

REFERENTIEL DU CQPM

Titre du CQPM : **Agent de maintenance en ascenseurs**

1. REFERENTIEL D'ACTIVITES DU CQPM

1.1. Mission (s) et activités visées par la certification professionnelle

L'agent de maintenance en ascenseurs réalise différentes opérations de maintenance visant à assurer l'entretien et le bon fonctionnement d'un parc d'ascenseurs et leur dépannage en cas d'alerte, de défaillance ou de panne.

Il intervient dans le cadre d'un contrat de maintenance principalement sur des ascenseurs, et parfois sur des escaliers mécaniques, des trottoirs roulants (horizontaux ou sur plans inclinés dits « travelators »), des monte charges, des sièges monte escalier, des monte-plats, ou des plateformes verticales.

Ses interventions s'effectuent sur des composants et leur programmation associée, sur des ensembles mécaniques, hydrauliques, informatiques, et liés à l'EEEA (électricité, électronique, électrotechnique, automatismes)

Son activité se concentre autour de 4 axes principaux :

1 - La préparation et la sécurisation d'une intervention de maintenance sur site : *Métier soumis à des risques importants et de nombreux accidents, cette phase d'organisation et de préparation est primordiale avant toute intervention sur le terrain. L'agent doit minutieusement préparer son matériel, son véhicule de transport, et prévenir tout risque d'accident en analysant les risques encourus. Il doit se mettre en sécurité, et assurer la sécurité des usagers et de l'installation, baliser sa zone d'intervention, et consigner son installation.*

2 - La maintenance préventive sur ascenseurs : *Action destinée à évaluer et/ou atténuer la dégradation et réduire la probabilité de défaillance de l'installation. Il réalise alors lors de ses tournées planifiées ou visites contractuelles des relevés et mesures, et peut effectuer des remplacements de pièces standards, ou des petits réglages. Toute anomalie ou risques sont signalés.*

3 - La maintenance corrective sur ascenseurs : *Action exécutée après la détection d'une défaillance ou d'une panne, et destinée à remettre rapidement l'installation dans un état dans laquelle elle peut accomplir sa fonction requise, au moins provisoirement, et pour éviter des conséquences inacceptables. L'agent réalise alors un pré diagnostic, et dépanne (provisoirement), ou répare définitivement. Si les risques sont importants, ou si le dépannage ou la réparation sont impossibles, l'installation sera alors mise hors service, le dépannage sera différé, et les services compétents alertés. Il pourra le cas échéant dégager des personnes bloquées.*

L'agent de maintenance en ascenseurs n'effectue pas de réparations complexes ou d'opérations de modernisation d'organes ou de sous ensemble complets. Ces fonctions seront assurées par une personne plus qualifiée (responsable technique, technicien de maintenance en ascenseurs, installateur d'ascenseurs).

4 - Le conseil client et la communication au sein d'une équipe : *Son métier s'intègre dans une activité de service et de contact direct avec les clients ou les usagers. C'est un métier de proximité et il est garant de l'image de l'entreprise. Il doit faire preuve d'une posture adaptée et d'un bon sens relationnel, car il informe, écoute et conseille les clients et les utilisateurs. Il est en relation constante avec sa hiérarchie, et doit savoir communiquer efficacement au sein d'une équipe et être proactif.*

1.2. Environnement de travail

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

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

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

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

1.3. Interactions dans l'environnement de travail

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

Il pourra effectuer des astreintes téléphoniques ou travailler de nuit.

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

Le numérique et le digital sont au cœur des révolutions actuelles et font partie des nouvelles interactions dans l'environnement de travail : les outils et les pratiques chez les ascensoristes s'orientent vers ces technologies intelligentes, les solutions avancées et l'innovation. Cette révolution facilite la communication, optimise les performances, améliore la collecte, l'analyse et l'exploitation de données en temps réel (IoT/ Objets connectés, GMAO/gestion de la maintenance assistée par ordinateur, Cloud/ressource informatique accessible en self-service, réalité virtuelle ou augmentée, ERP/entreprise ressource planning ou PGI/progiciel de gestion intégré, ...).

