

— [RÉFÉRENTIEL]

Certificat de Qualification Professionnelle



OPERATEUR SERVICE RAPIDE

SOMMAIRE

Certificat de Qualification Professionnelle



Contrat de Professionnalisation

→	Fiche de présentation	1
→	Organisation du référentiel C.Q.P.	3

REFERENTIEL D'EMPLOI

→	Contenu de la qualification	7
→	Interface activités / compétences / formation / certification	8

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE FORMATION

→	Cadre de la formation	13
→	Lecture du référentiel	19
→	Structure modulaire de la formation	21
→	Modules :	
	- module "Entretien périodique"	23
	- module "Interventions de niveau 1 sur organes mécaniques"	35
	- module "Pneumatiques"	41
	- module "Trains roulants"	45
	- module "Systèmes de freinage"	47
	- module "Pose d'accessoires - niveau 1"	51
	- module "Gestion et organisation de l'activité - niveau 1"	53
	- module "Relation service - niveau 1"	57
	- module "Environnement professionnel"	63

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

→	Définition des épreuves et des évaluations en cours de formation:	71
→	Définition des épreuves en organisme de formation	73
→	Définition de l'examen final	79
→	Tableau de synthèse	81



Formation Continue Validation des Acquis de l'Expérience

→	Fiche de présentation	85
→	Organisation du référentiel C.Q.P.	87
→	Cadre de la Formation Continue.....	89

REFERENTIEL D'EMPLOI

→	Contenu de la qualification.....	95
→	Interface activités / compétences / formation / certification	96

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

→	Formation Continue.....	101
	- principes de validation modulaire	101
	- jury de certification.....	101
	- modalités d'évaluations	103
→	Validation des Acquis de l'Expérience.....	109
	- l'obtention du C.Q.P. par la V.A.E.	109
	- les modalités institutionnelles de la certification.....	111
	- la procédure de certification	111

ANNEXE	117
---------------------	------------



Certificat de Qualification Professionnelle



OPÉRATEUR SERVICE RAPIDE

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

FICHE DE PRESENTATION

FINALITE

- Doter le public d'une qualification adaptée aux caractéristiques et évolutions des entreprises et des emplois dans le domaine du service rapide.

PUBLIC ELIGIBLE

- **Selon les dispositions de l'Accord Paritaire National du 20 janvier 2004 complété par l'avenant du 28 avril 2011 relatif aux C.Q.P.**, le dispositif 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

OBJECTIFS GENERAUX

- Reconnaître les acquis sur l'ensemble des compétences requises pour réaliser, en autonomie, les activités suivantes :
 - a) toute intervention relevant du service rapide sur groupe moto-propulseur et organes périphériques, éléments de liaison au sol, éléments de sécurité et de confort,
 - b) la relation client durant l'intervention,
 - c) gestion et organisation relatives à la fonction "Opérateur Service Rapide".

UN DISPOSITIF MODULAIRE

- Le C.Q.P. est conçu sous forme modulaire.
- La certification du **C.Q.P. "Opérateur Service Rapide"** suppose la validation de tous les modules constitutifs du C.Q.P.

ORGANISATION DU REFERENTIEL C.Q.P.

Le présent référentiel du C.Q.P. "**Opérateur Service Rapide**", est structuré en 3 parties distinctes :

REFERENTIEL D'EMPLOI

- Celui-ci est constitué des données relatives au **contenu de la qualification "Opérateur Service Rapide"** (page 7 et annexe : fiche R.N.Q.S.A. 2013), ainsi que du **document interface activités/ compétences / formation / certification** correspondant (p. 8 et 9), qui ont pour fonction :
- de délimiter l'ensemble des activités auxquelles sont préparés les futurs titulaires du **C.Q.P. "Opérateur Service Rapide"**,
 - d'établir le lien entre les activités constitutives de la qualification et les compétences visées par la formation au C.Q.P.

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE FORMATION

- Il présente le cadre de mise en œuvre de la formation
- Il est structuré en modules qui, directement dérivés du descriptif d'activités, définissent les compétences requises pour l'exercice des activités de la qualification "**Opérateur Service Rapide**" et précisent les contenus et objectifs de formation permettant de les atteindre.

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

- Il est constitué de l'ensemble des **informations** concernant la certification :
- la définition des modalités d'évaluation selon le mode d'accès
 - les modalités institutionnelles de la certification
- Il comporte les caractéristiques de certification propres au C.Q.P., dont l'ensemble des modules est préparé dans le cadre d'un contrat de professionnalisation.

PREMIERE PARTIE

Certificat de Qualification Professionnelle

REFERENTIEL D'EMPLOI

→ **Opérateur Service Rapide**



CONTENU DE LA QUALIFICATION * DU C.Q.P. "OPERATEUR SERVICE RAPIDE"

A - ACTIVITES TECHNIQUES

- Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules
- Pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés

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.

