

CQP Technicien d'intervention réseaux électriques monteur souterrain

**Référentiels d'activités et de compétences
Référentiel de certification**

Désignation du métier ou des fonctions en lien avec la qualification

Le CQP est en lien avec le métier de Technicien d'intervention réseaux électriques monteur souterrain (H/F).

Les autres appellations les plus utilisées par les professionnels pour désigner ce métier sont les suivantes : monteur, opérateur réseau électricité, opérateur exploitation et travaux électricité, technicien réseau, technicien interventions réseau,

Description de la qualification

Le Technicien d'intervention réseaux électriques monteur souterrain réalise des interventions techniques¹ d'entretien préventif, de construction et de dépannage des réseaux électricité souterrains HTA/ BT et des postes HTA/ BT ainsi que des branchements et raccordements, en respectant les consignes et en se conformant avec rigueur aux règles de sécurité et à l'UTE C18-510.

Il s'agit notamment des interventions suivantes :

- Réalisation de branchements, de raccordement et mise en œuvre de moyens d'alimentation neufs ou provisoires si nécessaire
- Réalisation et montage d'accessoires de réseaux
- Changement ou modification d'un appareillage sur les postes HTA/BT ou des parties de réseaux
- Réalisation de dépannages

Il réalise des interventions chez des clients en respectant le code de bonne conduite² ou les règles internes de la relation client selon le cas.

Lors d'une situation d'incident, il applique les premières mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes et des biens, sous la responsabilité du chargé de travaux.

En fonction de la situation, il avise sa hiérarchie qui peut demander l'intervention d'autres spécialistes.

Les principales **situations professionnelles** rencontrées sont les suivantes :

¹ Le terme « intervention » est utilisé dans ce document de façon générique et n'est pas strictement conforme à la définition de l'UTE C18-510

² Les directives du Parlement et du Conseil européen du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur respectivement de l'électricité et du gaz et la loi n°2004-803 du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières posent le principe de non-discrimination qui s'appuie sur l'indépendance des gestionnaires de réseaux vis-à-vis de leurs maisons-mères et sur l'application des codes de bonne conduite. Les codes de bonne conduite contiennent les mesures prises pour garantir que toute pratique discriminatoire est exclue et que leur application fait l'objet d'un suivi approprié. Chaque gestionnaire de réseaux de transport ou de distribution desservant plus de 100 000 clients établit un code de bonne conduite et publie chaque année un rapport sur sa mise en œuvre.

- Préparation de l'intervention conformément aux prescriptions du chargé de travaux, en suivant un bon de travail
- Interventions d'entretien préventif ou de dépannage sur les réseaux HTA et BT souterrains
- Réalisation de branchement et de raccordements sur réseaux existants ou sur réseaux neufs
- Localisation des pannes et premier diagnostic sur les réseaux BT et HTA
- Transmission des informations concernant l'intervention au chargé de travaux pour rédaction d'un compte-rendu d'intervention

DOCUMENT DE TRAVAIL

Référentiel d'activités

1 – Recueil d'informations concernant son intervention

- Prise de connaissance du bon de travail, des éléments transmis (sur tout type de supports) et recherche d'informations sur l'intervention demandée (nature du défaut, circonstances....)
- Prise de connaissance des documents et plans associés : rapports, notices de montage, fiches techniques, modes opératoires....
- Recherche des informations techniques complémentaires

2 - Préparation de son intervention

- Préparation des moyens (outillage, matériel, véhicule, sécurité ...)
- Repérage du lieu d'intervention
- Aménagement de son espace d'activité
- Balisage du chantier et mise en place des moyens de protection des personnes et des biens : équipements de protection individuels, matérialisation de la zone de travail, mise en place des panneaux de signalisation sous la responsabilité du chargé de travaux

3 – Interventions techniques sur les réseaux souterrains HTA et BT et les postes HTA/ BT

- Réalisation de l'intervention en intégrant la prévention des risques (remplacement et montage d'accessoire, branchement, raccordement, jonction, émergence)
- Réalisation de contrôles et tests
- Prise des mesures de sécurité en fonction de la situation
- Restitution du chantier : apport des informations appropriées au chargé de travaux³, collecte des déchets, vérification de la conformité de son intervention

