

# [ RÉFÉRENTIEL ]

Certificat de Qualification Professionnelle



## "OPÉRATEUR SERVICE RAPIDE"

---

Inscription RNCP :

Mode d'accès :

Formation continue salariés, contrat de professionnalisation,  
demandeurs d'emploi POEC et hors POEC et VAE



# [ SOMMAIRE RÉFÉRENTIEL ]

Certificat de Qualification Professionnelle

## → → Opérateur Service Rapide

→	Préambule.....	1
→	Organisation des référentiels.....	3
→	Informations sur le référentiel CQP.....	5

### REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

→	Extrait de la fiche de qualification RNQSA.....	9
→	Interface activités / unités de compétences / blocs de compétences.....	11

### REFERENTIEL DE CERTIFICATION

→	Conditions de certification pour les salariés en formation continue.....	15
→	Conditions de certification pour les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC.....	15
→	Conditions de certification pour les candidats en contrat de professionnalisation ou demandeurs d'emploi (hors POEC).....	21
→	Conditions de certification pour les candidats en VAE.....	23

### REFERENTIEL DE FORMATION

→	Cadre de la formation.....	27
→	Parcours de la formation.....	29

### ANNEXES

→	Fiche de qualification du RNQSA.....	33
→	Règles générales d'accès à la certification.....	35



# PREAMBULE

## **1. Le Certificat de Qualification Professionnelle<sup>1</sup>**

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification délivrée par la Branche et élaborée en réponse aux besoins des professionnels des services de l'automobile. Chaque CQP est créé ou renouvelé par décision de la commission paritaire nationale (CPN).

L'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA) gère l'ensemble du dispositif CQP<sup>2</sup>.

## **2. L'accès au CQP**

Les CQP sont accessibles après un parcours de formation, pour des salariés comme des demandeurs d'emploi, par la voie du contrat de professionnalisation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Pour l'accès au CQP par la voie de la VAE, l'intéressé peut engager sa démarche dès lors qu'il a été préalablement déclaré recevable.

Selon les dispositions de l'accord paritaire national du 20 janvier 2004, complété par l'avenant du 28 avril 2011 et l'avenant 71 du 3 juillet 2014 relatif aux certificats de qualification professionnelle, le dispositif des CQP s'adresse aux personnes suivantes :

- jeunes de 16 à 25 ans ainsi qu'adultes éligibles à un dispositif de formation en alternance de durée suffisante ;
- salariés de la branche, dans le cadre du congé individuel de formation ;
- salariés de la branche, dans le cadre de l'engagement pris par l'entreprise tel que prévu au 1<sup>er</sup> alinéa de l'article 3-02 b) ou 3B-02 b) de la convention collective ;
- salariés de la branche, dans le cadre d'actions de formation professionnelle continue à l'initiative de l'entreprise ou à l'initiative individuelle du salarié, autres que celles visées au tiret précédent ;
- personnes issues de la profession, en recherche d'emploi, et souhaitant acquérir une qualification propre et faciliter leur réinsertion ;
- salariés ou demandeurs d'emploi, relevant d'un autre secteur d'activité, et souhaitant une reconversion professionnelle dans la branche des services de l'automobile, et notamment publics visés au 3<sup>o</sup> de l'article L 6325-1 du code du travail.

## **3. Les organismes préparant aux CQP**

Les organismes préparant aux CQP font l'objet d'une habilitation délivrée par l'ANFA. Le cahier des charges d'habilitation, disponible sur le site de l'ANFA ou auprès de ses services, en définit les modalités.

---

<sup>1</sup> Accord paritaire national du 20 janvier 2004 complété par les avenants du 28 avril 2011 et du 3 juillet 2014.

<sup>2</sup> Accord paritaire national du 26 janvier 2011 relatif aux activités et aux missions de l'ANFA.

#### **4. Les enjeux de la rénovation des CQP**

Suite à la réforme de la formation professionnelle de 2014, et des accords de branche du 3 juillet 2014, les référentiels des CQP de la branche des services de l'automobile ont fait l'objet d'une rénovation importante, dont les enjeux étaient :

- de favoriser l'accessibilité des CQP en proposant des blocs et unités de compétences compatibles avec des actions de formation courtes (14h, 21h ou 28h), et avec le nombre d'heures acquises chaque année au titre du compte personnel de formation (soit 24h),
- de développer la mobilité en favorisant un système d'équivalences par blocs et/ou unités de compétences au sein des CQP d'une même filière mais également entre les CQP de filières différentes.

# — [ ORGANISATION DES REFERENTIELS

Le CQP est composé de trois référentiels :

## → **Un référentiel d'activités et de compétences professionnelles :**

Il décrit les activités, blocs de compétences et unités de compétences. Il est constitué en miroir de la fiche de qualification visée et se décline comme suit :

- le descriptif de l'activité telle que décrite dans la fiche de qualification du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA)
- une interface avec :
  - l'intitulé de la qualification (dénomination de la qualification visée),
  - les unités de compétences associées aux activités. Elles représentent la compétence visée par l'activité et correspondent chacune à la plus petite unité pouvant faire l'objet d'une reconnaissance certificative,
  - les unités de compétences sont regroupées de façon cohérente et homogène dans des blocs de compétences.

