

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

BLOC 1 ELABORER LA STRATEGIE ET GERER DES PROJETS DE DEVELOPPEMENT D'UNE ENTREPRISE ARTISANALE DU BATIMENT

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
A1 Analyse de l'environnement de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> ▪ Veille technique, technologique, commerciale, numérique (nouveaux produits, nouvelles activités, nouveaux marchés, ...) ▪ Définition de la stratégie de l'entreprise, de son positionnement et de sa stratégie commerciale ▪ Choix des prestations à proposer aux clients ▪ Choix de la forme juridique de l'entreprise 	C1 Analyser l'environnement et le marché local en exerçant une veille pour définir une politique de développement	1 / Etude de cas écrite individuelle en organisme agréé (2 heures) à partir des données de l'entreprise et d'une trame d'analyse mise à disposition 2 / Constitution d'un projet d'entreprise écrit individuel portant sur l'analyse de l'environnement de l'entreprise et décrivant son projet de développement (axes stratégiques et plan d'action)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les différents concurrents présents sur le territoire sont identifiés ✓ Leurs offres sont connues (typologie de clientèle, type de prestations et compétences techniques, ...) ✓ Les réseaux d'influence locaux, donneurs d'ordre, prescripteurs, apporteurs d'affaire de son marché sont identifiés ✓ La composition du portefeuille de clientèle et du réseau de fournisseurs est analysée ✓ Les risques liés au portefeuille de clientèle et au réseau de fournisseurs sont identifiés
	C2 Déterminer la forme juridique la plus appropriée afin de veiller à ce qu'elle soit la plus adaptée aux objectifs de l'entreprise		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les différentes formes juridiques applicables sont listées et leurs avantages et inconvénients sont identifiés
	C3 Définir les axes de développement stratégique de l'entreprise au regard du marché local du bâtiment et de son évolution afin d'accroître le chiffre d'affaires		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les forces et les faiblesses de l'entreprise sont identifiées et listées ✓ Les opportunités et menaces présentes dans l'environnement de l'entreprise sont identifiées

