

Référentiel de certification

Technicien supérieur en installations sanitaires et thermiques (BM) – Niveau 5

Blocs de compétences :

- Bloc 1 : **Concevoir une prestation d'installation sanitaire et thermique**
- Bloc 2 : **Encadrer un chantier d'installation sanitaire et thermique**
- Bloc 3 : **Réaliser une pièce complexe d'installation sanitaire et thermique**
- Bloc 4 : **Développer une entreprise artisanale**
- Bloc 5 : **Commercialiser des prestations en entreprise artisanale**
- Bloc 6 : **Gérer les ressources humaines en entreprise artisanale**

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
BLOC 1 : Concevoir une prestation d'installation sanitaire et thermique			
A1.1. Etude de la demande du client <ul style="list-style-type: none"> - Analyse de la demande client en chauffage, ventilation et climatisation (CVC) et sanitaire conformément à la réglementation (bureaux d'études, entreprise) - Prise en compte des contraintes techniques et des éventuels critères esthétiques ou architecturaux - Prise en compte des besoins PMR, notamment pour les ERP - Proposition d'alternatives adaptées à la demande du client 	C.1.1. Analyser la demande du client à partir des données recueillies , en veillant au respect de la réglementation et en prenant en compte les contraintes techniques, réglementaires et esthétiques le cas échéant afin de répondre à la demande.	ME 1.1. Étude de cas <i>Analyse technique – Ecrit et oral</i> À partir d'un dossier comprenant la présentation d'une entreprise et un cahier des charges décrivant un besoin, le candidat doit établir : -l'analyse de la demande du client -la prise en compte de la réglementation afférente -des propositions d'alternatives adaptées à la demande du client -un dossier de réponse à appel d'offre -une estimation des capacités techniques et humaines de l'entreprise -le dimensionnement de la future installation	-La réglementation afférente à la demande du client est identifiée. -Les normes (EN-442, NFC 15-100, ...) sont citées, et les champs d'application définis. -L'ensemble des contraintes techniques et réglementaires sont prises en compte. -Le critère esthétique est pris en compte dans la proposition d'installations de chauffage et sanitaires.
	C.1.2. Définir des alternatives aux actions prévues dans la demande client , en conseillant des actions visant à réduire l'impact environnemental et en définissant les technologies les mieux adaptées à l'installation CVC, afin d'optimiser ou simplifier les coûts de fonctionnement.		-Des actions visant à réduire l'impact environnemental du projet sont proposées. -Les technologies les plus adaptées au projet sont identifiées et appliquées au projet. -Les installations tiennent compte de l'accessibilité des PMR et sont adaptées en fonction du type de bâtiment (pour les ERP, normes respectées)
A.1.2. Constitution d'un dossier de réponse à un appel d'offre d'installation CVC et sanitaire <ul style="list-style-type: none"> - Recensement des documents administratifs - Vérification des aspects sécuritaire 	C.1.3. Élaborer la procédure de soumission , en recensant les documents administratifs requis par l'appel d'offre public ou privé (CCAG, CCTP, certificats de qualification, assurances...), en vérifiant les instructions permanentes de sécurité (IPS), afin de proposer un dossier adapté.	-Les documents administratifs requis par l'appel d'offre public ou privé (CCAG, CCTP, certificats de qualification, assurances...) sont présentés dans le dossier. -La procédure de soumission est rédigée et adaptée à la demande. -La procédure de soumission inclut les instructions permanentes de sécurité (IPS).	