B - ORGANISATION ET GESTION DE LA MAINTENANCE

- Utilisation de la documentation technique
- Agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage
- Etablissement de tout document d'atelier utile
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise
- Conseils d'utilisation à la clientèle

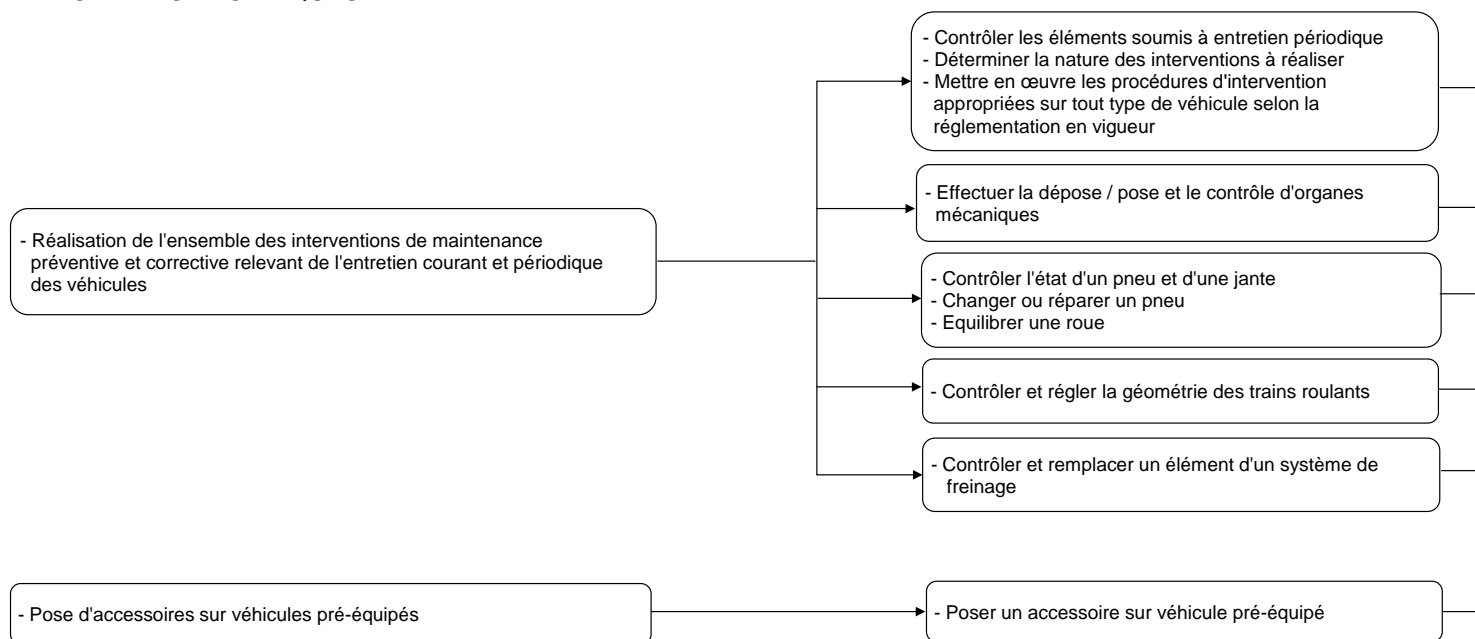
* Cf. : Annexe

OPERATEUR SERVICE RAPIDE

ACTIVITES

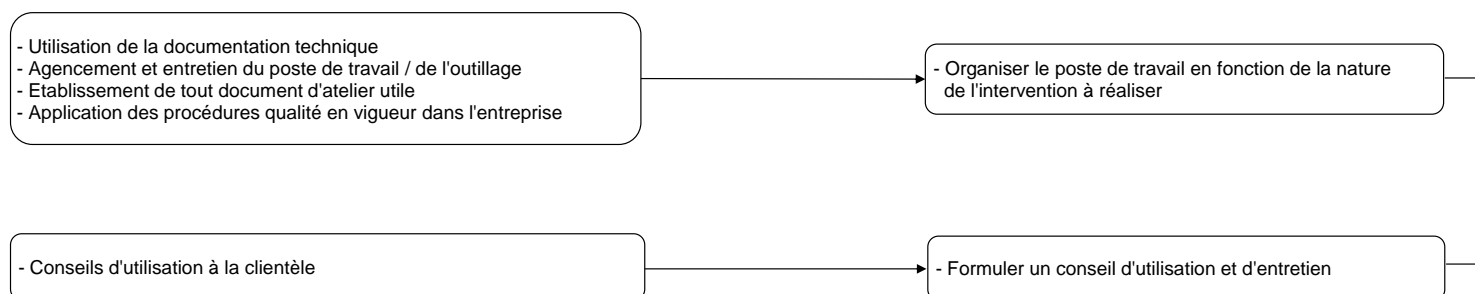
COMPETENCES VISEES

A - ACTIVITES TECHNIQUES

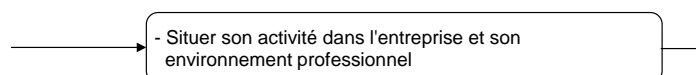


Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.