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A2 Gestion de projet</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition d'objectifs de développement et de plans d'actions ▪ Mise en œuvre des plans d'actions en associant l'équipe et les partenaires de l'entreprise ▪ Suivi opérationnel de la mise en œuvre des plans d'action ▪ Evaluation et réajustement des plans d'actions 	<p>C4 Elaborer un projet en identifiant les ressources nécessaires, les prestataires et partenaires utiles à la mise en œuvre de la stratégie de l'entreprise</p> <p>C5 Piloter le projet en s'appuyant sur les éléments prédéfinis afin d'atteindre les objectifs fixés dans les délais impartis</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les différents types de ressources nécessaires à la mise en œuvre du projet de l'entreprise sont identifiés : ressources humaines, matérielles, compétences, ... ✓ Les besoins en ressources et compétences techniques complémentaires sont évalués ✓ Les éventuelles limites de l'entreprise (compétences techniques, taille, ...) vis-à-vis des axes de développement envisagés sont identifiées ✓ Les axes de développement de l'entreprise tiennent compte de l'analyse stratégique réalisée ✓ Un tableau de bord est réalisé contenant des indicateurs en lien avec le projet ✓ Un planning est présenté ✓ Des mesures correctives sont mises en place
<p>A3 Relation avec les partenaires et prestataires</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Détection des besoins en partenariats ▪ Choix des modes de partenariats les mieux adaptés ▪ Négociation avec les partenaires sous-traitants et co-traitants ▪ Choix des prestataires adaptées à son activité et au produit (juridique, banque, assurance décennale...) ▪ Négociation des contrats avec les prestataires ▪ Gestion des relations avec les prestataires et partenaires de l'entreprise (comptable, banque, assurances, services administratifs, organismes consulaires...) ▪ Relations avec les organisations artisanales spécifiques au bâtiment (Caisse des congés payés, RSI, PRO BTP, OPPBTP) ▪ Interventions dans les activités des Organisations Patronales Artisanales (OPA) et les organisations consulaires 	<p>C6 Evaluer la pertinence d'un partenariat avec des entreprises artisanales d'autres métiers et autres domaines de compétences afin de s'adapter au mieux aux objectifs stratégiques de l'entreprise</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les entreprises artisanales susceptibles d'intervenir en complément de l'entreprise sur son territoire sont repérées ✓ Les avantages et inconvénients d'un partenariat avec ces entreprises sont évalués ✓ Un plan d'actions s'appuyant sur les ressources disponibles est défini en conformité avec les axes de développement ✓ Sa mise en œuvre est programmée ✓ Différents types d'indicateurs permettant de suivre la mise en œuvre du plan d'actions sont élaborés ✓ L'importance de mettre en place des outils de suivi (tableau de bord, ...) clairs et faciles à mettre à jour et de définir des actions correctives dès que nécessaires est identifiée
	<p>C7 Evaluer la pertinence des relations avec les prestataires (d'un partenariat avec des entreprises artisanales d'autres métiers et autres domaines de compétences afin de s'adapter au mieux aux objectifs stratégiques de l'entreprise</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une grille d'analyse est proposée ✓ Les critères proposés sont en corrélation avec le besoin de prestataire ✓ Les différents prestataires à solliciter sont identifiés (banque, assurance, notaire, ...) ✓ L'intérêt pour l'entreprise d'engager des partenariats avec un ou plusieurs prestataires est étudié ✓ Des échanges sont régulièrement conduits avec ces prestataires
	<p>C8 Comparer les différents outils organisationnels et juridiques de la coopération (sous-traitance, co traitance, groupement ...) entre entreprises en créant une matrice de comparaison afin de négocier au mieux les contrats les plus adaptés</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les impacts du plan d'actions sur le contenu des contrats et prestations sont analysés ✓ Les différents types de coopération entre entreprises sont identifiés : sous-traitance, co-traitance, groupement, ... ✓ Les impacts juridiques et économiques de ces différents types de coopération sont analysés

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BLOC 2 ANALYSER ET PILOTER L'ACTIVITE ECONOMIQUE ET FINANCIERE D'UNE ENTREPRISE ARTISANALE DU BATIMENT

