

REFERENTIEL DU CQPM

TITRE DU CQPM : Agent qualifié de maintenance en ascenseurs

I OBJECTIF PROFESSIONNEL DU CQPM

Le (la) titulaire du CQPM « agent qualifié de maintenance en ascenseurs » intervient¹ dans le cadre d'un contrat en relation avec des techniciens et/ou centrales d'appel sur la maintenance des ascenseurs et/ou montes charges dans des bâtiments à usage public (hôpitaux, bâtiments administratifs, bâtiments commerciaux...), privé (gérés par des syndicats de copropriétés) ou industriel.

Outre ses capacités techniques liées à l'exécution de visites préventives contractuelles (réalisées sur la base d'un listing préétabli), il (elle) peut être amené à se déplacer sur site dans le respect d'un planning client et/ou en relation avec des usagers sur demande d'une centrale d'appel et dans un esprit de satisfaction du client.

Les missions ou activités confiées au titulaire peuvent porter à titre d'exemples non exhaustifs sur :

- Des interventions préventives réalisées sur la base d'une procédure établie ;
- Des interventions de premières urgences (anomalies de fonctionnement, dégagement d'usagers...) effectués sur appel dans le cadre d'un contrat et en relation avec des techniciens ;
- La relation entre les usagers et la centrale d'appel dans le cadre d'interventions (aiguillage de l'information entre hiérarchique, usagers, centrale d'appels).

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

- 1) **Préparer son intervention selon une procédure établie**
- 2) **Aviser de sa présence auprès des clients et usagers dans le cadre d'une intervention**
- 3) **Effectuer une mise en sécurité de l'intervention**
- 4) **Réaliser des opérations de maintenance préventive suivant procédures et check liste**
- 5) **Vérifier la conformité des paramètres électriques tension et continuité**
- 6) **Effectuer une intervention de premier niveau sur appel**
- 7) **Remplacer un composant standard accessible**
- 8) **Régler le fonctionnement d'un sous-ensemble simple**
- 9) **Rendre compte par écrit et oralement à distance**

¹ Sous réserve d'habilitation et d'autorisation préalable à son intervention sur des ascenseurs ou montes charges.

II REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
1. Préparer son intervention selon une procédure établie	L'ensemble des documents nécessaires à la préparation est mis à disposition :	<input type="checkbox"/> L'ensemble des éléments d'identification et de localisation est recueilli (lieu, adresse, type d'ascenseur,...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Documents qualifiés de l'entreprise • Carnet de maintenance • Guides d'utilisation • Cahier des charges de l'entreprise • listes fournis par l'entreprise (Outillage, équipements,...) 	<input type="checkbox"/> Les documents d'intervention sont mis en œuvre: <ul style="list-style-type: none"> • Planification des activités • Définition des activités • Niveau d'exigence
	Le matériel nécessaire est mis à disposition :	<input type="checkbox"/> Le véhicule est préparé et contrôlé : <ul style="list-style-type: none"> • Etat des niveaux (essence, huile,...). • Etat des organes de sécurité. • Etat général propreté • Rangement intérieur
	<ul style="list-style-type: none"> • Véhicule à préparer, • outillages, • équipements, • matériel de sécurité,... 	<input type="checkbox"/> Les équipements sont préparés et opérationnels conformément au guide ou instructions d'utilisation et aux informations reçues.
		<input type="checkbox"/> L'outillage est préparé et opérationnel conformément aux listes fournies par l'entreprise.
2. Aviser de sa présence auprès des clients et usagers	A partir d'une installation, d'une situation nécessitant la mise en application d'une relation client.	<input type="checkbox"/> La recherche et prise de contact avec le bon interlocuteur sont effectuées (Client ou représentant du client, usagers, gardiens, copropriétaires...)
		<input type="checkbox"/> Le recueil des informations sur l'installation est effectué et exploité (fonctionnement, problème,...).
		<input type="checkbox"/> La présence de l'agent est signalée. Les affichettes sont posées de manière visible à destination des utilisateurs.
		<input type="checkbox"/> Le repérage des éléments d'intervention sur site est effectué (accès à l'immeuble, accès cabine ...).