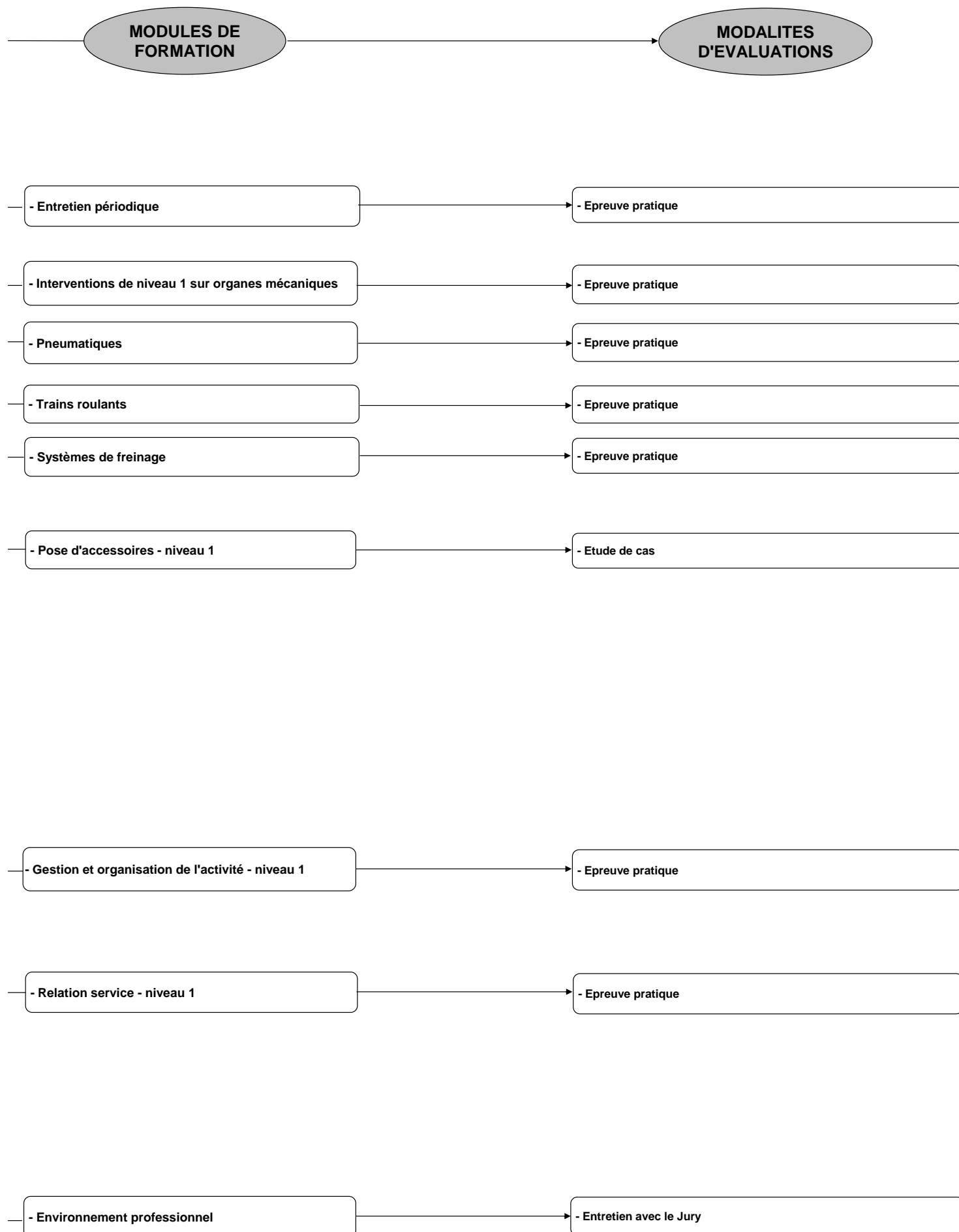
B - ORGANISATION ET GESTION DE LA MAINTENANCE



C - ENSEMBLE DES ACTIVITES DE LA QUALIFICATION



INTERFACE ACTIVITES / COMPETENCES / FORMATION / CERTIFICATION



DEUXIEME PARTIE

Certificat de Qualification Professionnelle

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE FORMATION

→ Cadre de la formation

- Caractéristiques de la formation
- Organismes de formation
- Entreprises d'accueil

→ Lecture du référentiel

→ Structure modulaire de la formation

→ Modules



— { CADRE DE LA FORMATION

CARACTERISTIQUES DE LA FORMATION

→ NIVEAU MINIMUM REQUIS

- Candidats de niveau* troisième de l'enseignement général ;
- Candidats titulaires ou de niveau* CAP "Mécanicien en maintenance de véhicules" ;

sous réserve que l'ensemble des candidats retenus ait satisfait aux tests d'aptitude et de motivation.

→ CYCLE DE FORMATION

- durée du contrat : 8-14 mois
 - durée de formation : 336 heures
 - durée des actions d'évaluations : 38 heures
 - Modalité de la formation : alternance organisme de formation / entreprise dont les activités correspondent aux finalités du C.Q.P.
- } = 374 heures

OBSERVATIONS COMPLEMENTAIRES

Il est fortement conseillé aux salariés en formation qui ne sont pas titulaires a minima d'un C.A.P. "Mécanicien en Maintenance de Véhicule" à l'entrée en C.Q.P., de passer le C.A.P. à l'issue du cycle de formation "Opérateur Service Rapide".

* sous réserve de l'application des dispositions du décret n° 98-246 du 2 avril 1998, relatif à la qualification professionnelle. Ce texte précise que les personnes qui ne sont pas titulaires, au minimum, d'un CAP ou qui ne disposent pas d'une expérience professionnelle de trois ans (...) doivent être placées "sous le contrôle effectif et permanent" d'une personne qualifiée professionnellement (...).

ORGANISMES DE FORMATION

→ Conditions de mise en œuvre d'une action C.Q.P.