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
A1 Gestion comptable de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse et validation des documents comptables ▪ Contrôle du respect des obligations fiscales 	C9 Analyser les documents comptables de l'entreprise et définir des pistes d'amélioration afin de garantir la pérennité de l'entreprise et sa capacité de développement	3 / Deux études de cas écrites individuelles en organisme agréé à partir des données de l'entreprise ou de données mises à disposition : - Analyse économique et financière : Bilan, compte de résultats, opérations de clôture des comptes, analyse financière de l'entreprise (équilibres financiers, ratios, ...), gestion de trésorerie : 3 heures - Analyse de la rentabilité et calcul du taux horaire et prix de vente, et rentabilité de chantier : 2 heures 30	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les points clés à examiner lors de la lecture d'un bilan et d'un compte de résultat sont repérés ✓ Les rubriques du bilan et du compte de résultat sur lesquelles il est nécessaire d'intervenir pour améliorer la situation de l'entreprise sont repérées ✓ Les enjeux liés aux opérations de clôture des comptes sont identifiés ✓ La gestion et la valorisation des stocks de matières et l'estimation des travaux en cours sont réalisées de manière fiable
	C10 Piloter l'activité économique et financière de l'entreprise en analysant un bilan, un compte de résultat afin de préparer les données nécessaires à la clôture des comptes		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les éléments sur lesquels intervenir pour améliorer la situation financière de l'entreprise sont identifiés ✓ Des actions correctives sont définies en cohérence avec l'analyse des documents comptables réalisée
A2 Suivi de l'activité économique et financière <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse et suivi de la rentabilité ▪ Détermination des prix de vente et des capacités de production ▪ Analyse de l'équilibre financier de l'entreprise ▪ Définition et mise en œuvre de la stratégie d'investissement ▪ Evaluation des besoins en financements ▪ Elaboration des budgets 	C11 Analyser la rentabilité et déterminer des taux horaires et des prix de vente en procédant à un suivi de chantier adapté afin d'optimiser les marges bénéficiaires de l'entreprise	4 / Constitution d'un projet d'entreprise écrit individuel décrivant les analyses et les projets du candidat en la matière. Ce dossier est réalisé à	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'analyse de la rentabilité via l'analyse des soldes intermédiaires de gestion est calculée ✓ Tous les éléments permettant de calculer un taux horaire sont identifiés ✓ Les impacts d'une mauvaise évaluation d'un taux horaire sur la situation économique et financière de l'entreprise sont identifiés ✓ Les taux horaires utilisés dans l'entreprise sont évalués en tenant compte de l'ensemble des éléments techniques, organisationnels, économiques et financiers à disposition ✓ L'impact d'une absence de mise à jour des taux horaires et prix de vente sur les résultats de l'entreprise est identifiée ✓ Les points clés permettant de réaliser une analyse de rentabilité sur chaque chantier sont identifiés ✓ Les outils bureautiques sont utilisés à bon escient en fonction du besoin.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue et mise à jour les tableaux de bord et tableaux de résultats ▪ Mise en place d'actions correctives 	<p>C12 Analyser la situation financière de l'entreprise au travers des principaux ratios et l'analyse du bilan fonctionnel afin de garantir la solvabilité de l'entreprise</p>	<p>partir des données de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les notions permettant d'évaluer les équilibres financiers de l'entreprise (fonds de roulement, besoin en fonds de roulement, trésorerie) sont utilisées ✓ Les principaux ratios d'analyse financière sont compris et utilisés ✓ L'importance d'examiner régulièrement les principaux ratios d'analyse financière est identifiée
	<p>C13 Mettre en place et contrôler des budgets et des tableaux de bords afin d'optimiser le pilotage de l'entreprise et définir les actions correctives appropriées</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les éléments chiffrés permettant de construire et de réaliser un pilotage économique de l'entreprise sont identifiés ✓ Les indicateurs clefs de l'entreprise sont identifiés en corrélation avec les objectifs stratégiques de l'entreprise ✓ Les éléments sur lesquels agir en cas de dérive ou d'insuffisance de rentabilité sont repérés ✓ Des actions correctives sont définies ✓ Les différents budgets clefs de l'entreprise sont identifiés et analysés périodiquement
<p>A3 Gestion de la trésorerie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi et contrôle de la trésorerie de l'entreprise, en lien avec le gestionnaire ▪ Prévention et traitement des impayés 	<p>C14 Piloter le suivi de la trésorerie de l'entreprise afin d'anticiper des difficultés de trésorerie et de réagir le cas échéant</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les risques liés à un suivi insuffisant de l'échéancier des règlements fournisseurs/ clients sont explicités ✓ Les difficultés de trésorerie sont identifiées ✓ Leur impact sur l'entreprise est repéré et explicité ✓ Des actions sont conduites (modes de financement à court terme, échanges avec le comptable, échanges et négociation avec la banque, ...) ✓ Une procédure de relance d'impayés est définie
	<p>C15 Adapter les différentes solutions de financement aux besoins d'investissements afin de préserver les grands équilibres financiers de l'entreprise</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'intérêt d'un investissement est évalué au regard des besoins de l'entreprise ✓ Les solutions alternatives à l'achat de matériel sont identifiées (location, ...) ✓ Les impacts économiques, financiers et fiscaux d'un investissement sont évalués ✓ Les différentes solutions de financement des investissements sont identifiées ✓ Le choix du type de financement et d'amortissement est adapté au type d'investissement et à la situation de l'entreprise