<ul style="list-style-type: none"> - Analyse et évaluation de la complexité du projet (industriel, bureaux, ERP, logement collectif...) 	<p>C.1.4. Estimer les capacités techniques et humaines de l'entreprise artisanale, en analysant les besoins en personnel et en matériel qu'elle peut fournir, afin de valider la faisabilité technique pour l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -des propositions visant à l'optimisation du fonctionnement des installations sanitaires et thermiques <p>Le candidat complète son dossier de tous documents, catalogues, logiciels utilisés</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Le projet technique est évalué à l'aide de calculs techniques (capacités techniques et humaines de l'entreprise). -Le matériel nécessaire est spécifié et adapté au projet (échafaudages, outillages spécifiques, ...). -L'intervention d'entreprises cotraitantes (autres corps de métiers du bâtiment, plâtrier, chauffagiste...) est envisagée pour répondre à la demande.
<p>A.1.3. Réalisation de l'étude technique du projet d'installation CVC et sanitaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition des options techniques et méthodes d'exécution de la future installation - Réalisation des plans, schémas et tracés de la future installation - Mise en place d'installations programmables, communicantes, et utilisant les énergies renouvelables 	<p>C.1.5. Effectuer un dimensionnement de la future installation CVC et/ou sanitaire concernée, en déterminant les options techniques et les méthodes d'exécution, en réalisant les plans, schémas et tracés au moyen d'outils informatiques, en veillant au respect de la réglementation, afin de réaliser une étude complète du projet.</p>	<p>pour l'étude et permettant l'évaluation du dossier. Le dossier est soutenu à l'oral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Les options techniques, technologiques et méthodes d'exécution sont définies et adaptées au projet. -Les plans, schémas et tracés sont établis au moyen d'un outil informatique de dessin assisté par ordinateur (DAO), et d'un logiciel de conception assistée par ordinateur (CAO). -La réglementation préalablement déterminée est respectée.
	<p>C.1.6. Optimiser le fonctionnement des installations de génie climatique et sanitaires, en proposant la mise en place d'installations programmables et communicantes et utilisant les énergies renouvelables, afin d'améliorer la performance énergétique et environnementale du chantier.</p>		<p>Plusieurs types d'installation sont proposées et adaptées au projet de la future installation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des installations programmables et communicantes (GTC/GTB, domotique, automates programmables, variation et régulation des installations). - Des installations thermiques et sanitaires utilisant les énergies renouvelables (photovoltaïque, solaire, pompe à chaleur, ...). - Des installations de ventilation et de traitement de l'air (ventilation, traitement de l'air, ...) - Des dispositifs permettant une meilleure gestion de l'eau - De la récupération d'énergie sur les eaux usées - De la récupération des eaux de pluie pour réutilisation le cas échéant... - Des installations de traitement de l'eau pour les installations de chauffage et sanitaires

BLOC 2 : Encadrer un chantier d'installation thermique et sanitaire			
<p>A.2.1. Définition des aspects techniques et financiers du chantier d'installation CVC et sanitaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des prestations nécessaires à la réalisation du chantier - Prise en considération de l'ensemble des prestations nécessaires au chantier - Ajout des propositions complémentaires au cahier des charges - Mise en place d'un devis épuré des informations stratégiques, à destination du client - Programmation des équipes et de l'utilisation des matériaux adaptés - Respect des délais - Gestion des interactions avec les parties prenantes impliquées selon le chantier (chefs de chantier, maçons, électriciens...) 	<p>C.2.1. Définir quantitativement et qualitativement les matériels et matériaux nécessaires à la réalisation du chantier en qualifiant l'ensemble des prestations étudiées, afin d'élaborer un descriptif détaillé pour l'entreprise.</p>	<p>ME 2.1. Étude de cas technique et financière</p> <p>Écrit et Oral</p> <p>À partir d'un dossier comprenant la présentation du chantier, le candidat doit établir et présenter un dossier d'étude et de réalisation comprenant :</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Les contraintes de l'entreprise sont prises en compte (commerciales, financières et organisation du personnel) -L'installation définie par l'étude technique est opérationnelle. -L'ensemble des prestations proposées sont prises en compte dans le prix de revient
	<p>C.2.2. Elaborer un devis en prenant en compte l'ensemble des prestations proposées et en formulant des propositions de prestations alternatives ou complémentaires au cahier des charges initial afin de dégager la rentabilité de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - le descriptif des matériels et matériaux nécessaires à la réalisation du chantier - le choix argumenté et le descriptif technique des équipements retenus - le devis quantitatif entreprise - le devis quantitatif client - le planning du chantier - l'organisation prévisionnelle du chantier, l'estimation des temps de réalisation. 	<ul style="list-style-type: none"> -Des propositions de prestations alternatives ou complémentaires au cahier des charges sont établies et répondent à la demande. -Une estimation des coûts de réalisation des travaux et un budget prévisionnel d'exécution sont établis. -Le prix de revient couvre les frais et permet de dégager une marge -Le devis établi est conforme par rapport à l'installation, à la réglementation et aux plans. -Le devis quantitatif client reprend les estimations de coûts préalablement établis -Les informations stratégiques de l'entreprise (détails des différentes positions, détails de chiffrage ...) ont été supprimées du devis quantitatif client. -Les conditions générales de vente sont présentées dans le devis
	<p>C.2.3. Planifier le chantier conformément aux plannings adjacents, en constituant les équipes adaptées, en programmant l'utilisation du matériel nécessaire et en prenant en compte les délais incompressibles, afin d'assurer la mise en place opérationnelle du planning.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - le PPSPS (plan de sécurité et de prévention de la santé) - Les documents de mise en service sont élaborés 	<ul style="list-style-type: none"> -La durée des travaux est évaluée et cohérente avec les effectifs, et les compétences mobilisées au regard du chantier (compétences et habilitations) -La planification intègre les phases, la cadence et les équipes -Le planning est établi au regard de l'activité globale de l'entreprise
	<p>C.2.4. Coordonner le travail réalisé sur le chantier en prenant les renseignements nécessaires auprès de l'ensemble des parties prenantes du projet afin d'assurer</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les documents et consignes d'utilisation à 	<ul style="list-style-type: none"> -Les temps de travail sont répartis en fonction du volume horaire global et du nombre d'intervenants sur le chantier