Seuls les organismes de formation habilités par l'A.N.F.A. peuvent organiser les actions permettant la délivrance du C.Q.P.

Le dossier de demande d'ouverture d'action comporte les informations répondant aux conditions décrites ci-dessous, nécessaires pour l'appréciation des capacités de l'organisme de formation à s'engager sur un projet conforme aux exigences de la formation.

Les conditions de mise en œuvre d'une action C.Q.P. sont les suivantes :

- Réaliser au mieux la relation emploi / formation en :
 - optimisant l'adéquation entre les attentes du bassin d'emploi et les compétences visées par la formation,
 - associant les milieux professionnels à la formation.
- Disposer déjà des compétences relatives à la spécialité professionnelle visée et d'une infrastructure existante :
 - **Moyens en personnel :**
 - . compétences de formateurs, en particulier dans les techniques professionnelles de la mécanique, du commerce et de la gestion des dossiers administratifs
 - **Moyens en matériels :**
 - . ponts élévateurs
 - . équipements d'atelier / véhicules climatisés / différents systèmes de contrôle
 - . postes de travail équipés
 - . matériel vidéo
 - . équipement informatique connecté à Internet et permettant l'utilisation de logiciels professionnels
 - . locaux permettant une qualité d'accueil des salariés en formation et la mise en œuvre de situations professionnelles
- Avoir acquis une expérience dans le domaine des actions de formation 16/25 ans, en particulier :
 - pour l'identification des profils de compétences,
 - dans la gestion de l'alternance et l'évaluation des acquis,
 - et toutes questions concernant la définition d'une stratégie pédagogique.

L'alternance suppose que l'ensemble des partenaires associés à la réalisation de l'action de formation (salariés en formation, organisme de formation et entreprises) :

- soient informés des objectifs de formation
- mettent en œuvre les moyens pratiques de sa réussite

A cet égard, il apparaît important que soient définies, en préalable à l'action, la nature des moyens qui permettront de réaliser au mieux la liaison entreprise-centre de formation, et la manière dont le salarié en formation, en liaison avec le tuteur en entreprise et l'équipe pédagogique, est associé au processus d'apprentissage.

- Mettre en œuvre les évaluations, conformément au référentiel de certification en mobilisant, d'une part, les moyens nécessaires et, d'autre part, deux formateurs évaluateurs compétents.
- Assurer, sous le contrôle de l'A.N.F.A., des épreuves se rapportant au **C.Q.P. "Opérateur Service Rapide"** et participer, en tant que membre de jury, aux examens organisés par un organisme tiers.
- Coordonner les évaluations entre l'organisme de formation et les entreprises.

La maîtrise d'œuvre du dispositif global des évaluations en cours de formation est assurée par l'organisme de formation. Il appartient donc à celui-ci d'informer les entreprises des modalités et du calendrier d'évaluation tel que défini ci-après.

Dans ce contexte, il revient à l'organisme de formation d'assurer :

- l'information des entreprises en amont de la formation,
- la visite des entreprises, en fin de formation, pour attribution concertée de la notation relative aux évaluations en entreprise.
- Proposer des procédures de suivi relatives à l'insertion professionnelle des jeunes salariés, à l'issue de la formation.
- Se donner les moyens de participer aux groupes de travail réunissant les différents organismes de formation impliqués dans ce type d'action de formation.

➔ **Evaluation de l'action de formation et contrôle**

Le projet que l'organisme de formation s'engage à réaliser permet aux services de l'A.N.F.A. de porter un avis relatif à la faisabilité de l'action par l'établissement considéré et de disposer ultérieurement d'indicateurs d'évaluation de l'action en cours.

L'organisme de formation est invité à signaler à l'A.N.F.A. toute difficulté rencontrée par l'entreprise d'accueil dans les domaines indiqués ci-après.

L'A.N.F.A. peut effectuer tout contrôle sur pièces ou sur site, permettant de s'assurer de la conformité du dispositif d'évaluation.

Dans le cas de non-conformité relative aux modalités d'évaluation en cours de formation du fait soit de l'organisme de formation, soit de l'entreprise, la Section Paritaire Particulière n° 1 de l'A.N.F.A. est tenue informée, et les candidats seront évalués dans le cadre d'un examen final.

ENTREPRISES D'ACCUEIL

Elles constituent un milieu privilégié de formation pour le développement des compétences professionnelles tant dans le domaine technique que ceux des relations clientèle, de la gestion et de l'organisation des activités.

La nature du contrat de formation en alternance implique également que l'entreprise soit investie d'une mission de formation. Conformément aux termes de la Convention Collective des Services de l'Automobile, cette mission s'exerce notamment sous la responsabilité d'un tuteur désigné par le chef d'entreprise.

Il appartient aux organismes de formation de veiller à ce que celle-ci s'exerce effectivement, sur l'ensemble des activités recensées dans le référentiel d'emploi, et à défaut, d'en informer les services techniques de l'A.N.F.A.

Compte tenu de l'étendue du champ d'activité du futur "Opérateur Service Rapide", l'organisme de formation est habilité à vérifier que l'entreprise d'accueil dispose d'une unité proposant des activités techniques et commerciales organisées en Service Rapide.

L'entreprise demeure toutefois seule responsable, vis à vis des salariés en formation, du respect des dispositions légales et conventionnelles, notamment celles relatives à la formation en alternance.