## → **Un référentiel de certification :**

Un document unique concernant les règles générales d'accès à la certification, validé par les partenaires sociaux de la branche, figure en annexe de ce référentiel.

Pour compléter ce document, ce référentiel contient un référentiel de certification qui décrit les cas spécifiques de certification de ce CQP pour chacune des voies d'accès.

Pour la formation continue : Il précise les savoirs associés exigés pour l'obtention de chaque unité de compétences constitutives des blocs et donc du CQP. Ces deux éléments sont réunis sous le terme de savoirs associés.

Il indique aussi, le cas échéant, les situations particulières qui dérogent aux règles générales d'accès à la certification.

Pour les Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective, l'évaluation se fera par bloc de compétences, sur la base des savoirs associés.

Pour les contrats de professionnalisation et demandeurs d'emploi (hors POEC), il précise par bloc de compétences les critères d'évaluation et décrit les modalités d'évaluation (questionnaire, mise en situation, étude de cas...)

Pour la validation des acquis de l'expérience, il précise par bloc de compétences les critères d'évaluation

## → **Un référentiel de formation :**

Conformément aux accords paritaires, il précise pour les contrats de professionnalisation la durée de la formation et ses caractéristiques.

**Les objectifs et contenus de formation préconisés ne sont pas détaillés dans ce référentiel, ils font l'objet d'un document séparé, nommé cahier des charges de la formation.**



# — [ INFORMATIONS SUR LE REFERENTIEL CQP

Le référentiel du CQP "Opérateur Service Rapide" a été **validé par la CPN de Juillet 2015**. Il remplace la précédente version du référentiel datant de Juin 2013.

Les **principales modifications** portent sur les éléments suivants :

- Une identification des compétences sous la forme de blocs et unités
- La prise en compte des évolutions technologiques
- Les modalités d'évaluation pour les candidats salariés en formation continue ou demandeurs d'emploi dans le cadre de POEC :
  - o Les compétences sont évaluées par un outil d'évaluation mis à disposition par l'organisme évaluateur habilité par l'ANFA
- Les épreuves d'évaluation pour les candidats en contrat de professionnalisation

Il est **applicable** par tous les organismes de formation habilités par les services de l'ANFA à partir de Juillet 2015.

Ce référentiel prévoit **l'accès du CQP "Opérateur Service Rapide"** par :

- La formation continue pour les salariés
- La formation pour les demandeurs d'emploi
- La formation dans le cadre du contrat de professionnalisation
- La validation des acquis de l'expérience



# REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Opérateur Service Rapide"





# OPERATEUR SERVICE RAPIDE

(Extrait de la fiche de qualification A.3.3 - RNQSA 2015)

→ **Intitulé de la qualification :**

Opérateur service rapide

→ **Objet de la qualification :**

Réalisation d'activités de maintenance des véhicules relevant du service rapide.

→ **Contenu de la qualification :**

A - Activités techniques :

- Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules.

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.

- Pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés.