	le déroulé du chantier CVC et sanitaire dans le respect du cahier des charges et des délais.	<p>destination du client sont fournis</p> <ul style="list-style-type: none"> - la liste des déchets générés sur le chantier et leur traitement (recyclage...) - une proposition de contrats d'entretien adaptée aux installations proposées <p>Le candidat complètera son dossier de tous documents, catalogues, logiciels utilisés pour l'étude et permettant l'évaluation du dossier. Le dossier sera soutenu à l'oral.</p>	<p>-Le planning de la partie génie climatique et sanitaire tient compte des interventions de chaque corps de métier impliqué dans le chantier</p> <p>-Le PPSPS est complété et cohérent par rapport au chantier (prise en compte des contraintes de type travail en hauteur, ...)</p>
<p>A.2.2. Clôture du chantier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition des modalités de mise en service de l'installation CVC et sanitaire - Réalisation des mesures de contrôle (normes incendie...) - Mise en place de la conduite de l'installation - Remise de PV et documents de mise en service - Veille au tri des déchets dans le respect des normes environnementales 	<p>C.2.5. Elaborer les documents de mise en service de l'installation CVC et sanitaire en réalisant les mesures et vérifications nécessaires à la réception du chantier, afin de se conformer à la réglementation en vigueur et de garantir l'application du devoir de conseil.</p>	<p>ME 2.2. Mise en situation professionnelle (C.2.5, C.2.6, C.2.9)</p> <p>Le candidat doit mettre en service et assurer la maintenance d'une installation de génie climatique et sanitaire.</p>	<p>ME2.1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les techniques choisies sont en corrélation avec la réglementation environnementale. -Les vérifications et contrôle sont conformes à la réglementation en vigueur -Le bilan est conforme à la réglementation en vigueur préalablement déterminée. <p>ME2.2</p> <ul style="list-style-type: none"> -L'installation est démarrée correctement -La démarche de mise en service est exacte -Les valeurs consignées sur le rapport sont exactes -L'installation ou les parties d'installation sont conformes aux normes du constructeur -Les normes d'hygiène et de sécurité sont respectées
	<p>C.2.6. Définir les modalités d'utilisation des équipements CVC et sanitaires, en mettant en place une formation client adaptée, en délivrant les documents d'utilisation, en respectant les aspects réglementaires, afin d'optimiser la réception du chantier.</p>	<p>Le candidat complètera son dossier de tous documents, catalogues, logiciels utilisés pour l'étude et permettant l'évaluation du dossier. Le dossier sera soutenu à l'oral.</p>	<p>-Les consignes et documents fournis sont détaillés : gestion du bâtiment, gestion de la consommation, ...</p> <p>-Les modalités sont définies et adaptées aux aspects réglementaires préalablement déterminés.</p>
	<p>C.2.7. Contrôler le tri des déchets générés par le chantier dans le respect des procédures applicables et en sollicitant les acteurs pertinents afin de garantir une empreinte environnementale minimale.</p>		<p>-La liste des déchets générés par le chantier présenté est exhaustive</p> <p>-Les documents CERFA et de transports obligatoires pour certains déchets sont fournis</p>