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BLOC 3 GERER LES RESSOURCES HUMAINES ET DIRIGER L'EQUIPE D'UNE ENTREPRISE ARTISANALE DU BATIMENT

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
A1 Gestion des ressources humaines <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ▪ Définition et mise en œuvre de la politique de formation et de développement des compétences ▪ Définition et mise en place de la politique de recrutement, de rémunération et de fidélisation ▪ Accueil et intégration des candidats et des nouveaux embauchés ▪ Contrôle du respect des obligations sociales et des obligations liées à la formation et parcours professionnel de chaque salarié de l'entreprise (compte personnel de formation, entretien professionnel, mise à jour des formations et habilitations obligatoires...) 	C16 Assurer la gestion des ressources humaines de l'entreprise en identifiant les réponses aux besoins de l'entreprise en ressources humaines et en mettant en œuvre un protocole d'accueil des nouveaux salariés au sein de l'entreprise pour faciliter leur intégration	5/ Etude de cas écrite individuelle en organisme agréé sur le management, la gestion des ressources humaines et la QHSE à partir des données de l'entreprise ou de données mises à disposition : 2 heures 6 / Constitution d'un projet d'entreprise écrit individuel décrivant les analyses et les projets du candidat en matière de ressources humaines et de politique qualité hygiène, sécurité, environnement. Ce dossier est rédigé à partir des données de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les différentes solutions pour faire face aux besoins en ressources humaines sont identifiées : étalement de l'activité, recours à la sous-traitance, à l'embauche, à l'intérim, différents types de contrats de travail, ... ✓ Les avantages comparatifs des différents types de contrats de travail et modes de rémunération au regard des besoins et de la situation de l'entreprise sont explicités ✓ Des actions à mettre en œuvre pour répondre à ces besoins sont identifiées ✓ Les partenaires permettant de relayer les besoins en recrutement sont sollicités ✓ Un parcours d'intégration est prévu et mis en œuvre : présentation de l'entreprise, des clients, des fournisseurs, des produits, des membres de l'équipe, ... ✓ L'ensemble des documents informations et équipements obligatoires et nécessaires lors de l'arrivée d'un nouvel embauché est mis à disposition : déclaration préalable à l'embauche, contrat de travail, fiche de poste, livret d'accueil, équipements de protection individuelle, ...
	C17 Définir une politique de formation des salariés en recensant les besoins et mettre en place des actions afin de développer les compétences et de fidéliser les salariés		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Des outils et démarches en matière de formation et de gestion des compétences sont identifiés (mise en œuvre de l'entretien professionnel, ...) ✓ Les besoins en développement des compétences et de formation des salariés sont identifiés ✓ Les partenaires à solliciter pour rechercher des actions de formation et apporter un financement sont identifiés ✓ Les partenaires permettant d'accompagner l'entreprise dans les actions de développement des compétences sont identifiés ✓ La législation en matière de formation et de gestion des compétences est connue ✓ Les enjeux et outils liés à la veille sociale sont identifiés ✓ Les outils et méthodes de fidélisation sont mis en œuvre