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
3. Effectuer une mise en sécurité de l'intervention	Sur une installation, une situation d'intervention nécessitant une mise en sécurité.	<input type="checkbox"/> Les consignes sont connues et appliquées conformément aux documents et instructions de sécurité (livret de sécurité de l'entreprise, documents d'étude de sécurité,...) et portant sur : <ul style="list-style-type: none"> ● Intervention toit cabine ● Travail en cuvette ● Travail en local des machines ● Travail hors tension
	Les documents et instructions de sécurité établis à partir de la réglementation en vigueur sont mis à disposition (livret sécurité d'entreprise, étude de données de sécurité, consignes,...).	<input type="checkbox"/> Les actions de mise en sécurité sont réalisées (consignation, balisage, signalétique, coupure d'accès ascenseur, vérification du circuit de sécurité, bon fonctionnement du boîtier d'inspection, identification des risques d'accès en cuvette...).
	Les moyens de protections individuels et collectifs sont mis à disposition.	<input type="checkbox"/> Les moyens et équipements de sécurités individuels et collectifs sont mis en œuvre efficacement.
4. Réaliser des opérations de maintenance préventive suivant procédures et check liste	Sur une installation nécessitant la réalisation d'une maintenance préventive hors contrôle de paramètres électriques.	<input type="checkbox"/> Le bon fonctionnement des organes de sécurité est vérifié conformément à la procédure ou instructions et suivant la liste des points à contrôler.
	A partir d'une procédure de contrôle préventif établie et instructions de travail comportant : <ul style="list-style-type: none"> ● Les points ou organes à contrôler ● Moyens de contrôles à utiliser ● Action à réaliser... 	<input type="checkbox"/> Les méthodes et moyens de contrôles à mettre en œuvre sont respectés suivant les exigences de sécurité.
	Les moyens matériels, les consignes de sécurité et les EPI sont mis à disposition.	<input type="checkbox"/> Les résultats de contrôles sont systématiquement comparés à la valeur attendue.
	Le lieu est sécurisé et l'installation est mise à disposition en mode révision.	<input type="checkbox"/> Les anomalies relatives à des écarts constatés sont signalées à l'encadrement, les instructions correctives sont respectées et appliquées dans le strict respect des consignes de sécurités.

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
<p>5. Vérifier la conformité des paramètres électriques tension et continuité</p>	<p>Sur une installation nécessitant des contrôles de tension et continuité électrique.</p>	<p><input type="checkbox"/> Les règles de sécurité liées à la sécurité électrique sont respectées.</p>
	<p>A partir d'une procédure de contrôle établie et d'instructions de travail comportant :</p>	<p><input type="checkbox"/> L'appareil de mesure (voltmètre, ohmmètre) est adapté à la mesure à réaliser et conforme aux instructions.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Les calibres à utiliser sur le multimètre, • Les points de mesure à réaliser, • Les valeurs attendues... 	<p><input type="checkbox"/> La méthode permet d'obtenir la valeur réelle.</p>
	<p>Les moyens matériels, les consignes de sécurité et les EPI sont mis à disposition.</p>	<p><input type="checkbox"/> Le résultat de la mesure est systématiquement comparé à la valeur attendue. Tout écart constaté, au-delà de la plage définie, est signalé pour action corrective.</p>
<p>6. Effectuer une intervention de premier niveau sur appel</p>	<p>Dans le cadre d'une intervention sur appel sur une installation défaillante.</p>	<p><input type="checkbox"/> Les opérations de dégagement ou de déblocage de défauts sont effectuées en tenant compte des informations liées à l'installation et conformément aux procédures et instructions.</p>
	<p>Une procédure d'intervention et de remise en service (ou à défaut des consignes ou instructions) est mise à disposition, elle fait état par exemple:</p>	<p><input type="checkbox"/> Le dysfonctionnement est repéré méthodiquement en s'appuyant sur des constats et observations.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Des différents modes de dysfonctionnement, • Des actions à mener, • Des vérifications à effectuer, • Des modalités de remise en service... 	<p><input type="checkbox"/> Le diagnostic de premier niveau tient compte de la technologie de l'ascenseur et s'appuie sur l'application d'une procédure ou instructions d'interventions préétablis précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les éléments de constats, • Les différentes actions à réaliser, • Les tests à effectuer, •
	<p>Les moyens matériels, les consignes de sécurité et les EPI sont mis à disposition.</p>	<p><input type="checkbox"/> L'intervention suit la logique de la procédure ou de l'instruction de travail jusqu'à la mise en service. Toute difficulté est signalée, et les consignes ou instructions liées aux actions correctives à mener sont suivies et appliquées scrupuleusement.</p> <p><input type="checkbox"/> Toute situation non solvable par l'agent est signalée immédiatement et donne lieu à arrêt et non remise en service de l'installation.</p>