<p>A.2.3. Supervision de la maintenance d'installations CVC et sanitaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi après-vente et analyse des dysfonctionnements - Identification des améliorations des installations - Préconisations de maintenance 	<p>C.2.8 Gérer le suivi des installations CVC et sanitaires dans le temps dans le respect des obligations contractuelles en analysant les rapports de maintenance et en identifiant les dysfonctionnements récurrents et les améliorations potentielles en fonction des constats afin d'assurer le service après-vente.</p>		<ul style="list-style-type: none"> -La proposition de contrats d'entretien correspond aux installations de génie climatique et sanitaire proposées -La description de la mise en service correspond à la procédure attendue pour les installations proposées -Le PV de fin de chantier est complété et cohérent
	<p>C.2.9 Formuler des préconisations de maintenance adaptées à l'installation CVC et/ou sanitaire concernée et dans le respect du devoir de conseil afin de garantir la sécurité de l'installation.</p>		<p>ME2.1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> -L'utilité de l'optimisation des installations est démontrée: argumentation s'appuyant sur des éléments factuels (consommation d'énergie, ...), formulation des améliorations possibles en cas d'ancienne installation. <p>ME2.2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> -La procédure de maintenance est suivie avec exactitude.
<p>BLOC 3 : Réaliser une pièce complexe d'installation sanitaire et thermique</p>			
<p>A.3.1. Analyse et préparation des éléments à assembler sur la pièce complexe d'installation sanitaire et thermique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conformité au plan d'exécution - Respect des cotations - Adaptation à la situation de la pièce, selon qu'elle se situe dans l'espace ou sur un panneau - Réalisation du tracé - Résolution de problématiques liées à l'implantation - Optimisation des éléments - Recours aux techniques de façonnage: cintrage à la machine, cintrage à chaud, 	<p>C.3.1 Réaliser l'implantation des éléments de la pièce dans le respect des cotations, en effectuant le tracé adapté à la situation spatiale de la pièce, en adaptant le tracé aux problématiques rencontrées et en cherchant à optimiser la pièce afin de respecter le plan d'installation sanitaire et thermique complexe donné.</p>	<p>ME 3.1. Mise en situation professionnelle</p> <p>A partir d'impératifs techniques et de plans, le candidat réalise une partie d'installation sanitaire et thermique en atelier, impliquant des difficultés techniques inhérentes aux installations complexes (tube de diamètre important, façonnage complexe, ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -L'assemblage complet est réalisé dans le temps imparti -Les cotations sont respectées -Le tracé est adapté à la situation spatiale de la pièce à assembler (dans l'espace ou sur panneau)
	<p>C.3.2 Façonner les éléments de la pièce sur la base de l'implantation de l'installation sanitaire et thermique en utilisant les matériaux et l'outillage adaptés afin de préparer la phase d'assemblage.</p>		<ul style="list-style-type: none"> -Le travail des tubes est réalisé avec exactitude -L'équerrage est précis -Les techniques de façonnage utilisées sont adaptées aux matériaux et aux éléments à réaliser

