

REFERENTIEL
DES
ACTIVITES PROFESSIONNELLES

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

PRESENTATION DES FONCTIONS ET TACHES

-:-

FONCTIONS <u>Sous-fonction</u>	TACHES :
1) ORGANISATION	1) <i>Préparer la tournée</i> 2) <i>Gérer son stock</i>
2) REALISATION <u>Technique</u> <u>Administrative & Commerciale</u>	1) <i>Etablir un diagnostic</i> 2) <i>Assurer la maintenance préventive</i> 3) <i>Assurer la maintenance corrective (dépannage)</i> 1) <i>Rédiger un devis</i> 2) <i>Rédiger un bon ou une fiche d'intervention</i> 3) <i>Rédiger une facture</i> 4) <i>Encaisser</i>
3) COMMUNICATION <u>en clientèle</u> <u>en entreprise</u>	1) <i>Expliquer son intervention, le fonctionnement et l'utilisation de l'installation au client</i> 2) <i>Expliquer l'intérêt d'un entretien régulier & systématique</i> 3) <i>Informer le client sur la pérennité de l'appareil</i> 1) <i>Rendre compte à ses supérieurs hiérarchiques</i>

M.C. Maintenance en équipement thermique individuel

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

-:-:-

<p><u>FONCTION :</u> <i>Organisation</i></p>
<p><u>TACHES :</u></p> <p>-Tâche 1 : <i>préparer la tournée</i> -Tâche 2 : <i>Gérer son stock</i></p>
<p><u>CONDITIONS D'EXERCICE</u></p>
<p><u>Moyens & Ressources :</u></p> <ul style="list-style-type: none">* <i>Le planning de la tournée</i>* <i>Le bon d'intervention</i>* <i>La documentation technique</i>* <i>La tarification</i>* <i>Le stock de base (matériel, outillage)</i>* <i>Un véhicule avec des moyens de communication</i>* <i>La procédure d'approvisionnement</i>
<p><u>AUTONOMIE, RESPONSABILITE :</u></p> <p><i>-Autonomie pour le choix de son matériel et de son itinéraire.</i></p>
<p><u>RESULTATS ATTENDUS :</u></p> <p><i>-Optimisation de sa journée en respectant les engagements pris vis-à-vis des clients par l'entreprise</i> <i>-Le stock complémentaire est adapté aux interventions de la tournée</i></p>

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

-:-

<p>FONCTION : <i>Réalisation</i> <i>sous fonction : Technique</i></p>
<p>TACHES :</p> <p>-Tâche 1 : <i>établir un diagnostic</i></p>
<p><u>CONDITIONS D'EXERCICE</u></p>
<p><u>Moyens & Ressources :</u></p> <ul style="list-style-type: none">*Les informations données par le client*La fiche de suivi de l'appareil (caractéristique et historique)*L'appareil*Les appareils de contrôle et de mesure*L'outillage approprié*La documentation technique*L'assistance technique*Les règles de sécurité
<p><u>AUTONOMIE, RESPONSABILITE :</u></p> <p>-En totale autonomie.</p>
<p><u>RESULTATS ATTENDUS :</u></p> <p>-Le diagnostic est correct</p> <p>-Les installations non conformes aux règles de sécurité sont signalées</p>

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

-:-

FONCTION : <i>Réalisation</i> <i>sous fonction : Technique</i>
TACHES : -Tâche 2 : <i>-Assurer la maintenance préventive</i> -Tâche 3 : <i>-Assurer la maintenance corrective</i>
CONDITIONS D'EXERCICE
Moyens & Ressources : <ul style="list-style-type: none">* <i>La fiche de suivi de l'appareil (caractéristique et histoire)</i>* <i>L'appareil</i>* <i>L'outillage approprié</i>* <i>L'information et la documentation technique</i>* <i>Le cahier des charges du contrat</i>* <i>L'assistance technique</i>* <i>Le matériel nécessaire au ramonage des conduits</i>* <i>Les matériels appropriés pour les analyses : -combustion -eau....</i>
AUTONOMIE, RESPONSABILITE : <i>-En totale autonomie, dans le respect du cahier des charges, des procédures et du protocole</i>
RESULTATS ATTENDUS : -T2 + T3 * <i>Le prestataire s'engage à assurer l'entretien conformément aux règles de l'art et plus généralement de manière à apporter une intervention de qualité et de nature à assurer le bon fonctionnement de l'appareil, dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.</i> -T2 + T3 * <i>Le lieu de travail est laissé propre</i> -T2 + T3 * <i>L'intervention permet l'utilisation de l'appareil</i> -T3 * <i>Disparition du dysfonctionnement</i>

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

-:-

<p>FONCTION : Réalisation <i>sous fonction : Administrative & Commerciale</i></p>
<p>TACHES :</p> <p>-Tâche 1 : -Rédiger un devis -Tâche 2 : -Rédiger un bon ou une fiche d'intervention -Tâche 3 : -Rédiger une facture -Tâche 4 : -Encaisser</p>
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p>Moyens & Ressources :</p> <ul style="list-style-type: none">* Les imprimés administratifs de l'Entreprise* Les tarifs* Les extraits de la réglementation en vigueur (devis, facturation.....)* Les règles de sécurité
<p>AUTONOMIE, RESPONSABILITE :</p> <p>-Les relations avec le client et l'Entreprise se font en totale autonomie</p>
<p>RESULTATS ATTENDUS :</p> <p>-T2 * La rédaction du bon d'intervention est : -exploitable par l'Entreprise, -compréhensible par le client et conforme à la réglementation.</p> <p>-T1+T3 * Le devis et la facturation sont conformes : -à l'intervention, -à la tarification de l'Entreprise, -à la réglementation en vigueur.</p> <p>-T4 * L'encaissement est conforme à la facturation</p>

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

-:-

FONCTION : <i>Communication</i> <i>sous fonction : en clientèle</i>
TACHES : -Tâche 1 : -Expliquer son intervention, le fonctionnement & l'utilisation de l'installation au client -Tâche 2 : -Expliquer l'intérêt d'un entretien régulier & systématique -Tâche 3 : -Informer le client sur la pérennité de l'appareil
CONDITIONS D'EXERCICE
Moyens & Ressources : *Les notices explicatives *Les schémas
AUTONOMIE, RESPONSABILITE : -En totale autonomie
RESULTATS ATTENDUS : -Les explications et les informations sont compréhensibles et exactes