

RÉFÉRENTIEL ENTREPRISE

GRILLE DE COMPÉTENCES



Nom de l'entreprise :

Signature :

Siret :

1. FORMATION TECHNIQUE ET RELATION CLIENT

Faites-vous appel à un organisme de formation pour former vos équipes ? Oui Non

Si oui, quel organisme ?

Si oui, quels types de modules de formation sollicitez-vous auprès de ces organismes de formation pour permettre la montée en compétences de vos équipes sur le raccordement client (formation D3 technique, relation client, savoir-être) ?

Si oui, quel est le nombre de jours de formation médian par personne ?

Si non, votre formation couvre-t-elle toutes les compétences attendues dans la grille de compétence des raccordeurs D3 ? Oui Non

De quels moyens pédagogiques disposez-vous ?

	Présentiel théorique	Présentiel avec travaux pratiques	Distanciel théorique
--	----------------------	-----------------------------------	----------------------

Autre :

Complétez : La formation comprend jours de formation théorique et jours de formation pratique.

2. MAINTIEN / DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES TECHNIQUE ET RELATION CLIENT

Avez-vous mis en place un système de suivi continu des compétences ? Oui Non

Ce système comprend-il un système d'audit terrain ? Oui Non

Si non, décrivez le système de suivi retenu.

Disposez-vous d'un processus permettant d'actualiser et de déployer une formation auprès des équipes de raccordeurs D3 ? Oui Non

En combien de temps cette actualisation est opérationnelle au sein des équipes de raccordeurs D3 ?

(Facultatif) Comment utilisez-vous les résultats des contrôles pour améliorer la qualité ?

3. CONTRÔLE QUALITÉ

(Facultatif) Décrivez la gouvernance Qualité.

(Facultatif) Comment déclinez-vous votre politique qualité vers les sous-traitants ?

Y a-t-il une stratégie de contrôle interne de la qualité des interventions (QSE interne) ?

Oui

Non

4. SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT

Décrivez votre politique de sécurité vis-à-vis de votre matériel et de votre personnel.

Quelle est votre organisation nationale / locale pour mener à bien des campagnes de contrôle de votre personnel ?

Décrivez vos procédures de contrôle de votre matériel et de votre personnel (dispositifs, points de vérification principaux, fréquences).

En cas de détection de défaillance, quelles sont vos procédures ?

Fournissez-vous le matériel et documents nécessaires au déplacement et à l'intervention de vos raccordements D3 en toute sécurité ?

Oui

Non

5. GESTION DE LA SOUS-TRAITANCE

Quels sont vos processus de contrôles (administratifs, terrain, fréquence, % de contrôle, demande de pièces justificatives, etc ...) ?

Quelle est votre processus d'animation des sous-traitants (à quelle fréquence les rencontrez-vous) ?