— [LECTURE DU REFERENTIEL

FINALITE DES MODULES DE FORMATION

- La mise en œuvre de chacun des modules de formation a pour finalité la maîtrise d'activités de référence. Ces activités sont dites "de référence" dans la mesure où elles sont constitutives de la qualification telle que définie par la convention collective des services de l'automobile (cf. Annexe : fiche R.N.Q.S.A. 2013).
- L'identification des compétences auxquelles prépare chaque module figure également sur le document interface (p. 8 et 9) du référentiel d'emploi. Cette identification doit permettre :
 - de situer la nature et les limites du domaine des compétences visées par la formation,
 - de mieux établir le lien entre la formation et les activités professionnelles.

COMPOSITION DES MODULES DE FORMATION

- Chacun des modules est constitué :
 - d'objectifs de formation,
 - de contenus de formation spécifiques,
 - de mises en situation et de moyens.
- Le degré de complexité des mises en situation est à définir en référence à la nature des compétences visées par le module.
- Sur le plan pédagogique, les mises en situation visent le développement des pratiques professionnelles. Elles offrent également la possibilité de réaliser une synthèse des apprentissages portant sur les savoirs, savoir-faire professionnels et sur les connaissances associées.

PLANIFICATION DE L'ACTION DE FORMATION

- La présentation modulaire du référentiel est à distinguer de la planification de l'action de formation ou plan de formation. La réalisation de celui-ci relève de la compétence de l'organisme de formation.
- Elle est à établir :
 - en fonction du contexte et des choix pédagogiques effectués par chaque établissement de formation,
 - en relation avec la logique de développement des compétences en entreprise.

<p>N.B. : Le volume horaire attribué à chaque module prend en compte le temps nécessaire à l'enseignement des connaissances associées ainsi qu'aux mises en situation. Il peut être aménagé en fonction des caractéristiques et des pré-acquis du public accueilli, sous réserve de justification.</p>

EVALUATIONS EN COURS DE FORMATION

- ➔ Le module "Epreuves" d'une durée de 38 heures, permet à l'organisme de formation de procéder à la réalisation des épreuves pratiques planifiées en cours de formation (cf. référentiel de certification).
- ➔ Le volume horaire attribué à ce module est réparti entre les épreuves et planifié au même titre que les autres modules.

REGULATION PEDAGOGIQUE

- ➔ Le module "Régulation pédagogique", d'une durée de 35 heures, permet l'adaptation des volumes horaires ou des contenus de formation à des spécificités du public en formation ou des entreprises d'accueil.

Il peut permettre :

- la préparation des jeunes à un module du référentiel de formation dont l'accès suppose un pré-requis non atteint (ex : renfort sur un enseignement fondamental ou méthodologique nécessaire à l'appréhension d'un ou plusieurs modules),
 - l'adaptation du temps de formation sur un ou plusieurs modules du référentiel en fonction des besoins identifiés des jeunes,
 - le développement d'un thème de formation particulier en lien avec les activités réalisées dans les entreprises d'accueil.
- ➔ Les établissements de formation devront dans la réponse au cahier des charges adressée à l'A.N.F.A. :
 - justifier les solutions envisagées (volumes horaires ou contenus spécifiques),
 - si l'option de contenu spécifique est retenue :
 - . présenter et argumenter les objectifs généraux,
 - . définir la formation proposée : objectifs, contenus et volumes horaires correspondants,
 - . définir les modalités de mise en situation.
 - la formation spécifique complémentaire peut être réalisée dans le cadre d'un partenariat.

— [STRUCTURE MODULAIRE DE LA FORMATION

MODULES		VOLUME HORAIRE 374 heures
Entretien périodique	<i>p. 23</i>	70 heures
Interventions de niveau 1 sur organes mécaniques	<i>p. 35</i>	35 heures
Pneumatiques	<i>p. 41</i>	28 heures
Trains roulants	<i>p. 45</i>	21 heures
Systèmes de freinage	<i>p. 47</i>	21 heures
Pose d'accessoires - niveau 1	<i>p. 51</i>	7 heures
Gestion et organisation de l'activité - niveau 1	<i>p. 53</i>	28 heures
Relation service - niveau 1	<i>p. 57</i>	35 heures
Environnement professionnel	<i>p. 63</i>	56 heures
Epreuves	<i>p. 20</i>	38 heures
Régulation pédagogique	<i>p. 20</i>	35 heures

N.B. : Les durées pour chaque module sont précisées à titre indicatif

MODULE « ENTRETIEN PERIODIQUE »



Activité de référence

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



Compétences visées

Contrôler les éléments soumis à entretien périodique

Déterminer la nature des interventions à réaliser

Mettre en œuvre les procédures d'intervention appropriées sur tout type de véhicule selon la réglementation en vigueur



A - UTILISATION DES MENUS DE L'OUTIL DE DIAGNOSTIC DEDIES A L'ENTRETIEN

"Utiliser l'outil de diagnostic selon les préconisations constructeur"



B - ENTRETIEN COURANT

"Réaliser un contrôle des éléments soumis à entretien courant dans le respect" des check-lists constructeur"

"Réaliser les opérations d'entretien courant"

"Remplacer les éléments d'usure défectueux"



C - REGLEMENTATION

"Intégrer la réglementation européenne du secteur automobile et législation du code de la route dans l'activité"

MODULE « ENTRETIEN PERIODIQUE »

A - UTILISATION DES MENUS DE L'OUTIL DE DIAGNOSTIC DEDIES A L'ENTRETIEN

→ OBJECTIFS

- Enoncer les fonctionnalités d'un outil de diagnostic
- Identifier un véhicule
- Lire / effacer les codes défauts
- Intervenir ou orienter le véhicule vers l'atelier
- Remettre à 0 les indicateurs de maintenance, si nécessaire
- Configurer les fonctions véhicule conformément à une demande exprimée par le client (paramétrage de verrouillage des portes, langage et automatisme...)