<p>piquage, piquage à bord relevé, traçage, développement (traçage permettant de mettre à plat une difficulté), cintrage à chaud, à cintrouse hydraulique.....</p>			
<p>A.3.2. Assemblage des éléments de la pièce complexe</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assemblage de tubes (gros diamètre pour les installations thermiques) - Techniques de soudure - Utilisation de matériaux pour le sanitaire : inox, cuivre, multicouches, PVC... - Utilisation de matériaux pour les installations thermiques : tube acier noir, tube cuivre 	<p>C3.3 Assembler les éléments entre eux à l'aide des techniques d'assemblage et de soudures complexes adaptées aux matériaux utilisés pour l'installation sanitaire et thermique afin de réaliser la pièce.</p>		<ul style="list-style-type: none"> -Les assemblages ne présentent pas de défaut apparent -Les soudures sont adaptées aux matériaux utilisés -Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées
	<p>C3.4 Intégrer les accessoires nécessaires au bon fonctionnement de l'installation sanitaire et thermique en les agencant conformément au plan initial, en procédant aux raccords adaptés et en respectant le sens de circulation des fluides.</p>		<ul style="list-style-type: none"> -L'installation répond aux critères esthétiques : netteté, propreté, conformité au plan initial -L'installation est étanche -Le poste de travail et le support sont maintenus propres
<p>BLOC 4 : Développer une entreprise artisanale</p>			
<p>A.4.1. Positionnement du projet de création d'entreprise dans sa réalité juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conduite d'un projet de création d'entreprise, de reprise ou de développement d'activité artisanale ancré dans sa réalité fiscale, sociale et juridique 	<p>C.4.1. Définir les actions administratives et juridiques découlant du statut de la société, en identifiant les statuts impliqués, afin d'ancrer son projet de création, de reprise ou de développement dans la réalité fiscale, sociale et juridique du secteur de l'énergie.</p>	<p>ME 4.1 Etude de cas «Fonction entrepreneuriale» Ecrit A partir d'un dossier constitué de textes d'actualité à caractère économique et/ou réglementaire et/ou social le candidat analysera l'ensemble</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Les actions administratives et juridiques sont identifiées et appliquées à l'entreprise (inscription au registre des métiers, le CFE, loi Raffarin, les corporations, les organisations professionnelles...). -Les statuts impliqués sont identifiés et adaptés à l'entreprise (statut fiscal, statut juridique de l'entreprise, ...).

<ul style="list-style-type: none"> - Analyse de l'environnement réglementaire - Identification des sources et des acteurs clés en matière de réglementation 	<p>C.4.2. Analyser l'environnement réglementaire de l'entreprise artisanale, en analysant les politiques en faveur de l'artisanat, en identifiant les sources et les acteurs clés de la réglementation, afin de proposer des services et des produits en conformité, d'anticiper les évolutions réglementaires et de communiquer aux équipes sur toute évolution juridique ou normative.</p>	<p>de ces documents, avant d'en mesurer l'impact éventuel sur son secteur d'activité, sa branche et son entreprise. Son point de vue devra être argumenté et illustré. Le candidat analyse la situation, fait des propositions d'amélioration et rédige des procédures réglementaires.</p> <p>ME 4.2 Analyse de la « Fonction entrepreneuriale » Oral Le candidat analysera sa production écrite et apportera tout élément complémentaire ou rectificatif, en lien avec le thème et lui paraissant pertinent pour son secteur d'activité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Les relais, aides et soutiens intervenant dans la création/développement d'entreprises dans le secteur des CVC sont identifiés et mobilisés (politiques en faveur de l'artisanat, ...). -L'environnement institutionnel et juridique est identifié (l'état, le conseil constitutionnel, les collectivités locales et territoriales, ...). -Les sources identifiées sont fiables et multiples. -Les conséquences d'une évolution juridique ou réglementaire sur le secteur de l'énergie sont anticipées.
<p>A.4.2. Gestion d'une entreprise artisanale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration d'un dossier financier de l'entreprise à destination des partenaires extérieurs (banquier, société de cautionnement mutuel, ...) - Construction d'un plan de financement - Elaboration de la stratégie de l'entreprise 	<p>C.4.3. Elaborer un plan de financement à destination du banquier, en diversifiant les sources de financements et en justifiant chacun des postes et la stratégie de l'entreprise au moyen des comptes de résultats et des bilans sur les derniers exercices, afin de mener un projet intra-entrepreneurial viable.</p>	<p>ME 4.3 Etude de cas « Gestion » Ecrit Sous la forme d'une étude de cas, le candidat analysera la situation financière d'une entreprise à partir de ses documents comptables et définira si le projet de reprise/création ou le projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il justifie et/ou explique la stratégie de l'entreprise en développant des arguments basés sur les comptes de résultats et des bilans sur les derniers exercices. - La stratégie de l'entreprise est définie à partir des documents comptables élaborés par l'expert-comptable (comptes de résultats et des bilans sur les derniers exercices : conséquences et raisons des investissements effectués, des recrutements, etc.) - Le plan de financement est réaliste et conforme aux moyennes du secteur des CVC.