4 – Localisation des pannes et réalisation de mesures et contrôles

- Recueil des premiers éléments d'information nécessaires au diagnostic de la panne
- Reconnaissance de la zone
- Réalisation des mesures et contrôles (vérification de présence ou absence de tension, mesure de continuité, mesure de tension...)
- Localisation de la panne ou du défaut

5 – Restitution des informations

- Restitution orale de son intervention au chargé de travaux
- Rédaction de tout ou partie d'un rapport d'intervention
- Renseignement des bases de données liées à l'activité

³ Ou équivalent selon l'évolution de la réglementation (UTE C18-510)

Référentiel de compétences⁴

Unité de compétence 1 – Rechercher et analyser les données liées à son intervention sur les réseaux électricité souterrains HTA et BT

1. Identifier les différents éléments du bon de travail nécessaires à son intervention
2. Identifier, rechercher et valider les informations nécessaires pour réaliser l'intervention
3. Utiliser les documents et plans d'exploitation associés
4. Identifier le mode opératoire associé à l'intervention selon le type de câbles rencontrés
5. Identifier l'intervention à réaliser selon le mode opératoire
6. Identifier l'ensemble des moyens nécessaires à son intervention en fonction des données recueillies : outillage, matériels, sécurité

Unité de compétence 2 – Préparer son intervention sur les réseaux électricité souterrains HTA et BT

1. Vérifier la présence des matériels, des accessoires et de l'outillage nécessaires à l'intervention
2. Choisir, sur le terrain, les matériels et accessoires nécessaires à son intervention
3. Contrôler et régler l'outillage, nécessaire à son intervention sur le réseau HTA ou le réseau BT
4. Repérer sa zone d'intervention sur le terrain, les contraintes ayant un impact sur les dispositions sécurité à prendre pour une intervention donnée
5. Observer l'environnement de travail et détecter les risques éventuels
6. Vérifier la cohérence entre les observations terrain et les documents
7. Baliser la zone de travail
8. Mettre en œuvre les moyens de protection individuels

Unité de compétence 3 – Réaliser des interventions sur le réseau souterrain BT hors tension consigné ou hors exploitation

1. Reconnaître le ou les différents câbles sur le terrain lors de travaux souterrains
2. Repérer le ou les câbles faisant l'objet de l'intervention
3. Vérifier l'adéquation de l'accessoire avec les caractéristiques effectives du réseau
4. Réaliser les travaux sur le réseau BT hors tension : confection et montage d'accessoires de raccordement
5. Réaliser la mise ou remise sous tension, en respectant les consignes du chargé de travaux; les règles et procédures de sécurité
6. Optimiser son intervention pour limiter les temps de coupure
7. Réaliser toutes les opérations de fin de chantier

Unité de compétence 4 – Réaliser des interventions sur le réseau souterrain BT sous tension

1. Reconnaître le ou les différents câbles, sur le terrain, lors de travaux souterrains
2. Repérer le ou les câbles sous tension faisant l'objet de l'intervention
3. Vérifier l'adéquation de l'accessoire préparé avec les caractéristiques effectives du réseau BT
4. Réaliser les travaux sous tension (TST) sur le réseau BT en respectant les conditions d'exécution des travaux BT (CET BT)
5. Réaliser toutes les opérations de fin de chantier

⁴ Toutes les compétences et activités mises en œuvre sont régies par les prescriptions de l'UTE C18-510 et les éventuels compléments et déclinaisons d'entreprise relatifs aux risques électriques, généraux ou de chantier.

Unité de compétence 5 – Réaliser des interventions sur le réseau souterrain HTA hors tension consigné ou hors exploitation

1. Reconnaître les différents câbles HTA, sur le terrain, lors de travaux souterrains
2. Repérer le ou les câbles faisant l'objet de l'intervention
3. Vérifier l'adéquation de l'accessoire avec les caractéristiques effectives du réseau
4. Réaliser les travaux sur le réseau HTA : confection et montage d'accessoires
5. Réaliser la mise ou remise sous tension, en respectant les règles et procédures de sécurité
6. Optimiser son intervention pour limiter les temps de coupure
7. Réaliser toutes les opérations de fin de chantier

Unité de compétence 6 – Réaliser les mesures et contrôles nécessaires au diagnostic d'une panne sur les réseaux souterrains BT et HTA

1. Recueillir les informations nécessaires à la localisation de la panne
2. Réaliser les mesures et contrôles appropriés pour rechercher la cause de la panne
3. Identifier le degré d'urgence sur son intervention et repérer les risques nécessitant une action immédiate
4. Transmettre, au chargé de travaux, les informations pertinentes sur la situation
5. Proposer des solutions appropriées pour le dépannage (type d'intervention, typologie de clients, moyens nécessaires ...)