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A2 Encadrement de l'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation du travail, transmission des consignes et définition des délégations ▪ Transmission de savoir-faire ▪ Accompagnement des salariés ▪ Communication avec les salariés ▪ Information des salariés sur la vie de l'entreprise et la réglementation ▪ Conduite des entretiens annuels d'évaluation et des entretiens professionnels 	<p>C18 Encadrer l'équipe de l'entreprise en organisant son travail ,en l'informant et en le mobilisant autour des activités à réaliser, en communiquant des consignes et informations adaptées afin d'accompagner les équipes à la réussite</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La répartition des activités entre les membres de l'équipe tient compte des compétences de chacun ✓ La charge de travail est répartie de manière équilibrée entre les membres de l'équipe et régulièrement évaluée ✓ La charge de travail de l'entreprise tient compte des capacités de production de l'équipe ✓ Les enjeux liés à la préparation et au suivi des délégations sont identifiés ✓ Les plannings sont établis à l'avance, présentés et expliqués ✓ Les plannings respectent la réglementation en vigueur
	<p>C19 Communiquer avec les salariés en menant des entretiens, en informant les équipes sur la vie de l'entreprise, en fixant des objectifs afin de contribuer à la cohésion et à l'adhésion des équipes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Des entretiens (professionnel, entretien annuel, ...) sont réalisés avec les membres de l'équipe ✓ Les résultats de ces entretiens sont formalisés et exploités (formation, évolution des activités, prise en compte de la situation personnelle des salariés, ...) ✓ Les besoins en connaissances, savoir-faire (techniques, méthodologiques, ...) sont identifiés et mesurés ✓ Les consignes données sont claires, réalistes, adaptées aux membres de l'équipe ✓ La mise en œuvre des consignes est vérifiée ✓ L'équipe est mobilisée autour des objectifs et de la stratégie de l'entreprise
	<p>C20 Mesurer l'atteinte des objectifs par l'élaboration de tableaux de bord afin de mettre en place des actions correctives en cas de difficultés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les objectifs fixés à l'équipe sont spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et inscrits dans le temps (SMART) ✓ L'atteinte des objectifs est contrôlée et des actions correctives sont identifiées ✓ Les membres de l'équipe sont régulièrement évalués (observation, entretien, suivi des activités réalisées, ...) ✓ Des actions sont mises en œuvre en cas de difficulté : accompagnement, formation interne ou externe, ... ✓ Les particularités des apprentis, stagiaires et alternants (accompagnement, démonstration, réassurance, ...) sont identifiées et prises en compte

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A3 Mise en place et animation de la politique qualité hygiène, sécurité, environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi du respect des obligations en matière de santé et de sécurité au travail ▪ Mise en place des procédures hygiène, qualité, sécurité et environnement (QHSE) ▪ Suivi de la mise en œuvre des procédures QHSE ▪ Formalisation des documents obligatoires et documents supports à la politique QHSE de l'entreprise (document unique, registre de sécurité, signalétique...) ▪ Mise à disposition et suivi de l'entretien des équipements de protection collective et individuelle ▪ Mise en œuvre et gestion du traitement des déchets ▪ Identification et mise en œuvre des certifications et labels adaptés à la politique de l'entreprise 	<p>C21 Veiller à la mise en œuvre de la politique de santé, sécurité au travail en s'assurant du respect des obligations en vigueur et des démarches qualité et en mobilisant l'équipe autour des enjeux liés à la prévention des risques</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les partenaires et interlocuteurs à solliciter en matière d'hygiène, qualité, sécurité et environnement (ministère du travail, médecine du travail, inspection du travail, organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics, caisse d'assurance retraite et de la santé, institut de recherche et d'innovation sur la santé et la sécurité au travail, organisations professionnelles...) sont repérés et leurs missions explicitées ✓ Les obligations et responsabilités pesant sur l'entreprise en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement sont déterminées (réalisation et/ou mise à jour du document unique, port des équipements de protection individuelle...) ✓ Les principaux labels et certifications liés au secteur du bâtiment et à l'activité de l'entreprise sont identifiés ✓ L'intérêt de s'engager dans une démarche de responsabilité sociétale des entreprises est appréhendé (RSE) ✓ Les risques liés à l'exercice des métiers au sein de l'entreprise sont identifiés : levage et manutention d'équipements et de matériaux, utilisation de machines et outils, manipulation de produits dangereux, transport, risques psychosociaux ... ✓ Les membres de l'équipe sont mobilisés autour des actions de prévention (document unique, ...) et des plans d'action sécurité mis en place dans l'entreprise ✓ Les enjeux liés à la sécurité dans l'entreprise sont compris et régulièrement rappelés à l'équipe
	<p>C22 Sensibiliser le personnel aux enjeux environnementaux et notamment au traitement des déchets en déterminant une démarche afin de veiller au respect de la réglementation en vigueur et aux objectifs de l'entreprise.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les déchets produits par l'entreprise et devant faire l'objet d'un traitement spécifique sont identifiés ✓ Une procédure portant sur le traitement des déchets à particularités est mise en œuvre