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

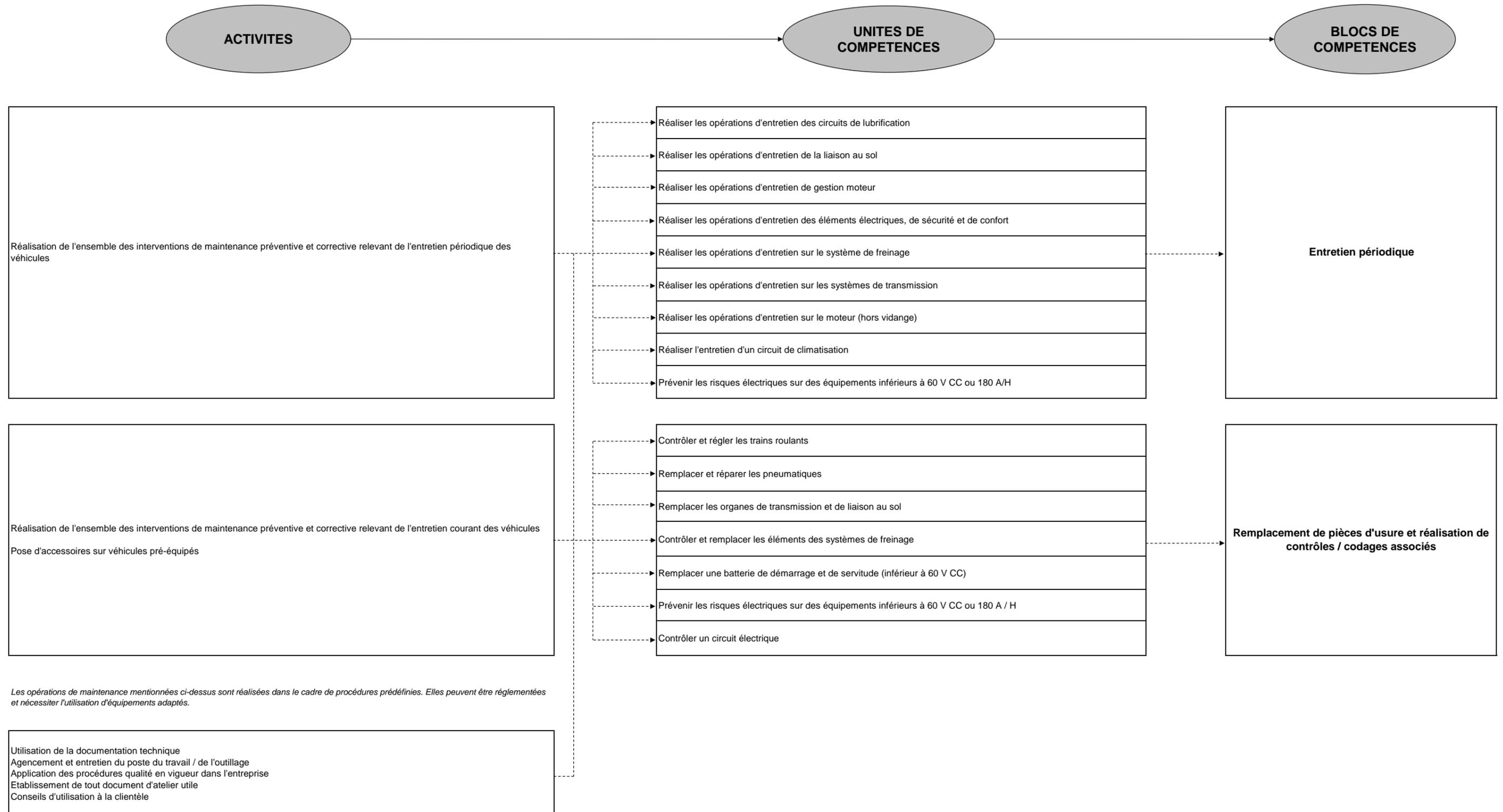
- . utilisation de la documentation technique,
- . agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage,
- . application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance :

- . établissement de tout document d'atelier utile,
- . conseils d'utilisation à la clientèle.



## CQP OPERATEUR SERVICE RAPIDE





# REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Opérateur Service Rapide"





## **CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les salariés en formation continue**

Les règles générales d'accès à la certification (cf. document en annexe de ce référentiel) décrivent les conditions d'accès à la certification ainsi que les conditions d'évaluation des unités de compétences pour les salariés en formation continue.

En complément de ces règles générales, ce référentiel décrit en page suivante, pour chacune des unités de compétences constitutives du CQP, les savoirs associés précisant le contour de la compétence visée par l'unité et servant de cadre à l'évaluation.

S'agissant de l'entretien de narration d'activité devant le jury, pour le CQP "Opérateur Service Rapide", il sera d'une durée de 30 minutes maximum et portera sur l'appréciation des compétences clés suivantes :

- Réaliser l'entretien courant et périodique des véhicules

Des grilles d'appréciation construites par l'ANFA seront mises à la disposition du jury.

## **CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC**

Les règles générales d'accès à la certification (cf. document en annexe de ce référentiel) décrivent les conditions d'accès à la certification ainsi que les conditions d'évaluation des blocs de compétences pour les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC.

En complément de ces règles générales, ce référentiel décrit en page suivante, les savoirs associés précisant le contour de la compétence visée et servant de cadre à l'évaluation.

L'entretien de narration d'activité devant le jury se déroulera dans les mêmes conditions que pour les salariés en formation continue.



# SAVOIRS ASSOCIES AUX UNITES DE COMPETENCES

## BLOC DE COMPETENCES : ENTRETIEN PERIODIQUE

### **Unité de compétences : Réaliser les opérations d'entretien des circuits de lubrification**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les caractéristiques des fluides	Savoir identifier un véhicule et ses caractéristiques
	Savoir réaliser l'entretien du circuit de lubrification moteur
	Savoir valider l'intervention d'entretien

### **Unité de compétences : Réaliser les opérations d'entretien de la liaison au sol**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les caractéristiques d'un pneumatique	Savoir réaliser le contrôle des organes de la liaison au sol (amortisseurs, rotules, rotules axiales, roulements de roues)
Connaître les éléments d'usure liés à l'entretien périodique	

### **Unité de compétences : Réaliser les opérations d'entretien de gestion moteur**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les caractéristiques des bougies	Savoir identifier une bougie d'allumage
Connaître la notion de couple de serrage	Savoir réaliser l'entretien du circuit d'allumage
Connaître les circuits de carburant	Savoir réaliser l'entretien du circuit d'alimentation en carburant
	Savoir réaliser l'entretien du circuit d'air