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

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

2. REFERENTIEL DE COMPETENCES

Compétences et connaissances afférentes au CQPM visé :

Pour cela, il (elle) doit être capable de :

Blocs de compétences	Compétences professionnelles	Les connaissances associées
BDC La préparation et la sécurisation d'une intervention de maintenance sur site	1. Préparer et organiser une intervention de maintenance	Les risques, limites d'intervention et règles QHSE lors d'une intervention de maintenance Utilisation des systèmes d'information (Smartphone, GMAO, tablette ...)
	2. Effectuer une mise en sécurité de l'environnement et des personnes	Habilitations nécessaires à l'activité (électrique, CACES, travail en hauteur...)
BDC La maintenance préventive sur ascenseurs	1. Contrôler et/ou remplacer un sous ensemble d'ascenseur	Habilitations nécessaires à l'activité (électrique, CACES, travail en hauteur...) Les Règlements et la nomenclature de la profession Les technologies des composants Les différents matériaux et mécanismes
	2. Régler et paramétrer un sous ensemble d'ascenseur	La lecture de plans ou de schémas Les moyens/outils/procédures de mesures, de tests ou de contrôles et la notion de tolérance Utilisation des systèmes d'information (Smartphone, GMAO, tablette ...)
BDC La maintenance corrective sur ascenseurs	1. Pré diagnostiquer une défaillance sur un ascenseur	Habilitations nécessaires à l'activité (électrique, CACES, travail en hauteur...) Les Règlements et la nomenclature de la profession Les technologies des composants Les différents matériaux et mécanismes La méthodologie de pré diagnostic de panne, les méthodes et types de maintenance
	2. Dépanner un ascenseur	Les différents systèmes de manœuvres (hydraulique, avec bielle manivelle, poulie courroie, autonome, à relais, ...) Les techniques de démontage, montage, assemblage, perçage, filetage, taraudage, guidage en rotation ou translation, guidage en rotation ou réglages de sous-ensembles La lecture de plans ou de schémas Les calculs de base (4 opérations) Utilisation des systèmes d'information (Smartphone, GMAO, tablette ...)
BDC Le conseil client et la communication au sein d'une équipe	1. Informer et conseiller le client	Les bases de la communication professionnelle et interpersonnelle
	2. Communiquer au sein d'une équipe	Utilisation des systèmes d'information (Smartphone, GMAO, tablette ...) Vocabulaire technique

3. REFERENTIEL D'EVALUATIONS

3.1. Conditions de réalisation et d'évaluation des compétences professionnelles selon les critères mesurables, observables et les résultats attendus

