

REFERENTIEL DE CERTIFICATION



MAJ sept 2020

Page 1 / 12

PRESENTATION DES CAPACITES ET DES COMPETENCES	
CAPACITES	COMPETENCES
S' INFORMER ANALYSER DETERMINER	C1 1 - Décoder et analyser les documents techniques officiels, les données de définition 2 - Décoder et analyser les données opératoires 3 - Déterminer les points forts d'un projet travaux
AUDITER ECOUTER PROPOSER	C2 1 - Formuler les questions pour faire préciser un projet travaux 2 - Convaincre pour le choix d'une mission de courtage travaux 3 - Elaborer un cahier des charges succinct (hors technique) 4 - Expliquer l'offre globale et les aides financières Promouvoir son potentiel partenaires 6 - Programmer les étapes du courtage 5
TRAITER DECIDER PREPARER	C3 1 - Classifier les données d'un projet travaux 2 - Construire un dossier projet travaux 3 - Organiser les rencontres dans le cadre de l'intermédiation 4 - Vérifier la faisabilité d'un projet travaux
GERER CONTRÔLER	C4 1 - Contrôler la conformité des offres (devis) et la faisabilité du projet 2 - Résoudre les litiges relationnels entre les acteurs d'un projet travaux 3 - Mesurer la satisfaction des intervenants dans un dossier travaux
ASSISTER	C5 1 - Assister un prospect dans la faisabilité d'un projet travaux 2 - Assister un prospect dans la recherche de solutions de financements d'un projet travaux 3 - Assister un prospect dans sa relation avec des entreprises lors d'une opération travaux 4 - Assister le prospect dans la traçabilité des étapes lors d'une opération travaux 5 - Assister un client pour arriver à une réception de travaux dans les meilleures conditions
COMMUNIQUER	C6 1 - Argumenter des offres (devis) pour un projet travaux 2 - Communiquer avec les différents partenaires 3 - Rendre compte d'une activité

Mise en relation des compétences et des savoirs technologiques associés



COMPETENCES		SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES						
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7
C1	1 - Décoder et analyser les documents techniques officiels, les données de définition	S1						S7
	2 - Décoder et analyser les données opératoires		S2					
	3 - Déterminer les points forts d'un projet travaux			S3	S4			
C2	1 - Formuler les questions pour faire préciser un projet travaux		S2					S7
	2- Convaincre pour le choix d'une mission de courtage travaux		S2					
	3 - Elaborer une cahier des charges succinct (hors technique)			S3				
	4 - Expliquer l'offre globale et les aides financières			S7				
	5 - Promouvoir son potentiel partenaires		S2					
	6 - Programmer les étapes du courtage	S1	S2					
C3	1 - Classifier les données d'un projet travaux	S1						
	2 - Construire un dossier projet travaux	S1						
	3 - Organiser les rencontres dans le cadre de l'intermédiation	S1						
	4 - Vérifier la faisabilité d'un projet travaux	S1	S2	S3	S4			S7
C4	1 - Contrôler la conformité des offres (devis) et la faisabilité du projet	S1			S4			
	2 - Résoudre les litiges relationnels entre les acteurs d'un projet travaux		S2					
	3 - Mesurer la satisfaction des intervenants dans un dossier travaux		S2					

C5	1 -Assister un prospect dans la faisabilité d'un projet travaux		S2					
	2 - Assister un prospect dans la recherche de solutions de financements d'un projet travaux		S2					S7
	3 - Assister un prospect dans sa relation avec des entreprises lors d'une opération travaux	S1	S2					
	4 - Assister le prospect dans la traçabilité des étapes lors d'une opération travaux		S2			S5	S6	
	5 - Assister un client pour arriver à une réception de travaux dans les meilleures conditions		S2				S6	
C6	1 - Argumenter des offres (devis) pour un projet travaux	S1	S2					
	2 - Communiquer avec les différents partenaires	S1	S2					
	3 - Rendre compte d'une activité		S2					

C1.1 Décoder et analyser les documents techniques officiels, les données de définition