### **Unité de compétences : Réaliser les opérations d'entretien des éléments électriques, de sécurité et de confort**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les caractéristiques d'une ampoule d'éclairage	Savoir réaliser l'entretien des éléments de visibilité, de sécurité et de confort
Connaître les caractéristiques d'une batterie (capacité, norme...)	Savoir réaliser le contrôle instrumenté d'une batterie
	Savoir utiliser l'outil de diagnostic dans les fonctions dédiées à l'entretien

### **Unité de compétences : Réaliser les opérations d'entretien sur le système de freinage**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître le principe de fonctionnement du circuit de freinage	Savoir réaliser le contrôle du système de freinage
	Savoir utiliser l'outil de diagnostic dans les fonctions dédiées à l'entretien

### **Unité de compétences : Réaliser les opérations d'entretien sur les systèmes de transmission**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les éléments du système de transmission	Savoir réaliser l'entretien des systèmes de transmission (cardan, demi-arbre soufflets...)
	Savoir utiliser l'outil de diagnostic dans les fonctions dédiées à l'entretien

**Unité de compétences : Réaliser les opérations d'entretien sur le moteur (hors vidange)**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les fluides et les relations avec les caractéristiques du véhicule	Savoir réaliser l'entretien du circuit de refroidissement moteur
Connaître le principe de fonctionnement du circuit de refroidissement	Savoir réaliser l'entretien des accessoires moteurs (galets, courroies d'accessoires, poulies)
Connaître le principe de fonctionnement du système d'échappement et de dépollution	Savoir réaliser l'entretien du circuit d'échappement
	Savoir utiliser l'outil de diagnostic dans les fonctions dédiées à l'entretien

**Unité de compétences : Réaliser l'entretien d'un circuit de climatisation**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître l'impact des fluides frigorigènes sur l'environnement	Savoir réaliser la maintenance du circuit de climatisation à l'aide de la station (récupération, tirage au vide, charge en fluide et huile)
Connaître la réglementation en vigueur	Savoir détecter les fuites ( <i>non évalué</i> )
Connaître les règles de sécurité liées à la manipulation des fluides frigorigènes	Savoir remplir la fiche d'intervention
Connaître le fonctionnement des systèmes de climatisation et de ses composants	Savoir contrôler l'efficacité du système de climatisation
	Savoir remplacer un composant défaillant (compresseur, condenseur, évaporateur, détendeur...) ( <i>non évalué</i> )

**Unité de compétences : Prévenir les risques électriques sur des équipements inférieurs à 60 V CC ou 180 A/H**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les interventions du personnel averti dans les opérations sur véhicules thermique, électrique et hybride	Savoir intervenir sur une batterie (pose, dépose, contrôle visuel)
	Savoir localiser les zones à risques électriques

**BLOC DE COMPETENCES : REMPLACEMENT DE PIECES D'USURE ET REALISATION DE CONTRÔLES / CODAGES ASSOCIES****Unité de compétences : Contrôler et régler les trains roulants**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les architectures de montages de trains avant et arrière	Savoir réaliser les contrôles préalables sur le véhicule (jeux, pression et dimension des pneumatiques, assiette du véhicule...)
Connaître les angles de géométrie et leur influence sur le comportement routier et l'usure des pneumatiques	Savoir mettre en place l'appareil de géométrie
Connaître les valeurs hors tolérance	Savoir contrôler la géométrie
	Savoir régler la géométrie

**Unité de compétences : Remplacer et réparer les pneumatiques**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les caractéristiques des pneumatiques et des jantes	Savoir contrôler l'état du pneumatique
Connaître la réglementation sur les pneumatiques	Savoir contrôler et ajuster la pression des pneumatiques
	Savoir remplacer un pneumatique
	Savoir remplacer tous types de valves
	Savoir réparer un pneumatique
	Savoir équilibrer une roue

**Unité de compétences : Remplacer les organes de transmission et de liaison au sol**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les caractéristiques des organes de transmission	Savoir remplacer un amortisseur
Connaître l'architecture et les montages des liaisons au sol	Savoir remplacer un élément de la liaison au sol (rotules, roulement de roue, biellette de direction, rotule axiale, ...)
	Savoir remplacer un élément de transmission (demi-arbre, soufflet...)
	Savoir valider l'intervention

**Unité de compétences : Contrôler et remplacer les éléments des systèmes de freinage**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître le principe du système de freinage et de son assistance (freinage classique, ABS/ESP)	Savoir contrôler visuellement l'état du système de freinage
Connaître les familles de liquides de frein	Savoir réaliser les opérations de métrologie dans le respect de normes constructeurs (usure, voile, ovalisation)
Connaître les différents organes du système de freinage	Savoir contrôler de façon instrumentée l'état du liquide de frein
	Savoir remplacer l'élément défectueux dans le respect de la procédure
	Savoir valider l'intervention sur le système de freinage