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
1. Préparer et organiser une intervention de maintenance	<p>Lors des interventions (tournées et/ou dépannage) et dans le cadre des activités de maintenance.</p> <p>A partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> des consignes, des procédures ou documentations techniques existantes et mises à disposition, des guides d'utilisation du cahier des charges de l'entreprise des instructions, plans, schémas, nomenclature, réglementations des historiques de maintenance (pannes, entretiens, ...). des autorisations plan de prévention du site <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC), sont mis à disposition.</p> <p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur et des habilitations nécessaires</p>	<p>En matière de méthodes utilisées : L'intervention est organisée méthodiquement selon le contexte, en fonction de la maintenance prévue et conformément aux instructions et informations reçues :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'ensemble des éléments d'identification et de localisation et de type de maintenance est recueilli (lieu, adresse, clés, codes, contact interlocuteur sur place, autorisations nécessaires, documentation technique de l'installation, planning, type d'intervention, temps d'intervention, niveau d'exigence, priorités, degré d'urgence, réglementations, nomenclature ...) Le matériel de sécurité, les instruments de mesures, les équipements, les accessoires, l'outillage, les pièces standards, et les moyens spécifiques de levage ou de manutention le cas échéant sont préparés et vérifiés. Le véhicule de transport (états des niveaux d'huile, d'essence, propreté, rangement...) est préparé et vérifié Le fonctionnement du moyen de communication (smartphone, tablette...) est vérifié Le déplacement (analyse du trafic, du planning, des priorités, du parcours...) est optimisé 	<p>Les informations nécessaires à l'intervention sont prises en compte</p> <p>Les priorités sont prises en compte</p> <p>Le déplacement est optimisé</p> <p>Le type d'intervention est connu et planifié</p> <p>Le lieu est connu ou repéré</p> <p>L'installation est localisée</p> <p>Le véhicule et le moyen de communication sont prêts et en bon état de fonctionnement</p> <p>Les ressources adéquates à l'intervention sont anticipées et préparées (documentations, matériels, outillages, équipements spécifiques, ...).</p>
		<p>En matière de moyens utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les sources permettant de déclencher l'intervention (planning, temps d'intervention, calendrier, application smartphone, logiciel de GMAO, appel téléphonique...) sont utilisées La documentation (papier ou dématérialisée) est disponible: carnet d'entretien, contrat de maintenance, gammes, standards, plans, schémas, cartes, plans, documentation technique de l'ascenseur Le matériel est mis à disposition Les outillages spécifiques et moyens de manutention sont sélectionnés La servante/sacoche d'intervention est préparée Le véhicule de transport est opérationnel Un moyen de communication (téléphone, tablette, numérique) est prévu Le carnet de bon d'intervention est disponible Les EPI et vêtements de travail sont adaptés 	
		<p>En matière de liens professionnels / relationnels : La communication est établie avec les différents interlocuteurs (centre d'appel, responsable hiérarchique, gestionnaires/contacts des bâtiments visités) Les demandes de pièces standards de rechange sont transmises en fonction des règles et usages de l'entreprise (GMAO, magasin général, fournisseurs extérieurs, ...).</p>	
		<p>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail : Les risques sécurité, environnement et les règles d'hygiène en lien avec l'intervention sont identifiés (déplacements, protections, autorisations, propreté ...).</p> <p>Les équipements de protections individuels sont préparés (harnais, gants spécifiques, vêtements de travail, chaussures de sécurité...)</p>	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>2. Effectuer une mise en sécurité de l'environnement et des personnes</p>	<p>Lors des interventions (tournées et/ou dépannage) et dans le cadre des activités de maintenance.</p> <p>En fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des lieux d'intervention • Des règlementations • du mode opératoire et des consignes • des documents de sécurité • des procédures chronologiques • des instructions de travail et check list • du type d'ascenseur • de l'action à réaliser • du contrat de maintenance et de la garantie constructeur • du planning défini et/ou de la feuille de tournée • plan de prévention du site <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Dans la limite des autorisations et habilitations nécessaires à l'activité.</p> <p>Avec les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC), mis à disposition et/ou installés</p> <p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur et des habilitations nécessaires</p>	<p>En matière de méthodes utilisées : Selon les process de vérifications et de réalisations prévus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le lieu d'intervention est identifié et l'acheminement du matériel nécessaire effectué, en respectant le plan de manutention (si existant) en toute sécurité • Le client ou le centre d'appel est informé de sa présence • Les risques et les contraintes de l'environnement sont identifiés et analysés (accès, électricité, tension, risques pour soi, pour le public, pour les utilisateurs) • Le bon état des moyens d'accès au lieu d'intervention et à l'installation est vérifié • La signalisation et le balisage adéquats sont mis en place et un périmètre de sécurité est défini (pancarte, balise, affichettes, stickers, cônes, bandes, barrières, chainettes, potelet, panneaux, interdiction d'accès, condamnation des commandes ...) • L'environnement