en lien avec les interventions sont identifiés (fiche de données de sécurité ou fiche technique, déplacements, protections, autorisations, ...). Les opérations sont réalisées dans le respect de règles de sécurité Le rangement et le nettoyage du lieu sont effectués Les EPI adaptés sont portés tout au long des opérations.</p> <p><u>En matière de résultats</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La défaillance ou la panne est localisée et identifiée • Un pré diagnostic est formulé • La nature des opérations et le degré de gravité de la défaillance sont estimés • Les mesures de sécurité sont prises en fonction des risques évalués • Les conséquences ou répercussions potentielles sont identifiées (qualité, sécurité, ...) • Le carnet d'entretien est renseigné <p>Des solutions sont proposées en fonction des différentes contraintes risques et urgence (par exemple : arrêt de l'installation, consigné et mis en sécurité, non remise en état, maintenance différée)</p>
--	--	---	---

	<p>Dépanner un ascenseur</p> <p>Il s'agit de remplacer un élément défectueux puis remettre en service opérationnel l'ascenseur</p> <p>A la suite d'un diagnostic d'une défaillance et dans le cadre d'une d'intervention de maintenance corrective sur un ascenseur</p> <p>En fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des lieux d'intervention • Des réglementations • du mode opératoire et des consignes • des documents de sécurité • des procédures chronologiques • des instructions de travail et check list • du type d'ascenseur • de l'action à réaliser • du contrat de maintenance et de la garantie constructeur • du planning défini et/ou de la feuille de tournée <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Dans la limite des autorisations et habilitations nécessaires à l'activité.</p> <p>Avec les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC) , à disposition et/ou installés</p> <p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur, et des habilitations nécessaires</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale. Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat. <p>ET/OU</p> <p>PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La méthode utilisée s'appuie sur une démarche structurée.</p> <p>Le dépannage immédiat ou différé s'effectue sur une installation en panne totale ou partielle, et suite au diagnostic de la défaillance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ascenseur est arrêté • La procédure manuelle de dégagement si un passager est bloqué est appliquée et les étapes lui sont expliquées • Les pièces standards défectueuses ou usées ou dégradées et accessibles sont démontées, remplacées, et remontées (fusibles, lampe, batterie, boutons, joints, ressorts...) • Les essais, les tests et les réglages du composant remplacé sont effectués • Certains composants peuvent être graissés, lubrifiés, ou nettoyés <p>En cas de risque majeur et selon le degré d'urgence, l'alerte est donnée et l'installation peut être mise Hors service</p> <hr/> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sources permettant de déclencher l'intervention (planning, temps d'intervention, calendrier, application smartphone, logiciel de GMAO, appel téléphonique...) sont utilisées • Les documents de procédure, instructions, ou check list des étapes sont connus • Les instruments/matériel de mesure, de relevés, de contrôle et de tests sont utilisés : voltmètre, ohmmètre, multimètre, manomètre, comparateur, appareil de thermographie, ...), • Les outils, outillages, et matériel sont adaptés à l'opération • Un moyen de communication (téléphone, numérique ou papier) est prévu • Un moyen de manutention ou de levage est prévu le cas échéant <p>Les documents techniques de relevés de valeurs sont identifiés</p> <hr/> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Les différents interlocuteurs sont identifiés et avertis (client, usagers, hiérarchie, centre d'appel)</p> <p>En cas de difficulté ou d'impossibilité de réaliser l'opération, le responsable ou technicien est informé selon la procédure et les</p>
--	--	---	---

au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.
ET
AVIS DE L'ENTREPRISE :
L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.

moyens adaptés. En cas de défaillance grave ou ne relevant pas de son champ de compétence (habilitations, autorisations, qualifications, ...), le bon acteur est alerté.

En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :

Les risques environnementaux et les règles d'hygiène en lien avec les interventions sont identifiés (fiche de données de sécurité ou fiche technique, déplacements, protections, autorisations, ...).
Les opérations sont réalisées dans le respect de règles de sécurité
Le rangement et le nettoyage du lieu sont effectués
Les EPI adaptés sont portés tout au long des opérations.

En matière de résultats

- - Le composant ou élément remplacé est correctement installé (position, serrage, repérage, sertissage, ...) conformément aux procédures/instructions de maintenance
 - Le dépannage de l'ascenseur a été effectué conformément au mode opératoire et consignes de sécurité
 - Le dégagement d'un passager bloqué le cas échéant s'est correctement effectué conformément à la procédure
 - L'ascenseur est remis en service et est opérationnel en qualité, sécurité, propreté et dans le respect des paramètres de référence
 -
 - Les anomalies constatées sont décrites
 -
 - L'intervention est enregistrée et le carnet d'entretien est renseigné
 -
- Des solutions sont proposées en fonction des différentes contraintes, risques et urgence (par exemple : arrêt de l'installation, non remise en état, maintenance différée)