**Unité de compétences : Remplacer une batterie de démarrage et de servitude (inférieur à 60 V CC)**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître le principe de fonctionnement des mémoires des calculateurs	Savoir utiliser un dispositif de sauvegarde des mémoires
Connaître les caractéristiques des batteries	Savoir mettre en œuvre une procédure de branchement / débranchement d'une batterie
Connaître les technologies de batteries	

**Unité de compétences : Prévenir les risques électriques sur des équipements inférieurs à 60 V CC ou 180 A/H**

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les interventions du personnel averti dans les opérations sur véhicules thermique, électrique et hybride	Savoir Intervenir sur une batterie (pose, dépose, contrôle visuel)
	Savoir localiser les zones à risques électriques

**Unité de compétences : Contrôler un circuit électrique**

<b>Connaissances</b>	<b>Savoir-faire</b>
Connaître les grandeurs électriques	Savoir contrôler un circuit électrique ouvert, fermé, série, parallèle
Connaître les familles de relais électriques	Savoir utiliser les différentes fonctions d'un multimètre et d'un ampèremètre
Connaître les risques électriques lors des opérations de contrôles (court-circuits, systèmes pyrotechniques...)	Savoir contrôler un relais électrique
	Savoir contrôler un circuit de charge et de démarrage

# CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les candidats en contrat de professionnalisation ou demandeurs d'emploi (hors POEC)

Les règles générales d'accès à la certification (cf. document en annexe de ce référentiel) prévoient que chaque référentiel décrit les modalités d'évaluation de chacun des blocs de compétences du CQP visé.

On trouvera donc ci-dessous le descriptif des conditions d'évaluation de chacun des blocs de compétences.

S'agissant de l'entretien devant le jury, celui-ci se déroulera dans les mêmes conditions que pour les salariés en formation continue (cf. page 15).

Pour sa délibération le jury disposera également d'une grille d'appréciation du parcours du candidat en entreprise, renseignée conjointement par le tuteur entreprise et le formateur, suivant la grille proposée par les services de l'ANFA.

## Bloc de compétences : Entretien périodique

Critères	Modalité d'évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recueil des informations utiles</li> <li>■ Respect des procédures de remplacement des éléments</li> <li>■ Réalisation des opérations d'entretien conformes à la situation (contrôle et mise à niveau)</li> <li>■ Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité...)</li> <li>■ Réalisation des opérations préalables à la restitution du véhicule suivant les critères conditionnant la satisfaction du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mise en situation de réalisation d'un entretien périodique sur un véhicule (vidange, filtres, contrôles,...)</li> </ul> <p><i>(Grille d'évaluation fournie par l'ANFA)</i></p>	<p><b>2 heures maximum</b></p>	<p><b>Formateur de l'organisme de formation</b></p>

**Bloc de compétences : Remplacement de pièces d'usure et réalisation de contrôles / codages associés**

Critères	Modalité d'évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recueil des informations utiles</li> <li>■ Respect des procédures de remplacement et de réglage des éléments</li> <li>■ Mise en œuvre des contrôles associés</li> <li>■ Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité...)</li> <li>■ Réalisation du contrôle qualité de l'intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mise en situation de remplacement d'un pneu ou d'un élément de liaison au sol (amortisseur, rotule,...) et de remplacement d'un élément du système de freinage et de réalisation d'un contrôle de géométrie</li> </ul> <p><i>(Grille fournie par l'ANFA)</i></p>	<p><b>3 heures maximum</b></p>	<p><b>Formateur de l'organisme de formation</b></p>

# — { **CONDITIONS DE CERTIFICATION** **pour les candidats en VAE**

Afin d'obtenir le CQP "Opérateur Service Rapide" le candidat doit valider les blocs de compétences constitutifs du CQP (cf. interface page 11).

Le candidat inscrit dans un parcours VAE renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP "Opérateur Service Rapide".

Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury. L'entretien devant le jury sera d'une durée de 1h30 maximum.

Le jury évaluera les candidats, pour chacun des blocs de compétences, selon les critères de validation définis ci-dessous. Une grille de validation et un guide du jury seront fournis par les services de l'ANFA.

## **Bloc de compétences : Entretien périodique**

### **Critères d'évaluation**

- Recueil des informations utiles
- Respect des procédures de remplacement des éléments
- Réalisation des opérations d'entretien conformes à la situation (contrôle et mise à niveau)
- Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité...)
- Réalisation des opérations préalables à la restitution du véhicule suivant les critères conditionnant la satisfaction du client

## **Bloc de compétences : Remplacement des pièces d'usure et réalisation de contrôles / codages associés**

### **Critères d'évaluation**

- Recueil des informations utiles
- Respect des procédures de remplacement et de réglage des éléments
- Mise en œuvre des contrôles associés
- Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité...)
- Réalisation du contrôle qualité de l'intervention



# REFERENTIEL DE FORMATION

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Opérateur Service Rapide"





## CADRE DE LA FORMATION

Conformément aux accords paritaires, ce référentiel de formation est construit pour la préparation au CQP par la voie du contrat de professionnalisation. Il définit notamment les pré-requis conseillés et la durée de formation qui doit être inscrite au contrat.