est protégé (salissures, chocs, bâches) • Les énergies cachées sont identifiées et neutralisées (connaître les composants qui en abritent, leurs origines mécanique, électrique, hydraulique..., et les dispositions sont prévues pour intervenir en sécurité • L'installation est mise à l'arrêt et les consignations électrique et mécanique sont effectuées • Les documents spécifiques de l'intervention sont pris en compte (étude de données de sécurité, documentations techniques, plan de prévention, consignes, livret sécurité entreprise...) • A la fin d'une intervention : les contrôles et les tests sont effectués, l'installation est déconsignée et remise en service <p>En matière de moyens utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le lieu d'intervention et les différentes parties du bâtiment sont libres d'accès • Les matériels et outillage sont complets • Les moyens de manutention sont utilisés • Les moyens de communication (téléphone, tablette, numérique, signalisation) sont prévus • Les EPI , EPC et vêtements de travail sont adaptés <p>En matière de liens professionnels / relationnels : Le responsable hiérarchique ou un centre d'appel est présent ou en soutien (téléphone, application, vidéo, tablette...) Le client et les usagers sont avertis</p> <p>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail : Les risques sécurité, environnement et les règles d'hygiène en lien avec l'intervention sont identifiés. Les équipements de protections individuelles sont portés (harnais, gants spécifiques, vêtements de travail, chaussures de sécurité...)</p> <p>Les équipements de protection collective sont installés</p>	<p>Le type d'intervention est connu</p> <p>La mise en sécurité de la zone, de l'environnement, de l'installation et des personnes sont conformes à la méthode et aux consignes de sécurité</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>3. Contrôler et/ou remplacer un sous ensemble d'ascenseur</p>	<p>Lors d'une intervention de maintenance préventive sur un ascenseur (tournée, visite, ronde...)</p> <p>En fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des lieux d'intervention • Des réglementations • du mode opératoire et des consignes • des documents de sécurité • des procédures chronologiques, instructions de travail et check list • du type d'ascenseur • de l'action à réaliser • du contrat de maintenance et de la garantie constructeur • du planning défini et/ou de la feuille de tournée <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Dans la limite des autorisations et habilitations nécessaires à l'activité.</p> <p>Avec les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC) , à disposition et/ou installés</p> <p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur, et des habilitations nécessaires</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u> La méthode utilisée s'appuie sur une démarche structurée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ordre, la localisation des opérations et le type d'intervention (inspections, contrôles, visites, rondes ...) sont connus • L'état général de l'installation est contrôlé visuellement (portes, cabine, cage, machinerie, précision des arrêts, ouvertures des portes...) • Les mesures, relevés de côte, contrôles, et tests sur les différents organes sont effectués (organes de commande, organes de sécurité, logiques de commandes (armoires, coffrets), équilibrage, motorisation, portes, axes, câbles ...) • Un croquis le cas échéant avec un report des mesures ou une prise de photos est réalisé • Un composant standard défectueux ou réglementaire (selon le contrat ou la garantie) est remplacé • Les mesures sont comparées à la valeur attendue <p>L'opération de contrôle et de mesure peut déboucher sur une opération de dépannage en cas de défaillance (maintenance corrective)</p> <p>En cas de risque majeur et selon le degré d'urgence, l'alerte est donnée et l'installation peut être mise Hors service</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sources permettant de déclencher l'intervention (planning, temps d'intervention, calendrier, application smartphone, logiciel de GMAO, appel téléphonique...) sont utilisées • Les documents de procédure, instructions, ou check list des étapes sont connus • Les instruments/matériel de mesure, de relevés, de contrôle et de tests sont utilisés: voltmètre, ohmmètre, multimètre, manomètre, comparateur, appareil de thermographie, pied à coulisse, niveau, mètre, fil à plomb, ...), • Les outils, outillages, et matériel sont adaptés à l'opération • Un moyen de communication (téléphone, tablette, numérique) est prévu • Un moyen de manutention ou de levage est prévu le cas échéant • Les documents techniques de relevés de valeurs sont identifiés <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Les renseignements relatifs aux opérations, toutes difficultés ou toutes informations présentant une défaillance ou un risque sont transmis aux interlocuteurs concernés.</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les risques environnementaux et les règles d'hygiène en lien avec les interventions sont identifiés (fiche de données de sécurité ou fiche technique, déplacements, protections, autorisations, ...). Les opérations sont réalisées dans le respect de règles de sécurité Le rangement et le nettoyage du lieu sont effectués Les EPI adaptés sont portés tout au long des opérations. Les bons interlocuteurs sont alertés en cas de défaillance (client, usagers, centre d'appel, hiérarchie)</p>	<p>La visite est réalisée conformément aux méthodes et consignes de sécurité</p> <p>Les relevés d'informations ou valeurs de mesure sont conformément prélevés et tracés selon un échancier établi et en référence à un repère, une valeur ou une tolérance définie.