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BLOC 4 REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES ET DE COMMUNICATION DANS UNE ENTREPRISE ARTISANALE DU BATIMENT

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
A1 Mise en place d'actions commerciales <ul style="list-style-type: none"> ▪ Veille commerciale ▪ Définition des plans d'actions commerciales ▪ Animation de la relation commerciale : actions de prospection, de promotion, ... ▪ Valorisation de l'identité de l'entreprise et des outils de communication ▪ Suivi de la satisfaction des clients ▪ Traitement des réclamations clients 	C23 Concevoir et suivre des actions de communication permettant d'assurer la relation client sur le long terme en mettant en valeur les prestations de l'entreprise afin d'établir un plan d'actions adapté	7/ Mise en situation individuelle d'entretien de vente / négociation commerciale avec un client en organisme agréé : 30 mn 8/ Etude de cas écrite individuelle en organisme agréé à partir des données de l'entreprise ou de données mises à disposition portant sur la définition de priorités en matière de prospection suite à une analyse des opportunités et risques commerciaux et des avantages concurrentiels de l'entreprise : 2 heures 9 / Constitution d'un projet d'entreprise écrit individuel décrivant les analyses et les projets du candidat en la matière Ce dossier est rédigé à partir des données de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les atouts et savoir-faire de l'entreprise sont identifiés et mis en valeur ✓ La différence de positionnement par rapport à la concurrence est mise en évidence ✓ Les opportunités et les risques présents sur le territoire en termes de clients et de concurrence sont identifiés ✓ Les prospects correspondant au plan d'action prévu à solliciter en priorité sont identifiés ✓ Les impacts de la conjoncture économique sur l'activité de l'entreprise sont pris en compte ✓ Les actions commerciales (prospection, promotion, ...) sont définies en tenant compte de l'analyse des opportunités et des risques et des ressources disponibles dans l'entreprise ✓ Les risques liés à une absence d'évaluation des impacts des actions commerciales sur les résultats de l'entreprise sont explicités ✓ Des actions permettant d'entretenir la relation client sont identifiées (newsletters, enquêtes de satisfactions, événements, mailings, ...) ✓ les enjeux de la qualification sont identifiés ainsi que les opportunités que pourrait apporter une démarche de qualification.
	C24 Elaborer une stratégie commerciale en exploitant notamment les outils de marketing digital afin de renforcer la visibilité de l'entreprise		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les différents outils de communication sont identifiés et priorisés selon les objectifs de l'entreprise. ✓ Le choix des outils à mettre en œuvre s'appuie sur des éléments objectifs
	C25 Analyser les réclamations clients en recherchant les causes lors d'entretien ou de d'envoi de questionnaires afin de trouver les réponses adaptées et de mettre en place les actions correctives		<ul style="list-style-type: none"> ✓ La réclamation du client est analysée et ses causes sont recherchées ✓ Une ou plusieurs solutions sont proposées ✓ La solution est négociée et formalisée avec le client ✓ La solution est mise en œuvre dans le respect des délais