Unité de compétence 7 – Analyser les risques liés à son intervention et mettre en œuvre les moyens de prévention dans le respect des consignes et des règles de sécurité

1. Analyser l'ensemble des risques électriques liés à son intervention sur les ouvrages électriques
2. Analyser l'ensemble des risques liés à la sécurité sur le chantier et dans son environnement
3. Mettre en œuvre les moyens de prévention appropriés, pour soi-même, en fonction des risques
4. Mettre en œuvre les moyens appropriés pour la protection des tiers et des biens en fonction des risques
5. Appliquer les règles, procédures, modes opératoires et consignes dans son champ d'activité avec rigueur et méthode

Unité de compétence 8 – Transmettre les informations techniques liées à son intervention

1. Transmettre toutes les informations nécessaires, en fonction des interventions, aux interlocuteurs appropriés
2. Enregistrer les travaux effectués et les mesures techniques réalisées de manière exhaustive et fiable, pour assurer la traçabilité
3. Saisir les informations liées à son intervention dans les applications informatiques dédiées
4. Rédiger tout ou partie d'un compte-rendu d'intervention

Unité de compétence 9 – Communiquer auprès de différents interlocuteurs et travailler en équipe

1. Apporter l'information appropriée au client lors d'une intervention
2. Communiquer avec les différents interlocuteurs de manière appropriée et dans le cadre fixé
3. Coordonner ses activités avec les autres membres de l'équipe en appliquant les consignes
4. Situer son activité dans le fonctionnement de l'équipe, du service et de l'entreprise
5. Prendre en compte, dans son activité quotidienne, les objectifs fixés au niveau individuel et collectif

DOCUMENT DE TRAVAIL

Référentiel de certification

Unité de compétence 1 – Rechercher et analyser les données liées à son intervention sur les réseaux électricité souterrains HTA et BT

Eléments de la compétence	Critères d'évaluation
1. Identifier les différents éléments du bon de travail nécessaires à son intervention	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ordre de travail est correctement reformulé et expliqué ▪ La production attendue est explicitée
2. Identifier, rechercher et valider les informations nécessaires pour réaliser l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les informations nécessaires sont recueillies (le type d'intervention, le lieu, le type de matériel, les risques potentiels liés à l'intervention...) ▪ Elles sont exactes
3. Utiliser les documents et plans d'exploitation associés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les caractéristiques du réseau (câbles, accessoires, postes) sont identifiées à partir des documents et des plans
4. Identifier le mode opératoire associé à l'intervention selon le type de câbles rencontrés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le mode opératoire est adapté au type de câbles ▪ Les informations nécessaires sont identifiées
5. Identifier l'intervention à réaliser selon le mode opératoire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La chronologie de l'intervention à réaliser est explicitée avec exactitude ▪ La méthode de travail décrite est adaptée
6. Identifier l'ensemble des moyens nécessaires à son intervention en fonction des données recueillies : outillage, matériels, sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les moyens nécessaires sont listés et explicités

Unité de compétence 2 – Préparer son intervention sur les réseaux électricité souterrains HTA et BT