</p> <p>Le/les sous ensemble est/sont opérationnel(s)</p> <p>L'ascenseur est remis en service et est opérationnel en qualité, sécurité, propreté et dans le respect des paramètres de référence</p> <p>En cas d'écart, l'alerte est donnée. Les anomalies constatées sont décrites</p> <p>La visite est enregistrée et le carnet d'entretien est renseigné</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>4. Régler et paramétrer un sous ensemble d'ascenseur</p>	<p>Lors d'une intervention de maintenance préventive sur un ascenseur (tournée, visite, ronde...)</p> <p>En fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des lieux d'intervention • Des règlementations • du mode opératoire et des consignes • des documents de sécurité • des procédures chronologiques • des instructions de travail et check list • du type d'ascenseur • de l'action à réaliser • du contrat de maintenance et de la garantie constructeur • du planning défini et/ou de la feuille de tournée <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Dans la limite des autorisations et habilitations nécessaires à l'activité.</p> <p>Avec les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC) , à disposition et/ou installés</p> <p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur, et des habilitations nécessaires</p>	<p>En matière de méthodes utilisées : La méthode utilisée s'appuie sur une démarche structurée. Suite aux mesures, contrôles, tests ou remplacements effectués sur différents sous-ensembles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les organes sont réglés (treuil, fin de course, porte, émetteur, capteurs, organes de commande ou de sécurité, armoires) • Les programmations et les paramètres sont corrigés ou ajustés (temporisation, vitesse, précision des arrêts et des ouvertures de porte, éclairage,) • Les organes sont testés pour une remise en service • Le cas échéant, les organes sont refixés, les sous-ensembles électriques sont raccordés • Certains composants peuvent être graissés, lubrifiés, ou nettoyés <p>L'opération de réglage et paramétrage peut déboucher sur une opération de dépannage en cas de défaillance (maintenance corrective) En cas de risque majeur et selon le degré d'urgence, l'alerte est donnée et l'installation peut être mise Hors service</p> <p>En matière de moyens utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sources permettant de déclencher l'intervention (planning, temps d'intervention, calendrier, application smartphone, logiciel de GMAO, appel téléphonique...) sont utilisées • Les documents de procédure, instructions, ou check list des étapes sont connus • Les instruments/matériel de mesure, de relevés, de contrôle et de tests sont utilisés : voltmètre, ohmmètre, multimètre, manomètre, comparateur, appareil de thermographie, ...), • Les outils, outillages, et matériel sont adaptés à l'opération • Un moyen de communication (téléphone, tablette, numérique.) est prévu • Un moyen de manutention ou de levage est prévu le cas échéant • Les documents techniques de relevés de valeurs sont identifiés <p>En matière de liens professionnels / relationnels : Les renseignements relatifs aux opérations, toutes difficultés ou toutes informations présentant une défaillance ou un risque sont transmis aux interlocuteurs concernés.</p> <p>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail : Les risques environnementaux et les règles d'hygiène en lien avec les interventions sont identifiés (fiche de données de sécurité ou fiche technique, déplacements, protections, autorisations, ...). Les opérations sont réalisées dans le respect de règles de sécurité Les EPI adaptés sont portés tout au long des opérations. Le rangement et le nettoyage du lieu sont effectués Les bons interlocuteurs sont alertés en cas de défaillance (client, usagers, centre d'appel, hiérarchie)</p>	<p>L'intervention est réalisée conformément aux méthodes et consignes de sécurité</p> <p>Le/les sous ensemble est/sont opérationnel(s)</p> <p>L'ascenseur est remis en service et est opérationnel en qualité, sécurité, propreté et dans le respect des paramètres de référence</p> <p>En cas d'écart, l'alerte est donnée. Les anomalies constatées sont décrites</p> <p>L'intervention est enregistrée et le carnet d'entretien est renseigné</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>5. Pré-diagnostiquer une défaillance sur un ascenseur</p>	<p>A partir de l'observation d'une défaillance, d'une panne ou d'une alerte sur un ascenseur</p> <p>Dans le cadre d'une d'intervention de maintenance corrective</p> <p>A partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des instructions, • des consignes, • des procédures chronologiques • des documentations techniques existantes et mises à disposition, • des historiques de maintenance (pannes, entretiens...). • des différentes typologies de défaillance selon le type d'ascenseur <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Dans la limite des autorisations et habilitations nécessaires à l'activité.</p> <p>Avec les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC) , à disposition et/ou installés</p> <p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur, et des habilitations nécessaires</p>	<p>En matière de méthodes utilisées : Le pré-diagnostic est conduit méthodiquement en s'appuyant sur les symptômes constatés et permet d'aboutir à la formulation d'hypothèses de causes</p> <p>Ce pré diagnostic tient compte de la technologie de l'ascenseur et s'appuie sur l'application d'une procédure ou d'instructions d'interventions préétablis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les clients ou les utilisateurs sont questionnés • Un test de fonctionnement est réalisé le cas échéant • La séquence de fonctionnement de l'ascenseur est analysée • La fonction défaillante est localisée et identifiée • Les hypothèses plausibles sur la défaillance ou la panne d'une fonction sont formulées et hiérarchisées • Les contrôles, les tests et les mesures