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A2 Gestion des relations commerciales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des besoins des clients et des contraintes de l'intervention (dont celles relatives aux performances énergétique et environnementale) ▪ Elaboration des devis et des réponses à appels d'offres ▪ Transmission et présentation des devis aux clients ▪ Négociation avec les clients ▪ Elaboration des documents contractuels de vente 	<p>C26 Evaluer la pertinence, la faisabilité, la viabilité et la spécificité du projet d'un client par un questionnaire adapté afin de l'orienter dans sa mise en œuvre et ainsi lui proposer l'offre la plus adaptée</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les risques liés à un questionnement insuffisant sur la demande, les usages, les besoins du client sont explicités ✓ Les contraintes du client sont identifiées, analysées et hiérarchisées au cours de l'entretien ✓ La traçabilité des échanges avec le client est assurée ✓ La viabilité du projet du client est systématiquement analysée : délai, budget, démarches effectuées notamment auprès de la concurrence, ... ✓ La faisabilité technique du projet est évaluée au regard de la réglementation en vigueur ✓ Le devis respecte les besoins identifiés avec le client ✓ Le devis est clair et lisible pour le client ✓ Les variantes techniques, propositions alternatives, propositions de prestations complémentaires sont explicitées et mises en valeur ✓ Les termes techniques sont explicités (client non professionnel) ✓ Les spécificités de traitement des marchés publics et appels d'offres sont appliquées. ✓ Les documents commerciaux (devis, factures, réception de chantier, conditions générales, ...) sont conformes à la réglementation en vigueur (niveau de détail, mentions et signatures obligatoires, défaut de conseil, ...)
	<p>C27 Négocier avec un client les tarifs et les conditions associées à la prestation proposée par l'entreprise à partir d'arguments et de propositions adaptés afin d'aboutir à la concrétisation du marché</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les principes clés de la négociation avec les clients sont identifiés ✓ Les principales techniques de négociation sont connues et mises en œuvre ✓ Les techniques de traitement des objections sont connues et mises en œuvre ✓ Les éléments permettant de conduire à la conclusion de la vente sont repérés et utilisés

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BLOC 5 PILOTER DES CHANTIERS DANS UNE ENTREPRISE ARTISANALE DU BATIMENT

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
A1 Préparation du chantier <ul style="list-style-type: none"> ▪ Détermination des objectifs du chantier ▪ Détermination des ressources humaines et matérielles nécessaires au chantier, dont les équipements de cantonnement (douche, sanitaire, bungalows, ...) ▪ Planification du chantier en coordination avec les autres intervenants ▪ Identification des besoins en matériaux et matériels ▪ Réalisation des approvisionnements en fonction des besoins et des contraintes des chantiers 	C28 Déterminer les moyens à mobiliser (humains, matériels, matériaux et sous-traitants...) en analysant les besoins du chantier afin d'optimiser la phase d'exécution.	10/ Etude de cas écrite individuelle en organisme agréé sur le pilotage technique d'un chantier : 2 heures 11 / Constitution d'un projet d'entreprise écrit individuel portant sur l'analyse détaillée d'un chantier de l'entreprise et intégrant des propositions d'axes d'amélioration Ce dossier est rédigé à partir des données de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La démarche et les outils permettant un suivi concerté des interventions sur un chantier sont identifiés (logiciels et applications de partage des informations de chantier, building information modeling, ...) ✓ Le rôle des différents intervenants sur le chantier est identifié (architectes, maître d'œuvre, différents corps d'état, ...) ✓ La livraison des matériaux et matériels nécessaires à la réalisation du chantier est organisée et planifiée en tenant compte de son état d'avancement ✓ Une visite de chantier voire une réunion d'équipe est programmée si nécessaire pour lancer les interventions
	C29 Planifier l'exécution du chantier en prenant notamment en compte les interfaces entre les différents acteurs, les délais de livraison... afin que celui-ci se réalise dans les délais impartis		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le planning est réalisé en tenant compte des contraintes des professionnels de l'entreprise, des intervenants extérieurs, des interfaces techniques et des obligations en matière de santé et sécurité au travail ✓ Les informations techniques sur le chantier et ses contraintes sont identifiées en vue d'une transmission à l'équipe ✓ Les attentes, demandes et contraintes spécifiques du client sont repérées et communiquées à l'équipe ✓ Les obligations relatives à la réalisation de la prestation sont analysées ✓ Le dossier technique est clair et argumenté (calculs réalisés, plans d'implantation et / ou d'exécution, devis, procès-verbal de conformité aux normes délivrés par les fabricants, ...) ✓ Les risques liés à une absence de procédure de réception et de contrôle des livraisons et des factures fournisseur sont explicités