Courtage simple et AMO

Phase 1 BLOC A

Compétences détaillées		Conditions	Critères d'évaluation
C1.1.1	Décoder et interpréter les documents techniques officiels, les données de définition	Documents relatifs à tous types de projets travaux	Les informations recueillies permettent de juger de la faisabilité du projet tel que décrit par le prospect
C1.1.2	Extraire les informations d'urbanisme	Documents graphiques, administratifs et techniques :	La sélection des informations est pertinente
C1.1.3	Décoder et interpréter les informations remises par le prospect	site internet - documentations informatisées -	Les questions abordées avec le prospect sur son projet travaux participent à la qualification du dossier et permettent d'organiser le R1 ou R1 bis
		PLU Notion de CES Notion de COS Notion de surface de plancher Check list de questions appel tel Diagnostics immobiliers Rapport audit énergétique Rapports divers d'expertise cahier des charges dossier de permis de construire Dossier de déclaration préalable Notices diverses (acoustique ...) Règlement de copropriété Documents et sites internet pour aides financières potentielles Devis des partenaires dont les entreprises	Toutes les données utiles et récoltées sont classées, catégorisées. <div style="border: 1px solid green; padding: 10px;"> <p>Durée épreuve N°1</p> <p>- Exercice de 45 mn</p> <p>Préparation : 20 mn Evaluation : 25 mn</p> <p>Par écrit et oral</p> <p>Note sur / 10</p> <p>mini : 5</p> </div>

C1 .2 Décoder et analyser les données opératoires

Courtage simple et AMO

Phase 1 BLOC A

Page 5 / 12

Compétences détaillées		Conditions	Critères d'évaluation
C1.2.1	Identifier et analyser les attentes clients	Cahier des charges prospect/client	La chronologie des étapes pour l'avancement du dossier est cohérente
C1.2.2	Identifier et analyser les risques encourus sur le projet	Les délais d'intervention définis par le porteur du projet travaux	Les risques sont identifiés de manière exhaustive et permettent de définir le type de mission (courtage simple ou AMO)
C1.2.3	Recenser les moyens notamment humains (partenaires) pour la mission adaptée	Informations des partenaires sur leur planning de charge	Les données compilées sont adaptées pour faire le bon choix des partenaires en conséquence
		Garanties assurances du courtier Garanties assurances des partenaires Visite terrain - photos, prises de notes Répertoire de partenaires référencés Documents relatifs à tous types de projet travaux site internet - documentations PLU Notion de CES Notion de COS Notion de surface de plancher Check list de questions appel tel Diagnostics immobiliers Rapport audit énergétique Rapports divers d'expertise Cahier des charges Dossier de permis de construire Dossier de déclaration préalable Notices diverses (acoustique ...) Règlement de copropriété Documents et sites internet pour aides financières potentielles Devis des partenaires dont les entreprises	<div style="border: 1px solid green; padding: 10px;"> <p>Durée de l'épreuve N° 2 : 45 mn</p> <p>Préparation : 30 mn Devant jury : 15 mn</p> <p>Par ORAL</p> <p>Note sur /10</p> <p>Mini : 5</p> </div>



C1.3 Déterminer les points forts d'un projet travaux

Courtage simple et AMO

Page 6 / 12

Phase 1 BLOC A

Compétences détaillées		Conditions	Critères d'évaluation
C1.3.1	Prendre en compte l'environnement du chantier et analyser les contraintes (accès.....)	Consignes orales et écrites des partenaires	Les contraintes sont listées, le contexte du projet travaux est bien défini.
C1.3.2	Relever les caractéristiques d'un projet chantier et identifier les contraintes organisationnelles	Consignes orales et écrites du prospect / client	Le recensement des caractéristiques a bien été défini avec les partenaires et le prospect/client pour les contraintes en site occupé notamment (bruit, horaires d'intervention, poussière ...)
C1.3.3	Identifier avec les partenaires les interfaces et assurer la liaison entre les divers corps d'état	Répertoire des partenaires référencés	Les interfaces ont bien été mises au point entre les partenaires et permettent d'anticiper la liaison avec les différents lots (corps d'état)
		Moyens numériques (tablettes..) Site internet - documentations PLU Notion de CES Notion de COS Notion de surface de plancher Check list de questions appel tel Diagnostics immobiliers Rapport audit énergétique Rapports divers d'expertise Cahier des charges Dossier de permis de construire Dossier de déclaration préalable Notices diverses (acoustique ...) Règlement de copropriété Documents et sites internet pour aides financières potentielles Devis des partenaires dont les entreprises	Durée de l'épreuve N° 3 : 30 mn Préparation : 20 mn Devant jury : 10 mn Par ECRIT et ORAL Note sur / 10 Mini : 5