→ CONTENUS

- Fonctionnalités de l'outil de diagnostic
 - Connexion sur véhicule
- Utilisation des menus
- Carnet de bord
- Check-list constructeur
- Méthodologie d'une intervention :
 - d'entretien
 - de paramétrage

B - ENTRETIEN COURANT

→ OBJECTIFS

- Identifier et définir les rôles des éléments constitutifs d'un circuit de lubrification
- Définir les caractéristiques d'un lubrifiant

→ CONTENUS

1 - Circuit de lubrification

1.1 - Le circuit de lubrification

- Principes de fonctionnement
- Éléments constitutifs

1.2 - Les huiles

- Normes et standards
- Les exigences constructeurs
- Les caractéristiques

- Choisir une huile et un filtre adaptés aux caractéristiques et à l'utilisation d'un véhicule

- Réaliser une vidange en respectant les préconisations constructeur

- Identifier et remplacer le filtre à carburant

- Vérifier l'état de bougies conventionnelles dans le cadre d'un programme d'entretien

- En utilisant la documentation constructeur :
 - . choisir la bougie adaptée au véhicule
 - . effectuer le remplacement de bougies

- Identifier et définir le rôle des éléments constitutifs d'un dispositif antipollution
- Vérifier l'état et le fonctionnement d'un dispositif antipollution
- Contrôler et remplacer les éléments d'un système de filtre à particules
- Choisir et utiliser l'appareillage de contrôle adapté

1.3 - Les filtres

- Différents types
- Caractéristiques : surface filtrante, clapet, micrométrie ...
- Périodicité de remplacement

1.4 - Les procédés de vidange

- Aspiration par le bas, par le haut, par gravité ...

1.5 - Les périodicités d'entretien

1.6 - Méthodologie d'intervention

- Précautions de serrage et de montage

2 - Circuit d'alimentation en carburant

- Principe de fonctionnement d'un circuit d'alimentation
- Filtres essence / filtre gazoil

3 - Circuit d'allumage

3.1 - Les bougies

- Caractéristiques
- Les types de bougies
- Contrôle de l'état d'une bougie

3.2 - Précautions d'usage, de montage et de serrage

4 - Contrôle antipollution

4.1 - Les dispositifs antipollution

- Principe de fonctionnement
- Eléments constitutifs (sonde lambda, pot catalytique ...)
- Filtres à particules sans additifs
- Filtres à particules avec additifs (notions)

4.2 - Modalités d'utilisation

- D'un analyseur de gaz
- D'un opacimètre

- Contrôler les émissions de gaz d'échappement et évaluer les résultats en fonction des normes en vigueur

- Identifier et définir le rôle des éléments constitutifs d'un circuit de refroidissement

- Choisir un liquide de refroidissement

- Mesurer la qualité d'un liquide de refroidissement

- Identifier et remplacer un élément défectueux du circuit de refroidissement :
 - . vérifier l'état de fonctionnement du circuit

- Identifier et définir le rôle des éléments constitutifs d'un circuit d'éclairage

- En utilisant la documentation constructeur :
 - . localiser et remplacer un fusible

- Caractériser une optique

4.3 - Les procédures de contrôle

- Sur véhicules essence dits dépollués et classiques
- Sur véhicules diesel

5 - Circuit de refroidissement

5.1 - Le circuit de refroidissement

- Principes de fonctionnement
- Eléments constitutifs

5.2 - Les liquides de refroidissement

- Composition, caractéristiques
- Préconisations constructeur

5.3 - Contrôles de la qualité et de l'efficacité du liquide

- Visuels
- Par réfractomètre
- Par autres appareils de mesure

5.4 - Remplacement du liquide de refroidissement

6 - Eclairage

6.1 - Circuit d'éclairage

- Principes de fonctionnement
- Eléments constitutifs

6.2 - Lecture des documents techniques

- Localisation des fusibles
- Remplacement de fusibles

6.3 - Les éléments constitutifs d'une optique

- Différents types
- Gammes de boîtes d'ampoules

6.4 - Contrôle d'un circuit d'éclairage : le voltmètre

- Identifier l'élément défectueux d'un circuit d'éclairage
- Déterminer la nature et le niveau de l'intervention à réaliser, en fonction du dysfonctionnement détecté
- Effectuer le remplacement de l'élément défectueux
- Effectuer le réglage de l'éclairage à l'aide du régloscope

6.5 - Identification d'un défaut d'alimentation

- Signaux de défaillance
- Procédure, mesures

6.6 - Remplacement et réglage d'une optique, d'un élément du circuit d'éclairage

- Réglage électrique
- Réglage mécanique

6.7 - Les précautions d'intervention

- Nettoyage
- Manipulation
- Conditions de réglage

7 - Les circuits de charge et démarrage

- Identifier et définir le rôle des éléments constitutifs d'un circuit de charge

7.1 - Circuit de charge

- Principe de fonctionnement
- Éléments constitutifs

- Identifier et définir le rôle des éléments constitutifs d'un circuit de démarrage

7.2 - Circuit de démarrage

- Principes de fonctionnement
- Éléments constitutifs

- Identifier les caractéristiques d'une batterie correspondant aux exigences du véhicule

7.3 - La batterie

- Effectuer le remplacement d'une batterie conformément aux données constructeur
- Énoncer les règles de sécurité relatives à l'intervention / au stockage des batteries

- Normes (NF, DIN, constructeur)
- Différents types
- Règles de montage / démontage
- Précautions d'usage (date de mise en service, manipulation, stockage ...)