Les objectifs et contenus de formation ne sont pas détaillés dans ce référentiel, ils font l'objet d'un document séparé, nommé cahier des charges de la formation.

S'agissant du cadre de la formation continue, les objectifs et contenus de formation seront déclinés par les organismes de formation à partir des compétences visées et des savoirs associés en lien avec les activités visées et en prenant en compte le niveau des candidats au début du parcours de formation.

### → **Caractéristiques de la formation en contrat de professionnalisation**

#### **1 - Pré-requis conseillés**

Candidats de niveau troisième de l'enseignement général ou de CAP dans le domaine de la maintenance automobile ou d'un diplôme de niveau équivalent, sous réserve que l'ensemble des candidats retenus aient satisfait aux tests d'aptitude et de motivation.

#### **2 - Durée de la formation et des épreuves de certification**

<b>Durée minimale et maximale de la formation (hors épreuves de certification)</b>	<b>244 heures minimum 369 heures maximum</b>
<b>Durée des épreuves de certification par candidat</b>	<b>5 heures</b>
<b>Durée totale minimale et maximale de la formation (incluant les épreuves de certification)</b>	<b>249 heures minimum 374 heures maximum</b>
<b>Modalité de la formation</b>	<b>Alternance entre l'organisme de formation et l'entreprise dont les activités correspondent aux finalités du C.Q.P.</b>



# — [ PARCOURS DE LA FORMATION

PARCOURS	VOLUME HORAIRE PRECONISE
<b>Bloc de compétences : Entretien périodique</b>	
<i>Réaliser les opérations d'entretien des circuits de lubrification</i>	<b>178 heures</b>
<i>Réaliser les opérations d'entretien de la liaison au sol</i>	
<i>Réaliser les opérations d'entretien de gestion moteur</i>	
<i>Réaliser les opérations d'entretien des éléments électriques, de sécurité et de confort</i>	
<i>Réaliser les opérations d'entretien sur le système de freinage</i>	
<i>Réaliser les opérations d'entretien sur les systèmes de transmission</i>	
<i>Réaliser les opérations d'entretien sur le moteur (hors vidange)</i>	
<i>Réaliser l'entretien d'un circuit de climatisation</i>	
<i>Prévenir les risques électriques sur des équipements inférieurs à 60 V CC ou 180 A/H</i>	
<b>Bloc de compétences : Remplacement de pièces d'usure et réalisation de contrôles / codages associés</b>	
<i>Contrôler et régler les trains roulants</i>	<b>149 heures</b>
<i>Remplacer et réparer les pneumatiques</i>	
<i>Remplacer les organes de transmission et de liaison au sol</i>	
<i>Contrôler et remplacer les éléments des systèmes de freinage</i>	
<i>Remplacer une batterie de démarrage et de servitude (inférieur à 60 V CC)</i>	
<i>Prévenir les risques électriques sur des équipements inférieurs à 60 V CC ou 180 A/H</i>	
<i>Contrôler un circuit électrique</i>	
Préparation à l'entretien devant le jury	<b>7 heures</b>
Régulation pédagogique	<b>35 heures</b>
Temps d'épreuves par candidat	<b>5 heures</b>
<b>DUREE TOTALE du parcours de formation (MAXIMUM)</b>	<b>374 heures</b>

Les durées attribuées à chacun des blocs sont précisées à titre indicatif, elles pourront être adaptées par les organismes de formation en fonction des profils des candidats (certifications déjà acquises, expérience professionnelle ou personnelle...).



## **ANNEXES**



# FICHE DU REPERTOIRE NATIONAL DES QUALIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE \*

## OPÉRATEUR SERVICE RAPIDE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Opérateur service rapide.

### 2/ Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance des véhicules relevant du service rapide.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules.

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.

- Pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés.

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :

- . utilisation de la documentation technique,
- . agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage,
- . application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance :

- . établissement de tout document d'atelier utile,
- . conseils d'utilisation à la clientèle.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité portant sur :
  - . les éléments de liaison au sol,
  - . les éléments de sécurité et de confort.
- Pose d'accessoires sur véhicules ;
- Proposition de forfaits ;
- Vente additionnelle de produits et services.