<ul style="list-style-type: none"> - Pilotage au quotidien la rentabilité de l'entreprise artisanale - Mesure continue de la santé de l'entreprise - Calcul du seuil de rentabilité 	<p>C.4.4. Evaluer de façon continue la santé de l'entreprise, en se référant aux moyennes professionnelles du secteur, en établissant, pour chaque production, le seuil de rentabilité pour l'entreprise, en contrôlant la valeur des stocks et sa rotation, en négociant les délais fournisseurs et en apportant les correctifs nécessaires, afin de s'assurer de la viabilité de l'entreprise artisanale.</p>	<p>porté par le dirigeant est viable, et sous quelle(s) condition(s).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs de la santé financière de l'entreprise sont identifiés et utilisés comme caution auprès des donneurs d'ordre, des financiers - Le candidat analyse la santé financière de l'entreprise et démontre sa rentabilité au regard de son projet, de ses objectifs. - Le candidat mesure le seuil de rentabilité de chaque chantier - Les délais fournisseurs négociés sont adaptés - Les délais de paiement client sont gérés, notamment pour les gros chantiers - Les correctifs apportés à la suite des résultats des contrôles effectués sont adaptés - La rentabilité de l'entreprise est conforme à la rentabilité moyenne du secteur du bâtiment - Le suivi financier de l'activité, des chantiers, est réalisé et optimisé
<p>BLOC 5 : Commercialiser des prestations en entreprise artisanale</p>			
<p>A.5.1 Définition et suivi de l'offre commerciale d'une entreprise artisanale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construction de l'offre commerciale de l'entreprise - Proposition d'une offre de prestations différenciée (mise en valeur des compétences et des savoir-faire particuliers de l'entreprise) - Définition du positionnement de l'offre commerciale de l'entreprise 	<p>C.5.1. Concevoir une offre commerciale lisible sur le segment des prestations de l'entreprise, en identifiant la clientèle, en élaborant un diagnostic du positionnement de l'entreprise sur le marché, en développant une gamme de services spécifiques différenciante dans l'objectif d'une diffusion à des particuliers et des professionnels.</p>	<p>ME 5.1. Etude de cas « Commercialisation » Ecrit</p> <p>A partir d'une étude de cas exposant la situation commerciale, la concurrence et le marché d'une entreprise, le candidat analyse la situation commerciale de ladite entreprise et formule une stratégie commerciale, et de communication réaliste et</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'environnement commerciale est caractérisé (concurrence, ...), et les sources d'information adéquates sont identifiées. - Un diagnostic interne (stratégie commerciale de l'entreprise, axes stratégiques, ...) et externe (offre commerciale de la concurrence) est élaboré. - L'offre commerciale proposée est complète et adaptée au marché (besoins du prospect, description des actions proposées, tarifs, ...) - La plus-value de l'entreprise est déterminée. Une gamme de services spécifiques (compétences et savoir-faire particuliers de l'entreprise) différenciante est élaborée au regard de la concurrence locale et régionale.