C2 .1 Formuler les questions pour faire préciser un projet travaux et présenter une formule de courtage travaux			
Compétences détaillées		Conditions	Critères d'évaluation
C2.1.1	Ecouter les motivations du porteur de projet et observer le contexte du projet	Check list de questionnement Présence sur site	Les questions posées permettent de bien définir les grandes lignes du projet (notion, de confort, performance énergétique, valeur patrimoniale, délai...)
C2.1.2	Vérifier la cohérence du programme travaux avec les possibilités de financement du porteur de projet		Les données globales du projet listées et le budget annoncé déterminent la cohérence et la faisabilité économique
		Catalogues Base de données ratios	Evaluation par Oral
C2 .2 Convaincre pour le choix d'une mission de courtage travaux			
C2.2.1	Argumenter et présenter les diverses formules du courtage en travaux	Exemplaires types de contrats :	La présentation du courtage simple et de la mission AMO est précise et transparente pour faciliter la décision du prospect/client
		Mission courtage et mission AMO Plaquette de présentation des missions	
C2.3 Elaborer un cahier des charges succinct (hors technique)			
		Site internet	Le récapitulatif présenté par le courtier permet de confirmer la bonne compréhension du projet et de s'assurer de l'exhaustivité des informations récoltées
C2.3.1	Valider avec le porteur du projet travaux les grandes lignes du cahier des charges (sans les points techniques)	Support prises de notes (papier, numérique)	
		Fiches techniques	
C2.4 Expliquer l'offre globale et les aides financières			
		Site internet	L'explication apportée sur ce qui caractérise l'offre globale est précise et par sa neutralité ne met pas en avant telle ou telle priorité
C2.4.1	Présenter le principe de l'offre globale	Support numérique ou papier sur la performance énergétique	
			Evaluation par Oral
C2.4.2	Expliquer les différentes aides financières potentielles pour une aide à la décision du prospect/ client en fonction de ses besoins et de ses revenus	Support numérique ou papier sur les aides financières	L'explication apportée sur ce qui caractérise les aides financières possibles est précise et par sa neutralité ne met pas en avant telle ou telle préférence

Durée de l'épreuve N° 4: 35 mn préparation : 20 mn et évaluation orale : 15 mn

Note sur / 20

Mini : 10

C2 .5 Promouvoir son potentiel partenaires		
Compétences détaillées	Conditions	Critères d'évaluation
C2.5.1	Présenter son potentiel partenaires	La bonne connaissance de ses partenaires donne toute la palette de compétences à disposition des prospects / clients Evaluation par Oral
	Book des entreprises enquêtes satisfaction	
C2 .6 Programmer les étapes du courtage		
C2.6.1	Définir les différentes étapes suivant la mission contractualisée	Toutes les étapes ont été précisées avec leurs objectifs et avec une date prévisionnelle Evaluation par Oral
	Calendrier prévisonnel	