sont effectués et correspondent aux hypothèses formulées afin de les valider ou de les invalider • Les hypothèses sont confirmées • Un pré diagnostic est émis <p>En cas de risque majeur et selon le degré d'urgence, l'alerte est donnée et l'installation peut être mise Hors service</p> <p>En matière de moyens utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sources permettant de déclencher l'intervention (planning, temps d'intervention, calendrier, application smartphone, logiciel de GMAO, appel téléphonique...) sont utilisées • Les documents de procédure, instructions, et la check list des étapes sont connus • Les instruments/matériel de mesure, de relevés, de contrôle et de tests sont utilisés: voltmètre, ohmmètre, multimètre, manomètre, comparateur, appareil de thermographie, ...), • Les outils, outillages, et matériel sont adaptés à l'opération • Un moyen de communication (téléphone, tablette, numérique ou papier...) est prévu • Un moyen de manutention ou de levage est prévu le cas échéant • Les documents techniques de relevés de valeurs sont identifiés <p>En matière de liens professionnels / relationnels : Les différents interlocuteurs sont identifiés et questionnés (recueil des informations et données auprès du client, des usagers ou via un boîtier connecté) En cas de difficulté ou d'impossibilité de réaliser le pré diagnostic, le responsable est correctement informé par l'utilisation des circuits et outils de communication prévus. En cas de défaillance grave ou ne relevant pas de son champ de compétence (habilitations, autorisations, qualifications, ...), le bon acteur est alerté.</p> <p>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail : Les phénomènes perceptibles de l'environnement peuvent être pris en compte (par exemple : odeur d'échauffement, ouïe pour un claquement, visuel ou touché pour une vibration...) Toute situation évaluée dangereuse donne lieu à une alerte. Les risques environnementaux et les règles d'hygiène en lien avec les interventions sont identifiés (fiche de données de sécurité ou fiche technique, déplacements, protections, autorisations, ...). Les opérations sont réalisées dans le respect de règles de sécurité Le rangement et le nettoyage du lieu sont effectués Les EPI adaptés sont portés tout au long des opérations.</p>	<p>La défaillance ou la panne est localisée et identifiée</p> <p>Un pré diagnostic est formulé</p> <p>La nature des opérations et le degré de gravité de la défaillance sont estimés</p> <p>Les mesures de sécurité sont prises en fonction des risques évalués</p> <p>Les conséquences ou répercussions potentielles sont identifiées (qualité, sécurité, ...)</p> <p>Le carnet d'entretien est renseigné</p> <p>Des solutions sont proposées en fonction des différentes contraintes risques et urgence (par exemple : arrêt de l'installation, consigné et mis en sécurité, non remise en état, maintenance différée)</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>6. Dépanner un ascenseur</p>	<p>A la suite d'un diagnostic d'une défaillance et dans le cadre d'une d'intervention de maintenance corrective sur un ascenseur</p> <p>En fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des lieux d'intervention • Des réglementations • du mode opératoire et des consignes • des documents de sécurité • des procédures chronologiques • des instructions de travail et check list • du type d'ascenseur • de l'action à réaliser • du contrat de maintenance et de la garantie constructeur • du planning défini et/ou de la feuille de tournée <p>Avec les outillages, matériels, moyens de manutention, de levage, matériels spécifiques, véhicule, moyen de communication.</p> <p>Dans la limite des autorisations et habilitations nécessaires à l'activité.</p> <p>Avec les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et les Equipements de Protection Collective (EPC) , à disposition et/ou installés</p> <p>A partir de l'application des normes QHSE (qualité / hygiène / sécurité / environnement) en vigueur, et des habilitations nécessaires</p>	<p>En matière de méthodes utilisées : La méthode utilisée s'appuie sur une démarche structurée.</p> <p>Le dépannage immédiat ou différé s'effectue sur une installation en panne totale ou partielle, et suite au diagnostic de la défaillance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ascenseur est arrêté • La procédure manuelle de dégagement si un passager est bloqué est appliquée et les étapes lui sont expliquées • Les pièces standards défectueuses ou usées ou dégradées et accessibles sont démontées, remplacées, et remontées (fusibles, lampe, batterie, boutons, joints, ressorts...) • Les essais, les tests et les réglages du composant remplacé sont effectués • Certains composants peuvent être graissés, lubrifiés, ou nettoyés <p>En cas de risque majeur et selon le degré d'urgence, l'alerte est donnée et l'installation peut être mise Hors service</p> <p>En matière de moyens utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sources permettant de déclencher l'intervention (planning, temps d'intervention, calendrier, application smartphone, logiciel de GMAO, appel téléphonique...) sont utilisées • Les documents de procédure, instructions, ou check list des étapes sont connus • Les instruments/matériel de mesure, de relevés, de contrôle et de tests sont utilisés : voltmètre, ohmmètre, multimètre, manomètre, comparateur, appareil de thermographie, ...), • Les outils, outillages, et matériel sont adaptés à l'opération • Un moyen de communication (téléphone, numérique ou papier) est prévu • Un moyen de manutention ou de levage est prévu le cas échéant • Les documents techniques de relevés de valeurs sont identifiés <p>En matière de liens professionnels / relationnels : Les différents interlocuteurs sont identifiés et avertis (client, usagers, hiérarchie, centre d'appel)</p> <p>En cas de difficulté ou d'impossibilité de réaliser l'opération, le responsable ou technicien est informé selon la procédure et les moyens adaptés. En cas de défaillance grave ou ne relevant pas de son champ de compétence (habilitations, autorisations, qualifications, ...), le bon acteur est alerté.