<ul style="list-style-type: none"> - Définition des objectifs de vente - Suivi des actions mises en place 	<p>C.5.2 Définir les objectifs de vente à court, moyen et long terme, en analysant les résultats dans une démarche d'amélioration continue en fonction de la marge à réaliser, afin de mettre en œuvre une politique commerciale cohérente et pérenne.</p>	<p>répondent aux ambitions de la direction.</p> <p>ME 5.2. Présentation du métier en Langue vivante professionnelle</p> <p>Oral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs sont réalisables et en adéquation avec la politique commerciale. - Les objectifs permettent des actions commerciales efficaces (augmentation du trafic, du CA). - Les opérations commerciales sont connues par l'ensemble des équipes de vente - Des actions de contrôle et de suivi sont mises en place
<p>A.5.2. Conseil à la vente de prestations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Négociation commerciale - Rédaction d'une proposition commerciale à destination d'un prospect - Définition du plan d'action marketing 	<p>C.5.3. Conduire une négociation commerciale avec un client, un prescripteur en business to business dans un environnement international, en mettant en place les techniques de négociation et communication adaptées, en conseillant le client à l'aide de fiches commerciales afin de répondre aux clients sur les caractéristiques des prestations et services proposés par l'entreprise pendant et après la vente.</p>	<p>Le candidat tirera au sort un texte court en langues étrangères en lien avec son activité. Il se présentera, présentera l'entreprise dans laquelle il travaille et s'exprimera sur le texte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques de ventes utilisées sont adaptées à la situation du client. - Les étapes de la négociation commerciale sont respectées. - Les besoins du prospect sont identifiés et reformulés. - La marge de négociation du client est mesurée. - L'argumentation de vente est adaptée à la prestation envisagée. - Les concessions accordées ne se font pas sans contrepartie.
	<p>C5.4. Construire une proposition commerciale en incluant une gamme de prestations et de services adaptée aux besoins du client analysés, tout en étant force de proposition notamment en cas de nécessité de réorienter la demande selon la faisabilité de la production particulière à réaliser, afin de répondre au mieux au prospect.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les besoins préalablement identifiés du client sont inclus dans la proposition commerciale. - La proposition comprend une description de l'entreprise et de ses prestations et services. - La provenance des produits est indiquée et valorisée - La proposition financière est ferme, tout en étant de nature à être acceptée par le client. - La proposition inclut les mentions obligatoires (SIRET, code APE, IBAN, ...)
	<p>C.5.5. Définir la stratégie de communication externe de l'entreprise en sélectionnant les axes prioritaires de la communication commerciale et les actions marketing associées afin de mettre en</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les axes prioritaires de communication commerciale sont définis. - Les actions marketing conduites (participation à des salons et autres manifestations, mailing, ...) en France et à l'étranger sont adaptés au regard

	valeur les réalisations de l'entreprise dans le cadre de prospection et de communication à destination des clients.		du positionnement et de la stratégie commerciale de l'entreprise.
BLOC 6 : Gérer les ressources humaines			
A.6.1 Supervision de l'organisation du travail au sein de l'entreprise artisanale <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'organisation du travail au sein d'une entreprise artisanale - Analyse des besoins en formation - Organisation d'une stratégie RH 	C.6.1 Superviser l'organisation du travail au sein d'une entreprise artisanale , en identifiant les méthodes d'organisation du travail et les dysfonctionnements, ainsi que les principales composantes du management, en se référant aux évaluations des salariés et aux résultats d'activité de l'entreprise et en prenant en compte les situations de handicap puis en proposant des actions correctives afin d'améliorer l'efficacité des salariés.	ME 6.1. Etude de cas « GRH » – Ecrit : Sous la forme d'un cas décrivant l'organisation RH d'une entreprise, le candidat analysera l'efficacité de la structure et préconisera des axes d'amélioration, qu'il déterminera et déclinera en solutions opérationnelles.	<ul style="list-style-type: none"> - Les causes des dysfonctionnements sont listées et adaptées à la situation - Les conséquences qualitatives et quantitatives sont évaluées au regard de l'activité - Des solutions sont proposées au regard des dysfonctionnements ciblés. - Les méthodes d'organisation du travail actuelles et les composantes du management sont déterminées. - Les consignes données en termes d'organisation du travail sont claires. - Les objectifs fixés en termes d'activité sont cohérents avec les capacités de l'entreprise. - Les situations de handicap sont prises en compte dans l'analyse (organisation du travail, aménagement du poste de travail, parcours professionnel du salarié...).
	C.6.2 Evaluer les besoins en formation et en recrutement pour l'entreprise artisanale , en analysant les besoins en formation et recrutement ressortis des entretiens professionnels et projets professionnels des salariés, tout en intégrant les innovations techniques, réglementaires du secteur d'activité de l'entreprise, afin de définir les actions (formation ou recrutement) à mettre en place.		