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'ÉVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Le conseil client et la communication au sein d'une équipe</p> <p>Son métier s'intègre dans une activité de service et de contact direct avec les clients ou les usagers. C'est un métier de proximité et il est garant de l'image de l'entreprise. Il doit faire preuve d'une posture adaptée et d'un bon sens relationnel, car il informe, écoute et conseille les clients et les utilisateurs. Il est en relation constante avec sa hiérarchie, et doit savoir communiquer efficacement au sein d'une équipe et être proactif.</p>	<p>Informier et conseiller le client</p> <p>Le recueil d'informations au travers d'un questionnement permet de prodiguer des conseils qui répondent aux attentes du client</p> <p>A partir des activités quotidiennes, sur la base des règles et/ou procédures de transmission de l'information existantes.</p> <p>Avec les moyens mis à disposition</p> <p>Selon la charte de l'entreprise</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale. Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> une observation en situation de travail. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat. <p>ET/OU PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Les exigences de l'entreprise / charte (en terme de présentation, d'attitude, de courtoisie, de rigueur, ou de langage) sont connues et appliquées face à divers interlocuteurs, environnements sociaux et contexte Les informations sur le fonctionnement, l'évolution de l'installation ou sur les circonstances de l'incident sont recueillies auprès des bons interlocuteurs (fonctionnement général, usure, bruits, chocs...) La situation et le degré d'urgence sont analysés Des informations ou des conseils techniques sont donnés au client et aux utilisateurs en fonction de la situation (Conseils de réglages, redémarrage, utilisation de fonctions, maintenance préventive...) Les priorités contractuelles sont prises en compte et des solutions éventuelles d'améliorations sont formulées de manière exploitable <p>Le cas échéant, un pré devis peut être établi pour des pièces à commander</p>
			<p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Les moyens disponibles sont mobilisés selon les procédures ou usages au sein de l'entreprise (expression orale et comportementale, outil de communication, véhicule et tenue de travail, carnet d'entretien, historique, relevés, numériques ou papier)</p>
			<p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Les clients et les utilisateurs sont identifiés Le responsable, ou le chef d'équipe ou le centre d'appel est tenu informé des informations recueillies auprès du client ou des usagers, avec le vocabulaire adapté. Les procédures ou les règles liées aux remontées d'informations sont respectées.</p>

		<p>de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.</p> <p>ET</p> <p>AVIS DE L'ENTREPRISE : L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.</p>	<p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>La posture et l'analyse des informations sont en cohérence avec les règles de sécurité et d'environnement liées à l'activité.</p> <hr/> <p><u>En matière de résultats</u></p> <p>Les exigences de l'entreprise ou sa charte sont respectées Le questionnement et le recueil d'informations sont effectués Les besoins du client sont pris en compte Des conseils techniques ou des axes d'amélioration ont été proposés</p>
	<p>Communiquer au sein d'une équipe</p> <p>Les informations recueillies auprès du client sont partagées avec l'équipe et permettent d'élaborer des solutions d'amélioration</p> <p>A partir des activités quotidiennes, sur la base des règles et/ou procédures de transmission de l'information existantes.</p> <p>Avec les moyens mis à disposition</p> <p>Selon la charte de l'entreprise</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale.</p> <p>Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les exigences de l'entreprise / charte (en terme de présentation, d'attitude, de courtoisie, de rigueur, ou de langage) sont connues et appliquées face à divers interlocuteurs, environnements sociaux et contexte • Les informations sur le fonctionnement, l'évolution de l'installation ou sur les circonstances de l'incident sont recueillies auprès des bons interlocuteurs (fonctionnement général, usure, bruits, chocs...) • La situation et le degré d'urgence sont analysés • Des informations ou des conseils techniques sont donnés au client et aux utilisateurs en fonction de la situation (Conseils de réglages, redémarrage, utilisation de fonctions, maintenance préventive...) • Les priorités contractuelles sont prises en compte et des solutions éventuelles d'améliorations sont formulées de manière exploitable <p>Le cas échéant, un pré devis peut être établi pour des pièces à commander</p>

autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur :

1. une observation en situation de travail.
2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat.

ET/OU

PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL :

Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.

ET

AVIS DE L'ENTREPRISE :

L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.

En matière de moyens utilisés :

Les moyens disponibles sont mobilisés selon les procédures ou usages au sein de l'entreprise (expression orale et comportementale, outil de communication, véhicule et tenue de travail, carnet d'entretien, historique, relevés, numériques ou papier)

En matière de liens professionnels / relationnels :

Les clients et les utilisateurs sont identifiés

Le responsable, ou le chef d'équipe ou le centre d'appel est tenu informé des informations recueillies auprès du client ou des usagers, avec le vocabulaire adapté.

Les procédures ou les règles liées aux remontées d'informations sont respectées.

En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :

La posture et l'analyse des informations sont en cohérence avec les règles de sécurité et d'environnement liées à l'activité.

En matière de résultats

La remontée et la restitution d'informations sur l'installation, le client ou les utilisateurs sont correctement décrites, compréhensibles et exploitables

Tout risque constaté de sécurité ou de qualité est remonté vers la hiérarchie, l'équipe ou les services concernés

La hiérarchie, l'équipe ou le groupe ont été sollicités

Des améliorations ou solutions techniques sont élaborées