</p> <p>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail : Les risques environnementaux et les règles d'hygiène en lien avec les interventions sont identifiés (fiche de données de sécurité ou fiche technique, déplacements, protections, autorisations, ...).</p> <p>Les opérations sont réalisées dans le respect de règles de sécurité Le rangement et le nettoyage du lieu sont effectués Les EPI adaptés sont portés tout au long des opérations.</p>	<p>Le composant ou élément remplacé est correctement installé (position, serrage, repérage, sertissage, ...) conformément aux procédures/instructions de maintenance</p> <p>Le dépannage de l'ascenseur a été effectué conformément au mode opératoire et consignes de sécurité</p> <p>Le dégagement d'un passager bloqué le cas échéant s'est correctement effectué conformément à la procédure</p> <p>L'ascenseur est remis en service et est opérationnel en qualité, sécurité, propreté et dans le respect des paramètres de référence</p> <p>Les anomalies constatées sont décrites</p> <p>L'intervention est enregistrée et le carnet d'entretien est renseigné</p> <p>Des solutions sont proposées en fonction des différentes contraintes, risques et urgence (par exemple : arrêt de l'installation, non remise en état, maintenance différée)</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>7. Informer et conseiller le client</p>	<p>A partir des activités quotidiennes, sur la base des règles et/ou procédures de transmission de l'information existantes.</p> <p>Avec les moyens mis à disposition</p> <p>Selon la charte de l'entreprise</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les exigences de l'entreprise / charte (en terme de présentation, d'attitude, de courtoisie, de rigueur, ou de langage) sont connues et appliquées face à divers interlocuteurs, environnements sociaux et contexte • Les informations sur le fonctionnement, l'évolution de l'installation ou sur les circonstances de l'incident sont recueillies auprès des bons interlocuteurs (fonctionnement général, usure, bruits, chocs...) • La situation et le degré d'urgence sont analysés • Des informations ou des conseils techniques sont donnés au client et aux utilisateurs en fonction de la situation (Conseils de réglages, redémarrage, utilisation de fonctions, maintenance préventive...) • Les priorités contractuelles sont prises en compte et des solutions éventuelles d'améliorations sont formulées de manière exploitable • Le cas échéant, un pré devis peut être établi pour des pièces à commander 	<p>Les exigences de l'entreprise ou sa charte sont respectées</p> <p>Le questionnement et le recueil d'informations sont effectués</p> <p>Les besoins du client sont pris en compte</p> <p>Des conseils techniques ou des axes d'amélioration ont été proposés</p>
		<p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Les moyens disponibles sont mobilisés selon les procédures ou usages au sein de l'entreprise (expression orale et comportementale, outil de communication, véhicule et tenue de travail, carnet d'entretien, historique, relevés, numériques ou papier)</p>	
		<p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Les clients et les utilisateurs sont identifiés</p> <p>Le responsable, ou le chef d'équipe ou le centre d'appel est tenu informé des informations recueillies auprès du client ou des usagers, avec le vocabulaire adapté.</p> <p>Les procédures ou les règles liées aux remontées d'informations sont respectées.</p>	
		<p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>La posture et l'analyse des informations sont en cohérence avec les règles de sécurité et d'environnement liées à l'activité.</p>	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>8. Communiquer au sein d'une équipe</p>	<p>A partir des activités quotidiennes, sur la base des règles et/ou procédures de transmission de l'information existantes.</p> <p>Avec les moyens mis à disposition</p> <p>Selon la charte de l'entreprise</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les anomalies ou les risques sont décrits et caractérisés • Les écarts sont signalés selon les relevés effectués • Les informations reçues du client et les propositions d'améliorations possibles sont transmises à l'équipe • Tous les documents nécessaires sont renseignés : carnet d'entretien, feuille de tournée, rapport d'intervention ou tout support interne à l'entreprise pouvant être exploitable 	<p>La remontée et la restitution d'informations sur l'installation, le client ou les utilisateurs sont correctement décrites, compréhensibles et exploitables</p> <p>Tout risque constaté de sécurité ou de qualité est remonté vers la hiérarchie, l'équipe ou les services concernés</p> <p>La hiérarchie, l'équipe ou le groupe ont été sollicités</p> <p>Des améliorations ou solutions techniques sont élaborées</p>
		<p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Les moyens disponibles numériques, ou papiers sont mobilisés selon les procédures ou usages au sein de l'entreprise : expression orale et comportementale, écrit, via une application internet ou dans une réunion d'équipe, boîte à idées, groupe de travail, données numériques ou papier</p>	
		<p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Le responsable, ou le chef d'équipe et le groupe et/ou d'autres services sont informés, ou alertés</p> <p>Les procédures ou les règles liées aux remontées d'informations sont respectées.</p>	
		<p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>La posture et l'analyse des informations sont en cohérence avec les règles de sécurité et d'environnement liées à l'activité.</p>	