- Vérifier l'état d'une batterie en utilisant un contrôleur de batterie

7.4 - Le contrôleur de batterie

- Effectuer le contrôle d'un circuit de charge / d'un circuit de démarrage :
 - . identifier l'élément défectueux du circuit

7.5 - Contrôle du circuit de charge

- Différents paramètres permettant de diagnostiquer un dysfonctionnement
- Procédures de diagnostic

7.6 - Contrôle du circuit de démarrage

- Mesure de la tension et de l'intensité
- Procédures de diagnostic

- Effectuer la remise en état d'un circuit de charge / d'un circuit de démarrage
- Respecter les règles et consignes de sécurité en présence d'un VE-VH
- Connaître les risques et délimiter le champ d'intervention du personnel averti

7.7 - Méthodologie d'intervention sur circuits de charge et démarrage

- Règles de sécurité

7.8 - Sécurité relative aux interventions sur véhicules à énergie électrique embarquée

- Obligation de l'UTE C18-550
- Eléments constitutifs d'une chaîne de traction
- Champ d'intervention du personnel averti
- Analyse des risques/ zones de risques
- Conduites à tenir en cas d'accident

8 - Visibilité

8.1 - Essuie-glace

- Gammes
- Symptômes d'usure
- Réglage des bras d'essuie-glace

8.2 - Les produits lave-glaces

- Différentes qualités
- Caractéristiques, avantages

8.3 - Contrôle de l'état du rétroviseur

- Remplacement d'un rétroviseur ou de la glace en fonction du modèle

9 - Climatisation

9.1 - Les dangers des fluides frigorigènes sur l'environnement

- Effet de serre
- PRP / ODP

9.2 - Principe général de fonctionnement du circuit frigorifique

9.3 - Composants du circuit

- Identifier le degré d'usure des balais d'essuie-glace et les remplacer
- Choisir un produit lave-glaces et justifier de son choix auprès du client
- Contrôler l'état d'un rétroviseur
- Effectuer la dépose / pose d'un rétroviseur, d'un élément du rétroviseur
- Identifier les risques des fluides frigorigènes sur l'environnement
- Identifier et définir le rôle des composants d'un circuit frigorifique

- Mettre en œuvre les procédures de maintenance d'un circuit frigorifique selon la réglementation en vigueur (Décret du 8 mai 2007)

9.4 - Procédure de maintenance du circuit frigorifique

- Contrôle
- Récupération et recyclage
- Tirage au vide
- Injection d'huile
- Remplissage
- Contrôle d'étanchéité
- Remplacement d'un composant

9.5 - Réglementation relative aux fluides frigorigènes

- Attestation de capacité
- Attestation d'aptitude
- Obligations réglementaires

9.6 - Méthode de détection de fuite

- Les différents moyens matériels de détection et leurs procédures de mise en œuvre

- Evaluer l'état d'un filtre à air habitacle et le remplacer

9.7 - Filtre habitacle

- Types, caractéristiques
- Rôle
- Périodicité de remplacement en fonction de l'utilisation du véhicule

- Respecter les règles de sécurité

9.8 - Précautions à prendre lors d'une intervention sur le circuit frigorifique

- Sécurité de l'intervenant

- Réaliser les interventions d'entretien sur les boîtes de vitesse et les directions

10 - Transmission et direction

- Caractéristiques des huiles
- Méthodes de niveau des organes de transmission et de direction

- Réaliser le contrôle visuel et tactile des éléments de liaison au sol

11 - Liaison au sol

- Pneumatiques
- Jeux (roulements, rotules, train avant, train arrière...)

- Identifier et énoncer la fonction des différents organes constitutifs d'un système de freinage

- Caractériser un liquide de frein
- Choisir un liquide de frein en fonction des préconisations constructeur

- Contrôler le système de freinage

- Identifier et remplacer un élément d'un système de freinage dans le respect des règles de sécurité et des préconisations constructeur

- Énoncer les précautions à prendre lors d'une intervention sur circuit de freinage

12 - Freinage

12.1 - Système de freinage

- Principe de fonctionnement
- Fonctions des éléments constitutifs

12.2 - Les liquides de frein

- Caractéristiques
- Périodicité de remplacement du liquide de frein

12.3 - Contrôle de l'état des différents éléments d'un système de freinage

- Contrôle visuel, tactile, instrumenté
- Contrôle de l'état du liquide de frein
- Contrôle du frein de stationnement (mécanique et électrique)