Eléments de la compétence	Critères d'évaluation
1. Vérifier la présence des matériels, des accessoires et de l'outillage nécessaires à l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les matériels, les accessoires et l'outillage sont adaptés à l'intervention ▪ Tout écart est identifié ▪ Les mesures prises sont adaptées à la situation
2. Choisir, sur le terrain, les matériels et accessoires nécessaires à son intervention	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les matériels et accessoires choisis sont adaptés à l'intervention ▪ Aucun oubli
3. Contrôler et régler l'outillage, nécessaire à son intervention sur le réseau HTA ou le réseau BT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'outillage nécessaire est préparé et contrôlé ▪ L'outillage est adapté et réglé pour l'intervention ▪ Tout écart est identifié ▪ Des mesures pertinentes sont prises en cas d'inadéquation
4. Repérer sa zone d'intervention sur le terrain, les contraintes ayant un impact sur les dispositions sécurité à prendre pour une intervention donnée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La zone d'intervention est localisée sans erreur ▪ Toutes les contraintes sont identifiées ▪ Les risques relatifs à son champ d'intervention et le lien avec les dispositions sécurité sont explicités
5. Observer l'environnement de travail et détecter les risques éventuels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les principaux risques liés à l'environnement de travail sont identifiés ▪ Les risques sont explicités
6. Vérifier la cohérence entre les observations terrain et les documents	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La cohérence entre les observations de l'environnement et les informations disponibles sur le plan est vérifiée ▪ La cohérence entre le positionnement de la zone d'intervention sur le chantier et celui sur le plan est vérifiée ▪ Les écarts sont identifiés, explicités et éventuellement traités
7. Baliser la zone de travail	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La zone est correctement balisée selon les prescriptions en vigueur et les procédures de l'entreprise (carnets de prescription, code de la route...) ▪ Les panneaux et éléments de signalisation sont mis en place
8. Mettre en œuvre les moyens de protection individuels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les équipements de protection individuels appropriés sont correctement utilisés

Unité de compétence 3 – Réaliser des interventions sur le réseau souterrain BT hors tension consigné ou hors exploitation

Eléments de la compétence	Critères d'évaluation
1. Reconnaître le ou les différents câbles sur le terrain lors de travaux souterrains	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les différents types de câbles utilisés en réseau BT sont cités ▪ Le ou les différents types de câbles sont reconnus sur le terrain
2. Repérer le ou les câbles faisant l'objet de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le ou les câbles nécessitant l'intervention sont reconnus et distingués des autres câbles
3. Vérifier l'adéquation de l'accessoire avec les caractéristiques effectives du réseau	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accessoire est adapté aux caractéristiques du réseau et de l'intervention ▪ Toute anomalie est identifiée ▪ Les mesures correctives prises sont adaptées à la situation
4. Réaliser les travaux sur le réseau BT hors tension : confection et montage d'accessoires de raccordement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les opérations sont réalisées correctement selon la notice de montage ▪ Les opérations réalisées sont expliquées et justifiées ▪ Les outils appropriés sont utilisés selon les prescriptions ▪ Les vérifications sont réalisées ▪ Les anomalies sont identifiées ▪ Les mesures correctives prises sont adaptées à la situation ▪ Les procédures et règles de sécurité en vigueur sont appliquées
5. Réaliser la mise ou remise sous tension, en respectant les consignes du chargé de travaux, les règles et procédures de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les vérifications et contrôles préalables à la mise sous tension sont réalisés ▪ Toutes les étapes de mise ou remise sous tension sont réalisées sans erreur ▪ Les vérifications sont réalisées après mise ou remise sous tension ▪ Les règles de sécurité, les instructions permanentes de sécurité et les consignes d'exploitation sont appliquées
6. Optimiser son intervention pour limiter les temps de coupure	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'enchaînement des opérations réalisées permet d'optimiser l'intervention
7. Réaliser toutes les opérations de fin de chantier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les déchets sont ramassés, triés et évacués ▪ L'absence de danger pour les personnes et les biens est vérifiée en fin de travaux

Unité de compétence 4 – Réaliser des interventions sur le réseau souterrain BT sous tension