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A2 Gestion de chantier</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation de la livraison des matériaux et matériels ▪ Réajustement de la programmation en fonction du déroulement du chantier ▪ Coordination et communication avec les autres intervenants sur le chantier ▪ Contrôle de conformité sur les interventions réalisées ▪ Contrôle de la mise en œuvre des consignes de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement sur le chantier et réajustements éventuels ▪ Réception de chantier 	<p>C30 Organiser l'installation de chantier conformément aux dispositions réglementaires (hygiène, sécurité et environnement) afin de s'assurer de sa conformité</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les informations nécessaires à la réalisation de la prestation ou de l'installation sont recueillies (accessibilité du chantier, points d'attention, accès aux sanitaires, à l'eau, à l'électricité, accès au voisinage, ...) ✓ Les actions à mettre en œuvre préalablement au démarrage du chantier sont identifiées et mises en œuvre ✓ Un suivi des interventions est régulièrement réalisé
	<p>C31 Suivre la mise en œuvre des travaux et vérifier leur bonne exécution (planification, gestion des équipes, des coûts...) afin de respecter les engagements fixés préalablement.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Des échanges réguliers sont réalisés avec les autres intervenants sur le chantier tout au long de la réalisation du chantier ✓ La nature des interventions réalisées par l'entreprise et les précautions à prendre lors des interventions ultérieures sont explicitées Des informations sont recherchées sur les réalisations des autres intervenants et les éventuelles précautions à prendre ✓ Les demandes de travaux supplémentaires sont traitées conformément aux consignes définies au sein de l'entreprise et à la réglementation en vigueur ✓ Le client est rapidement alerté en cas de risque de retard ✓ Des solutions sont négociées avec lui en cas de modification ✓ Des outils clairs et faciles d'utilisation sont mis à disposition des membres de l'équipe pour suivre leur activité ✓ Leur utilisation est vérifiée de manière régulière et l'information qui en ressort est exploitée
	<p>C32 Mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de garantir une réception de chantier optimale permettant de limiter des réserves éventuelles</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ La conformité de la prestation et / ou de l'installation avec la commande du client et la réglementation en vigueur est systématiquement vérifiée avant de prévoir la réception du chantier <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les rectificatifs nécessaires sont prévus et leur mise en œuvre est suivie ✓ Tous les documents nécessaires lors de la réception du chantier sont collectés et préparés ✓ La nature et la qualité des travaux réalisés sont mises en évidence auprès du client ✓ L'accord du client est formalisé au travers de la signature du PV de réception du chantier ✓ Les mesures applicables en cas de réserves sont identifiées et les actions correctives mises en place ✓ Des actions correctives sont définies en cas de non-conformité d'un chantier du point de vue technique et en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Chaque bloc peut être validé de manière autonome,

En revanche pour valider la certification il est nécessaire de valider l'épreuve transverse suivante :

3/ Soutenance individuelle oral avec le jury

Les candidats présentent à l'oral un projet concernant des problématiques d'entreprise lors d'une soutenance de 45 min devant un jury.

Cette soutenance se déroule de la manière suivante :

15 minutes de présentation globale et 30 minutes d'échanges sous forme de questions/réponses

2 thématiques obligatoires concernant le bloc 1 « élaborer la stratégie et gérer des projets de développement d'une entreprise artisanale du bâtiment », le bloc 2 « analyser et piloter l'activité économique et financière d'une entreprise artisanale du bâtiment » ainsi qu'une thématique au choix du candidat dans un des autres blocs