3.2. MODALITES D'EVALUATION

3.2.1. Conditions de mise en œuvre des évaluations en vue de la certification

- L'accès au CQPM ou blocs de compétences implique une inscription préalable du candidat à la certification auprès de l'UIMM territoriale centre d'examen.
- L'UIMM territoriale centre d'examen et l'entreprise ou à défaut le candidat (VAE, demandeurs d'emploi...) définissent dans un dossier qui sera transmis à l'UIMM centre de ressources, les modalités d'évaluation qui seront mises en œuvre en fonction du contexte parmi celles prévues dans le référentiel de certification.
- Les modalités d'évaluation reposant sur des activités/missions ou projets réalisés en milieu professionnel sont privilégiées. Dans les cas exceptionnels où il est impossible de mettre en œuvre cette modalité d'évaluation et lorsque cela est prévu dans le référentiel de certification, des évaluations en situation professionnelle reconstituée pourront être mises en œuvre.

3.2.2. Mise en œuvre des modalités d'évaluation

A) Validation des compétences professionnelles

L'évaluation des compétences professionnelles est assurée par la commission d'évaluation. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise (hors dispositif VAE).

B) Définition des différentes modalités d'évaluation

a) Evaluation en situation professionnelle réelle

L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur :

- une observation en situation de travail
- des questionnements avec apport d'éléments de preuve par le candidat

b) Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel

Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités.

La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.

c) Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée

L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans des conditions représentatives d'une situation réelle d'entreprise :

- par observation avec questionnements

Ou

- avec une restitution écrite et/ou orale par le candidat

d) Avis de l'entreprise

L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis en regard des compétences professionnelles du référentiel de certification sur les éléments mis en œuvre par le candidat lors de la réalisation de projets ou activités professionnels.

4. CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Les CQPM, ou les blocs de compétences pour les CQPM inscrits au RNCP, sont attribués aux candidats¹ sous le contrôle du groupe technique paritaire « Certifications », à l'issue des actions d'évaluation, et dès lors que toutes les compétences professionnelles ont été acquises et validées par le jury paritaire de délibération, au regard des critères observables et/ou mesurables d'évaluation.

¹ Le terme générique « candidat » est utilisé pour désigner un candidat ou une candidate.