Eléments de la compétence	Critères d'évaluation
1. Reconnaître le ou les différents câbles, sur le terrain, lors de travaux souterrains	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les différents types de câbles utilisés en réseau BT sont cités ▪ Le ou les différents types de câbles sont reconnus sur le terrain
2. Repérer le ou les câbles sous tension, faisant l'objet de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le ou les câbles nécessitant l'intervention sont reconnus et distingués des autres câbles restés sous tension
3. Vérifier l'adéquation de l'accessoire préparé avec les caractéristiques effectives du réseau	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accessoire est adapté aux caractéristiques du réseau ▪ Toute anomalie est identifiée ▪ Les mesures correctives prises sont adaptées à la situation
4. Réaliser les travaux sous tension (TST) sur le réseau BT en respectant les conditions d'exécution des travaux BT (CET BT)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les vérifications des conditionnements sont réalisées ▪ Les anomalies sont identifiées ▪ Les mesures correctives prises sont adaptées à la situation ▪ Les opérations sont réalisées en respectant la notice de montage de l'accessoire et les conditions d'exécution des travaux BT ▪ Les opérations réalisées sont expliquées et justifiées ▪ Les outils agréés sont utilisés selon les prescriptions des fiches techniques
5. Réaliser toutes les opérations de fin de chantier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les déchets sont ramassés, triés et évacués ▪ L'absence de danger pour les personnes et les biens est vérifiée en fin de travaux

Unité de compétence 5 – Réaliser des interventions sur le réseau souterrain HTA hors tension consigné ou hors exploitation

Eléments de la compétence	Critères d'évaluation
1. Reconnaître le ou les différents câbles HTA sur le terrain lors de travaux souterrains	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les différents types de câbles utilisés en réseau HTA sont cités ▪ Le ou les différents types de câbles sont reconnus sur le terrain
2. Repérer le ou les câbles faisant l'objet de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le ou les câbles nécessitant l'intervention sont reconnus et distingués des autres câbles
3. Vérifier l'adéquation de l'accessoire avec les caractéristiques effectives du réseau	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accessoire est adapté aux caractéristiques du réseau ▪ Toute anomalie est identifiée ▪ Les mesures correctives prises sont adaptées à la situation
4. Réaliser les travaux sur le réseau HTA : confection et montage d'accessoires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les vérifications sont réalisées ▪ Les anomalies sont identifiées ▪ Les mesures correctives prises sont adaptées à la situation ▪ Les opérations sont réalisées en respectant la notice de montage de l'accessoire ▪ Les opérations réalisées sont expliquées et justifiées ▪ Les outils appropriés sont réglés et utilisés selon les prescriptions ▪ Les procédures et règles de sécurité en vigueur sont appliquées
5. Réaliser la mise ou remise sous tension, en respectant les règles et procédures de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les vérifications et contrôles préalables à la mise sous tension sont réalisés ▪ Toutes les étapes de mise ou remise sous tension sont réalisées sans erreur ▪ Les vérifications sont réalisées après mise ou remise sous tension ▪ Les règles liées aux consignes d'exploitation sont appliquées
6. Optimiser son intervention pour limiter les temps de coupure	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'enchaînement des opérations réalisées permet d'optimiser l'intervention
7. Réaliser toutes les opérations de fin de chantier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les déchets sont ramassés, triés et évacués ▪ L'absence de danger pour les personnes et les biens est vérifiée en fin de travaux

Unité de compétence 6 –Réaliser les mesures et contrôles nécessaires au diagnostic d'une panne sur les réseaux souterrains HTA et BT

Eléments de la compétence	Critères d'évaluation
1. Recueillir les informations nécessaires à la localisation de la panne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les informations pertinentes sur le dysfonctionnement sont sélectionnées
2. Réaliser les mesures et contrôles appropriés pour rechercher la cause de la panne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les mesures et contrôles sont réalisés méthodiquement selon les procédures et les directives du chargé de travaux
3. Identifier le degré d'urgence sur son intervention et repérer les risques nécessitant une action immédiate	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les caractéristiques de la situation sont expliquées ▪ Le degré d'urgence est explicité ▪ L'action appropriée est réalisée
4. Transmettre, au chargé de travaux, les informations pertinentes sur la situation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les informations pertinentes sont transmises ▪ Le message est clair
5. Proposer des solutions appropriées pour le dépannage (type d'intervention, typologie de clients, moyens nécessaires ...)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les solutions proposées sont expliquées et justifiées ▪ Les solutions proposées sont pertinentes

Unité de compétence 7 – Analyser les risques liés à son intervention et mettre en œuvre les moyens de prévention dans le respect des consignes et des règles de sécurité