### 5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3
- Échelons majorés accessibles : 4 / 5
  - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
  - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

### 6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  - . **CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières,**
  - . CQP opérateur service rapide.
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale
  - . opérateur spécialiste service rapide (fiche A.6.3),
  - . mécanicien spécialiste automobile (fiche A.6.1).
- Transversale  
Voir panorama\*



# Règles générales de certification

---

## Préambule

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le CPF a remplacé le DIF. Les actions éligibles au titre du CPF visent principalement des actions de formation certifiantes notamment le CQP.

Dans la branche des services de l'automobile, plusieurs voies d'accès permettent l'acquisition d'un CQP de la branche. Pour favoriser l'utilisation du CPF et mobiliser son financement pour obtenir un CQP, le dispositif d'accès aux CQP est rénové. Dans cette perspective, les CQP sont constitués de blocs et d'unités de compétences (appelés BC/UC).

Les unités de compétences sont les compétences visées, c'est la traduction des activités de la qualification visée.

Les blocs de compétences sont un regroupement d'unités qui fait sens et permet de comprendre le lien entre les unités de compétences au sein d'un même bloc.

## Introduction

Ces règles générales d'accès à la certification ont pour objectif de :

- viser une simplicité de mise en œuvre ;
- proposer des modalités adaptées aux modèles économiques des dispositifs : rapport qualité / coût optimisé ;
- favoriser l'attractivité des CQP ;
- veiller à la crédibilité des CQP délivrés par la branche des services de l'automobile.

## 1 Principes

- 1.1 **Le CQP est délivré par un jury paritaire (composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur prioritairement extérieur à l'OF qui a organisé la formation).**
- 1.2 **Selon les voies d'accès, les modalités de formation et d'évaluation reposent sur les UC ou les BC :**
  - a. **En formation continue, la formation se déroule sur la base des UC. Pour valider une UC, il faut attester de la maîtrise des savoirs associés à l'UC.**
  - b. **En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi, la formation et la validation se déroulent sur la base des BC. Pour valider et acquérir un BC, la note obtenue doit être égale ou supérieure à 10/20.**
  - c. **En VAE, la validation (partielle ou totale) se déroule sur la base des BC.**
- 1.3 **Le jury reçoit :**
  - a. **Dans le cadre de la formation continue, tous les candidats ayant au moins obtenu 80% des UC du CQP (les 20% d'UC non obtenus ne pouvant constituer un seul et même BC).**
  - b. **En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi, tous les candidats qu'ils aient ou non acquis l'ensemble des BC.**

1.4 La validation d'un BC valide tous les UC qui le composent et réciproquement.

1.5 Les UC et BC sont acquis pendant une durée de 5 ans.

## 2 Jury CQP

Le jury complète le PV que le candidat ait validé ou non le CQP afin de garantir la traçabilité des résultats.

Le rôle du jury est d'évaluer la maîtrise du métier correspondant au CQP visé, à l'aide de l'entretien avec narration d'activité sur les compétences clefs (appréciation de la maîtrise de la finalité des principales UC du CQP). Les critères d'évaluation spécifiques sont définis dans chaque référentiel CQP.

### ***Dans le cadre de la formation continue***

Le candidat se présente pour un entretien devant le jury dès lors qu'il a obtenu au moins 80% des UC constitutives du CQP.

Les candidats ayant moins de 80% des UC ne se présentent pas devant le jury (ils n'obtiennent donc pas le CQP). Cependant, ils gardent le bénéfice des UC et BC acquis pendant une durée de 5 ans. Ils peuvent acquérir les BC ou UC manquants par la FC ou la VAE.

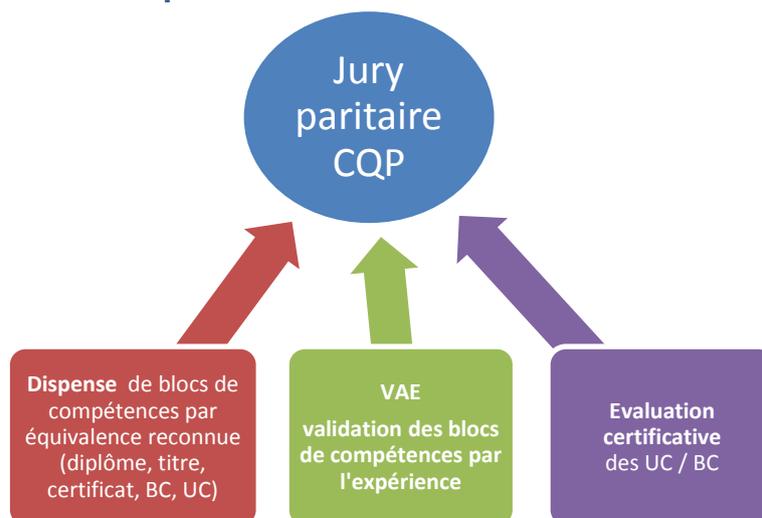
En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer une mention d'encouragements ou de félicitations.