	<p>C.6.3 Mettre en place les actions d'une politique de rémunération (salaire, prime, intéressement), en accord avec les accords de branche, afin d'organiser une stratégie RH cohérente dans l'entreprise.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La stratégie RH est cohérente au regard du projet de l'entreprise. - La politique rémunération menée respecte les accords de branche. - Le besoin en recrutement et le nombre de salarié à recruter est expliqué au regard de la charge de travail à absorber par l'entreprise et de l'analyse du besoin en compétences et en recrutement préalablement établie.
<p>A6.2 Recrutement de salariés et apprentis d'une entreprise artisanale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration des documents relatifs au recrutement - Conduite d'entretiens de recrutement 	<p>C.6.4. - Rédiger une offre d'emploi répondant aux besoins de l'entreprise, en définissant la liste des tâches et la fiche de poste du nouvel embauché, afin de participer au recrutement.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - L'offre d'emploi est complète (présentation de l'entreprise artisanale, description du poste, description du profil recherché) - Le poste à pourvoir est précisément décrit.
	<p>C.6.5. - Mener des entretiens de recrutement des potentiels collaborateurs, tout en coopérant le cas échéant avec les services compétents pour le recrutement des apprentis, en évaluant leurs profils au regard des contraintes du poste à pourvoir, en adaptant le poste aux personnes en situation de handicap (RQTH) dans l'objectif de recruter les profils adaptés à l'entreprise artisanale.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les questions posées au candidat sont précises et portent sur son parcours, ses compétences et sa projection au sein du poste à pourvoir. - L'entretien se déroule dans le respect du droit du travail.

<p>A.6.3 Organisation du développement des compétences des salariés d'une entreprise artisanale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation de la montée en compétences des apprenants - Suivi des apprentis - Définition du niveau de connaissances - Adaptation de sa progression et de ses explications 	<p>C.6.6. Assurer le suivi des apprenants en organisant les séquences d'évaluation du jeune dans l'entreprise artisanale et les communiquer à l'autorité compétente, en appliquant la réglementation en matière d'apprentissage et en assurant la gestion des situations de handicap afin d'ajuster la progression des acquis par l'apprenant en adéquation avec le référentiel du titre/diplôme préparé.</p> <p>C.6.7. Former son apprenant dans l'acquisition des compétences liées aux gestes techniques en définissant son niveau de connaissances et en adaptant sa progression et ses explications en conséquence afin qu'il soit capable de reproduire ces gestes techniques de manière autonome.</p>	<p>ME 6.2. Mise en situation professionnelle « Fonction maître d'apprentissage »</p> <p>- Oral</p> <p>Le candidat tirera au sort une situation d'alternance qui peut être d'ordre général ou problématique. Il analysera la situation décrite et formulera des réponses ou solutions à cette dernière et ce, dans le cadre strict de son rôle de maître d'apprentissage/tuteur en entreprise, et de l'exécution de ce contrat de travail particulier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La séquence est correctement analysée, tant dans la maîtrise du geste professionnel que sur la motivation du jeune. - La pédagogie est adaptée et de qualité : le séquençage des apports est pensé, la progression pédagogique est articulée dans le temps - Le cadre légal du contrat d'alternance est respecté. - Des actions adaptées sont mises en place pour accompagner les apprenants en situation de handicap. - Les objectifs des gestes techniques sont énoncés - Une recherche des pré-acquis de l'apprenant est réalisée - Les gestes techniques sont pratiqués par le candidat - Les gestes techniques sont expliqués et justifiés - Le candidat veille à la conformité des gestes techniques reproduits et les corrige au besoin - Le niveau de compréhension de l'apprenant est analysé - Le bien-être du modèle et l'installation en tenant compte d'éventuelle situation de handicap sont prises en compte durant la phase de formation de l'apprenant
---	--	--	---