Pour l'épreuve 5

Durée de l'épreuve : 35 mn

Préparation : 25 mn
 Devant jury : 10 mn

Par Ecrit et Oral

Note sur /12

Mini : 6

Pour l'épreuve 5 bis

Durée de l'épreuve : 20 mn

Préparation : 10 mn
 Devant jury : 10 mn

Par Ecrit et Oral

Note sur /5

Mini : 3

C3 .1 Classer les données d'un projet travaux			
Compétences détaillées		Conditions	Critères d'évaluation
C3.1.1	Enumérer les différentes prévisions lot par lot	Poste de travail du courtier (bureau, domicile , agence...) Appareil numérique, matériel numérisé Supports de notes R1	Le relevé est exhaustif et conforme aux relevés de notes (pièce par pièce)
C3.1.2	Classifier et numéroter les photos de l'existant		Le repérage des photos est aisé car porteur des éléments de localisation (pièce par pièce et extérieur) avec les repères Nord, sud, est , ouest
C3.1.3	Mettre en forme le cahier des charges synthétique (hors points techniques)		La rédaction pour soumettre le projet aux entreprises choisies est structurée , annotée et avec les renvois sur dossiers photos
			Evaluation par Projection depuis PC
C3 .2 Construire un dossier projet travaux			
C3.2.1	Enregistrer toutes les données d'un dossier travaux au fur et à mesure de son avancement	Poste de travail du courtier (bureau, domicile , agence...)	La trame d'un montage dossier est respectée avec un ordre de classement qui facilite la recherche des pièces
		Outils de montage d'un dossier	Evaluation par Projection depuis PC
C3 .3 Organiser les rencontres dans le cadre de l'intermédiation			
C3.3.1	Planifier et informer les acteurs du dossier pour les différentes rencontres avant, pendant et après travaux	Poste de travail du courtier (bureau, domicile , agence...)	Les informations données aux personnes convoquées sont précises quant aux modalités de la rencontre (heure, jour , lieu) et sur l'objet de la rencontre et sur les éléments à préparer
		Répertoire des partenaires Dossier Prospect/client Outils de planification (informatique ou papier)	Evaluation par Projection depuis PC
C3 .4 Vérifier la faisabilité d'un projet travaux			
C3.4.1	Synthétiser toutes les données du projet (administratif, économique, règlementaire...)	Poste de travail du courtier (bureau, domicile , agence...)	Tous les points essentiels du dossier en cours ont été listés
C3.4.2	Confirmer que toutes les données ont été rassemblées pour l'analyse de faisabilité du projet	Dossier projet travaux	Toutes les pièces sont à disposition pour prendre position sur la faisabilité du projet
			Evaluation par oral
			Check List des pièces d'un dossier

Durée de l'épreuve N° 6 : 50 mn

 - Préparation: 30 mn et Oral 20 mn
 sur / 20 mini 10

Note

C4 .1		Contrôler la conformité des offres (devis) et la faisabilité du projet	
Courtage simple et AMO		BLOCS	A, B, C
Compétences détaillées		Conditions	Critères d'évaluation
C4.1.1	Relever les éventuels manquements aux obligations légales sur devis	Poste de travail du courtier (bureau, domicile , agence....)	Les devis sont relus avec rigueur et les points de conformité à la loi ont été vérifiés
C4.1.2	Controler l'exhaustivité des éléments devisés par rapport au cahier des charges		Chaque devis a été comparé avec les éléments du cahier des charges lot par lot et suivant notes du R1 et R2
C4.1.3	Vérifier la cohérence programme/ budget et total devis		Tous les éléments du projet client sont bien portés dans les devis et le total des devis est en cohérence avec le budget client (écart justifiable)
C4.1.4	Détecter les éventuels manquements pour la bonne faisabilité du projet	Evaluation par Ecrit et Oral	Tous les points administratifs, financiers, réglementaires et conformité au cahier des charges ont été pointés et permettent de définir si le dossier est complet
C4 .2		Résoudre les litiges relationnels entre les acteurs d'un projet travaux	
			BLOC B
C4.2.1	Clarifier les éventuelles difficultés relevées par les acteurs du dossier (partenaires et client) et veiller à la recherche de solutions à l'amiable en commun	Poste de travail du courtier (bureau, domicile , agence....) et sur site du projet pour constat visuel	Les protagonistes en cas de litiges sont écoutés et mis en relation si besoin et confrontés sur leurs versions pour la prise de décision de solutions permettant de cloturer le litige.
		Les devis Les éventuels comptes rendus	Evaluation par Oral
C4 .3		Mesurer la satisfaction des intervenants dans un dossier travaux	
			BLOC C
C4.3.1	Présenter une enquête satisfaction client	Enquête de satisfaction type	L'enquête permet bien de mesurer la satisfaction clients sur des critères de performance du courtier et des partenaires qui sont intervenus
		outils de transmission numérique Remise en mains propres	Evaluation par Ecrit et Oral
Durée de l'épreuve 7	C4.1	Durée 25 mn	Prépa. : 10 mn évalua. écrite : 15 mn sur / 10 Mini : 8
Durée de l'épreuve 8	C4.2	Durée 10 mn en Oral	sur / 10 Mini : 6
Durée de l'épreuve 9	C4.3	Durée 20 mn	Prépa. : 10 mn évalua. écrite : 10 mn sur / 10 Mini : 6