### ***En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi***

Tous les candidats se présentent devant le jury final qu'ils aient ou non validé et acquis l'ensemble des BC constitutifs du CQP. Le jury prendra connaissance, à l'occasion de l'entretien avec narration d'activité, des pièces justifiant les blocs acquis ou non par chaque candidat. Les résultats seront compilés sur le Procès verbal.

En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer une mention d'encouragements ou de félicitations.

## 3 Modes d'accès complémentaires



La complémentarité de ces 3 modes d'accès vise à mettre en place un système global d'accès aux CQP.

### 3.1 Règle de dispense

Une dispense est un droit mais pas une obligation.

Elle s'effectue sur demande du candidat qui cherche à faire valoir ses acquis en vue d'accéder au CQP visé.

**La possession, en cours de validité, de diplôme, titre, certificat, BC et UC permet de faire reconnaître, par équivalence, des BC (et donc toutes les UC qui le constituent).**

### 3.2 VAE

La VAE est un droit individuel qui permet à toute personne justifiant d'au moins trois années d'expérience, en rapport direct avec la certification visée, d'obtenir un diplôme, un titre à finalité professionnelle ou un certificat de qualification professionnelle (CQP).

Par conséquent, cette voie d'accès au CQP n'est pas adaptée au profil des jeunes en contrat de professionnalisation (sauf exception de parcours personnel).

La VAE peut être complémentaire d'une action de formation certifiante pour obtenir un CQP.

L'ANFA en tant que certificateur est garante de l'accès aux CQP de la branche, elle veille à l'information délivrée aux salariés souhaitant s'engager dans une VAE, gère les recevabilités et organise les jurys de validation.

Le candidat peut bénéficier d'un accompagnement d'une durée maximale de 14 heures.

A l'issue d'un entretien obligatoire, s'appuyant sur le dossier de validation constitué par le candidat, l'appréciation des acquis de l'expérience par le jury permet de délivrer le CQP ou, à défaut, certains de ses BC (et donc toutes les UC qui les constituent) reconnus comme maîtrisés.

En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer, le cas échéant, une mention d'encouragements ou de félicitations.

Les BC acquis sont valables 5 ans à partir de la date de délibération du jury. En cas de validation partielle du CQP visé, le candidat peut se représenter devant le jury après un délai de 6 mois.

### 3.3 Evaluation certificative

#### 3.3.1 Dans le cadre de la formation continue : évaluation des UC

Un organisme évaluateur par filière RNQSA est habilité par l'ANFA pour concevoir et proposer l'outil d'évaluation des CQP de la filière.

Cet outil d'évaluation habilité doit permettre d'évaluer les UC des CQP de la filière RNQSA :

- En amont d'un parcours de formation, « le positionnement » a une valeur certifiante. Ce positionnement doit permettre d'établir :
  - Les UC non maîtrisées : correspondent à des besoins en formation ;
  - Les UC maîtrisées : valeur certificative de cette évaluation.
- En aval d'une action de formation certifiante, l'évaluation atteste de la maîtrise de l'UC (ou des UC) préparée au cours de cette action. Elle a valeur certificative.

**Une évaluation certificative (positionnement ou post-formation) atteste de la maîtrise des UC.**

**La validation d'une UC est valable pendant 5 ans.**

**In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.**

### **3.3.2 Dans le cadre des contrats de professionnalisation : évaluation des BC**

L'ANFA fournit aux organismes de formation habilités à mettre en œuvre les CQP en alternance, selon le mode d'évaluation de chaque BC envisagé par le référentiel :

- Une grille d'évaluation (mise en situation/ questionnaire/entretien...)

Et/ou

- Une étude de cas nationale.

Pour certains BC, et lorsque le référentiel le précise, l'organisme de formation habilité à mettre en œuvre les CQP en alternance peut être amené à produire l'exercice d'évaluation d'un BC.

**In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.**

### **3.3.3 Dans le cadre des POE : évaluation des BC**

Un organisme évaluateur par filière RNQSA est habilité par l'ANFA pour concevoir et proposer l'outil d'évaluation des CQP de la filière.

Cet outil d'évaluation habilité doit permettre d'évaluer les BC des CQP de la filière RNQSA :

- En amont d'un parcours de formation, « le positionnement » a une valeur certifiante. Ce positionnement doit permettre d'établir :
  - Les BC non maîtrisés : correspondent à des besoins en formation ;
  - Les BC maîtrisés : valeur certificative de cette évaluation.
- En aval d'une action de formation certifiante, l'évaluation atteste de la maîtrise du BC (ou des BC) préparé au cours de cette action. Elle a valeur certificative.

**Une évaluation certificative (positionnement ou post-formation) atteste de la maîtrise des BC.**

**La validation d'un BC est valable pendant 5 ans.**

**In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.**

## **4 Règles de certification énoncées dans chaque référentiel CQP**

Chaque référentiel CQP :

- renvoie aux règles générales de certification ;
- énonce les critères d'évaluation spécifiques des compétences clés appréciés au cours de l'entretien avec narration d'activité.