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
<p>7. Remplacer un composant standard accessible</p>	<p>Sur un composant standard à remplacer du type :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipement cabine • Lampe • Bouton cabine ou palier • Batterie • Fusibles • Miroir • Main courante <p>A l'aide d'une procédure ou instructions de travail.</p> <p>Sur une installation préalablement mise en sécurité.</p> <p>Les moyens matériels, les consignes de sécurité et les EPI sont mis à disposition.</p>	<input type="checkbox"/> La méthode de démontage et de remontage de la fonction permet de réaliser l'opération dans sa totalité, elle respecte bien la procédure établie (outillages à utiliser, ordre et enchaînement des opérations à réaliser, précaution à mettre en œuvre,...).
		<input type="checkbox"/> Le matériel utilisé est adapté à l'opération à réaliser.
		<input type="checkbox"/> Le composant est fonctionnel à l'issue de son remplacement.
		<input type="checkbox"/> Les composants et les déchets sont évacués suivant la procédure.
		<input type="checkbox"/> La sécurité est respectée tout au long de l'opération.
<p>8. Régler le fonctionnement d'un sous ensemble simple</p>	<p>A partir d'un sous-ensemble fonctionnel simple à régler à l'aide d'une procédure ou instructions (treuil, fin de course, porte...).</p> <p>Sur une installation mise à disposition en mode révision et dont le lieu d'intervention est sécurisé.</p> <p>Les consignes de sécurité, outillages et équipements de protection nécessaires sont mis à disposition.</p>	<input type="checkbox"/> La procédure ou les instructions de réglage mises à disposition sont comprises et appliquées.
		<input type="checkbox"/> La méthode de réglage appliquée est conforme à la procédure.
		<input type="checkbox"/> Le réglage effectué permet d'obtenir le fonctionnement attendu du sous-ensemble.

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
9. Rendre compte par écrit et oralement à distance	Dans le cadre d'une situation de travail normale sur un lieu d'intervention.	<input type="checkbox"/> Le client et les utilisateurs sont informés de la fin de l'intervention.
		<input type="checkbox"/> Les documents d'intervention sont renseignés de manière précise (carnet d'entretien, compte rendu d'intervention, ...) selon les procédures de l'entreprise.
		<input type="checkbox"/> Le « reporting » est effectué aux bons interlocuteurs (hiérarchie, clients, centrale d'appel) et garantit la qualité de l'intervention et la continuité de l'information dans un souci de satisfaction du client.

III CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Pour que le candidat² soit déclaré admissible par le jury de délibération l'ensemble des capacités professionnelles décrites dans le référentiel de certification doit être acquis.

IV MODALITES D'EVALUATION

IV.1 Conditions de mise en œuvre des évaluations en vue de la certification

- Tout engagement dans une démarche ayant pour objet le CQPM (formation, validation des acquis..) implique l'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 ressource, 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 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.

IV.2 Mise en œuvre des modalités d'évaluation

Les capacités professionnelles sont évaluées à l'aide des critères avec niveau d'exigence et selon les conditions de réalisation définies dans le référentiel de certification.

A) Validation des capacités professionnelles

L'acquisition de chacune des capacités professionnelles est validée par une commission d'évaluation sur la base :

- des différentes évaluations
- de l'avis de l'entreprise
- de l'entretien avec le candidat

² Le terme générique « candidat » est utilisé pour désigner un candidat ou une candidate.

B) Définition des différentes modalités d'évaluation

a) Evaluation en situation professionnelle réelle

L'évaluation des capacités 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 d'examen, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les capacités 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 capacités 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 du référentiel de certification (capacités professionnelles et/ou critères) sur les éléments mis en œuvre par le candidat lors de la réalisation de projets ou activités professionnels.