C5 .1		Assister un prospect dans la faisabilité d'un projet travaux		BLOC A
Compétences détaillées		Conditions	Critères d'évaluation	
C5.1.1	Assister le maitre d'ouvrage à la récupération de pièces commerciales, documentaires, administratives ou la remise auprès des collectivités	Poste de travail de l'assistant avec accès internet (PLU, COS, CES, surface plancher)	Les recherches effectuées sur les obligations administratives permettent de définir les obligations à respecter	
C5 .2		Assister un prospect dans la recherche de solutions de financements d'un projet travaux		BLOC A
C5.2.1	Assister le maitre d'ouvrage pour l'obtention de subventions ou d'aides financières pour un projet travaux	Poste de travail de l'assistant et supports divers sur les aides financières possibles, données revenus du maitre d'ouvrage et répertoire partenaires financeurs	Les démarches engagées facilitent le montage financier du projet travaux	
C5 .3		Assister un prospect dans sa relation avec des entreprises lors d'une opération travaux		B
C5.3.1	Assister le maitre d'ouvrage dans les relations avec les entreprises (récupération clés ...)		L'implication et l'anticipation de l'assistant dans les points d'organistaion entre le maitre d'ouvrage et les partenaires facilitent la bonne évolution du chantier	
C5 .4		Assister le prospect dans la traçabilité des étapes lors d'une opération travaux		BLOC B
C5.4.1	Assister le maitre d'ouvrage pendant la phase chantier pour tracer ce qui est réalisé	Présentiel de l'assistant sur site travaux. Animation réunion , prises de notes	Les comptes rendus préparés par l'assistant et validés par le maitre d'ouvrage permettent de mémoriser les décisions prises au fil des étapes du chantier	
C5 .5		Assister un client pour arriver à une réception de travaux dans les meilleures conditions		BLOC C
C5.5.1	Assister le maitre d'ouvrage dans l'étape de la réception des travaux	Présentiel de l'assistant sur site travaux	L'information apportée par l'assistant au maitre d'ouvrage guide ce dernier pour sa décision quant à la réception	

Evaluation par Oral

Durée de l'épreuve N° 10 C5.1 à C5.5 : 45 mn
dont 15 mn de préparation et 30 mn Ecrit et Oral
Note sur / 30 mini 20

C6.1 Argumenter des offres (devis) pour un projet travaux

Courtage simple et AMO

Phase 1 2 3 BLOCS A B C

Compétences détaillées		Conditions	Critères d'évaluation
C6.1.1	Contribuer à la préparation et l'animation d'une action de courtage de qualité	Poste de travail du courtier et rencontre avec les partenaires Enquêtes de satisfaction Récapitulatif des gestions de litiges	Les propositions d'amélioration sont pertinentes et réalistes
C6.1.2	Faire adhérer tous les acteurs d'un projet travaux à la démarche qualité		Les actions correctives sont bien définies et émises aux protagonistes concernés
C6.1.3	Evaluer les résultats de l'action et mobiliser ses partenaires pour une amélioration		le résultats recueillis permettent d'apprécier la performance des actions engagées

C6.2 Communiquer avec les différents partenaires

C6.2.1	Savoir prendre contact avec un client, un partenaire ou une autorité hiérarchique	Poste de travail du courtier, moyens de communication (tel, mail, oral...)	La prise de contact est efficace
--------	---	--	----------------------------------

C6.3 Rendre compte d'une activité

C6.3.1	Exposer et expliciter l'ensemble des informations et des décisions prises pour le bon suivi d'un dossier travaux	Planning, comptes rendus , notes diverses	Les rapports oraux et écrits sont fiables et exploitables. Les justifications sont pertinentes
			Les rapports permettent à tous les intervenants (dont client) d'être informés sur le projet travaux jusqu'à la phase de signature des devis

Evaluation par Oral

Durée de l'épreuve N° 11

C6.1 à C6. 3

Préparation : 10 mn

Devant jury : 15 mn

Par Oral

Note sur / 25