Eléments de la compétence	Critères d'évaluation
<p>1. Analyser l'ensemble des risques électriques liés à son intervention sur les ouvrages électriques</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les risques liés aux réseaux souterrains BT et HTA sont explicités ▪ Les risques liés aux interventions sous tension sont explicités ▪ Les conséquences potentielles sur les personnes et les biens sont explicitées ▪ Les limites de son champ de compétences sont identifiées
<p>2. Analyser l'ensemble des risques liés à la sécurité sur le chantier et dans son environnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les risques liés au chantier et à son environnement sont explicités ▪ Les conséquences potentielles sur les personnes et les biens sont explicitées
<p>3. Mettre en œuvre les moyens de prévention appropriés, pour soi-même, en fonction des risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les moyens de prévention et de protection sont utilisés conformément aux exigences ▪ Les gestes et postures de travail et les règles d'ergonomie sont appliqués ▪ Les conséquences d'une non-utilisation de moyens de prévention et de protection sont expliquées
<p>4. Mettre en œuvre les moyens appropriés pour la protection des tiers et des biens en fonction des risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les moyens de protection sont identifiés et utilisés conformément aux exigences de la situation et selon les normes en vigueur ▪ Les conséquences d'une non-utilisation sont explicitées
<p>5. Appliquer les règles, procédures, modes opératoires et consignes dans son champ d'activité avec rigueur et méthode</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles, procédures, modes opératoires et consignes dans son champ d'activité sont appliquées dans différentes situations avec régularité ▪ Les conséquences d'une non-application ou d'une mauvaise application sont expliquées

Unité de compétence 8 – Transmettre les informations techniques liées à son intervention

Eléments de la compétence	Critères d'évaluation
1. Transmettre toutes les informations nécessaires, en fonction des interventions, aux interlocuteurs appropriés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les informations à transmettre dans différentes situations sont explicitées ▪ Les informations requises sont transmises à l'interlocuteur approprié
2. Enregistrer les travaux effectués et les mesures techniques réalisées de manière exhaustive et fiable pour assurer la traçabilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les travaux réalisés sont décrits de manière claire et sans erreur ▪ Les informations transcrites sont fiables (mesures, cotes, croquis, caractéristiques techniques d'ouvrages ...) ▪ Les règles de traçabilité sont appliquées
3. Saisir les informations liées à son intervention dans les applications informatiques dédiées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'outil est correctement utilisé ▪ La saisie est réalisée sans erreur
4. Rédiger tout ou partie d'un compte-rendu d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les termes utilisés sont exacts ▪ Les informations requises sont consignées (par exemple enrobés non terminés, défaut d'étanchéité d'une toiture, coffret abimé...) ▪ Le compte-rendu est compréhensible et exploitable

Unité de compétence 9 – Communiquer auprès de différents interlocuteurs et travailler en équipe

Eléments de la compétence	Critères d'évaluation
<p>1. Apporter l'information appropriée au client lors d'une intervention</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La durée prévisionnelle de l'interruption est indiquée au client ▪ Les informations apportées sont synthétiques et claires ▪ Le code de bonne conduite ou les règles liées à la relation client (non-discrimination selon fournisseur) sont cités et appliqués avec régularité
<p>2. Communiquer avec les différents interlocuteurs de manière appropriée et dans le cadre fixé</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les informations nécessaires sont transmises ▪ Les informations apportées sont claires et exactes ▪ Les règles et consignes sont appliquées ▪ Les échanges sont adaptés aux situations
<p>3. Coordonner ses activités avec les autres membres de l'équipe en appliquant les consignes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'activité des autres membres de l'équipe, et les objectifs collectifs sont pris en compte au quotidien ▪ Les réactions sont adaptées en cas de dysfonctionnements ou de difficultés ▪ Les gestes techniques nécessitant une intervention en binôme sont correctement coordonnés ▪ Les consignes sont appliquées
<p>4. Situer son activité dans le fonctionnement de l'équipe, du service et de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le fonctionnement de l'équipe, du service et des services en amont et en aval sont expliqués ▪ Des exemples sont apportés sur les conséquences de sa propre activité sur les autres membres de l'équipe, les autres services et le client ▪ Ces éléments sont pris en compte dans l'activité quotidienne
<p>5. Prendre en compte, dans son activité quotidienne les objectifs fixés au niveau individuel et collectif</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les objectifs fixés sont expliqués ▪ Les actions d'amélioration menées en fonction d'objectifs fixés sont expliquées