12.4 - Procédures de remplacement d'éléments de freinage

12.5 - Les précautions liées à une intervention sur circuit de freinage

- Respect des normes et des procédures constructeur

C - REGLEMENTATION

→ OBJECTIFS

- Identifier les sources de réglementation impactant les activités liées à l'entretien périodique
- Identifier les impacts de la réglementation dans l'activité

→ CONTENUS

- La réglementation européenne
- Le code de la route
- La réglementation du contrôle technique
- Obligation de conseil auprès du client
- Cas de non prise en charge
- Origine des pièces de rechange
- Maintien de la garantie constructeur
- Accès à la documentation technique
- Visibilité / éclairage / signalisation
- Monte pneumatique

→ MISES EN SITUATION ET CONNAISSANCES ASSOCIEES

Rappel : Les connaissances associées nécessaires à la compréhension de l'activité professionnelle sont à intégrer aux enseignements professionnels. Elles figurent ci-dessous en italiques et en gras :

Utilisation de l'outil de diagnostic :

- Identification du véhicule
- Connexion de l'outil de diagnostic
- Lecture de codes défauts
- Paramétrage de fonctions

Circuit de lubrification :

- Réalisation de vidanges
- **Rappel des grandeurs et unités de mesure liées à la mécanique des fluides : pression, débit, viscosité**

Circuit d'allumage :

- Choix et remplacement de bougies
- **Rappel des grandeurs et unités de mesure électriques : tension, intensité, puissance**

Contrôle antipollution :

- Contrôles antipollution et réglages sur véhicules essence et / ou diesel
- **Rappel de notions de chimie liées aux équations de combustion**

Circuit de refroidissement :

- Analyse de la qualité des liquides
- Dépose / repose de durite, remplacement et purge du circuit de refroidissement
- **Rappel de notions de chimie liées à la mesure du PH : incidences de l'acidité du liquide sur le circuit de refroidissement**
- **Rappel des grandeurs et unités de mesure liées à la mécanique des fluides : pression, débit**

Eclairage :

- Identification, sur véhicule, d'un circuit et des organes de signalisation et d'éclairage
- Contrôles et réglages d'un éclairage
- Remplacements d'éléments
- **Rappel des grandeurs et unités de mesure électriques : tension, intensité, puissance**

Circuits de charge et démarrage :

- Contrôles avant charge et remplacements de batteries
- Dépose / pose de batteries
- Contrôles de circuit de charge / de circuit de démarrage
 . dépose / pose d'organes
- **Rappel des grandeurs et unités de mesure électriques : tension, intensité, puissance**

Climatisation :

- Assurer la maintenance du circuit à l'aide de la station de climatisation
 - Contrôler l'efficacité du système
 - Réalisation d'un bilan fluide annuel
 - Rédaction d'une fiche d'intervention
 - Simulation de détection de fuite sur le circuit
 - Remplacement d'un composant
- ***Rappel des grandeurs et unités de mesure liées à la mécanique des fluides : pression, débit***

Freinage :

- Contrôles visuels de l'état de systèmes de freinage
 - Remplacements de plaquettes, disques, tambours, flexibles, kit prémonté
 - Purge de systèmes de freinage
 - Neutralisation des systèmes pyrotechniques
- ***Rappel des grandeurs et unités de mesure liées à la mécanique des fluides : pression, débit***
- ***Rappel de notions liées à la statique : force, couple***

→ MOYENS

- Véhicules
- Documentation technique et réglementaire
- Equipements spécifiques de contrôle : contrôleur de batterie / densimètre / matériel de mesure du Ph / opacimètre / analyseur de gaz / réfractomètre / manomètre / appareil de purge / testeur liquide de frein / régloscope / voltmètre / ampèremètre / multimètre ou outil de contrôle de charge et de démarrage / station de climatisation
- Outil de diagnostic
- Matériel de détection de fuite de fluide frigorigène

MODULE « INTERVENTIONS DE NIVEAU 1 SUR ORGANES MECANQUES »

- **Activité de référence**
Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules
- **Compétence visée**
Effectuer la dépose / pose et le contrôle d'organes mécaniques

- **A - TRANSMISSION**
"Contrôler l'état d'une transmission"

- **B - ECHAPPEMENT**
"Contrôler une ligne d'échappement / remplacer les éléments défectueux"

- **C - LIAISON AU SOL**
"Contrôler l'état de la liaison au sol"
"Effectuer la dépose / pose des éléments défectueux"

MODULE « INTERVENTIONS DE NIVEAU 1 SUR ORGANES MECANIQUES »

A - TRANSMISSION

→ OBJECTIFS

- Identifier et définir le rôle des éléments constitutifs d'une transmission
- Identifier un dysfonctionnement au niveau de la transmission
- Effectuer la dépose / pose d'éléments de la transmission

→ CONTENUS

1 - Les transmissions

- Principe de fonctionnement
- Eléments constitutifs : embrayage, boîte de vitesses, ...

2 - Les symptômes de dysfonctionnement

- Soufflets sectionnés
- Jeu dans la transmission...

3 - Méthodologie d'intervention

4 - Protection des systèmes d'aide à la conduite

B - ECHAPPEMENT

- Identifier et définir le rôle des éléments constitutifs d'un circuit d'échappement
- Evaluer l'état d'une ligne d'échappement
- Remplacer un élément d'une ligne d'échappement en respectant les données constructeur (à l'exclusion du FAP)

1 - Circuit d'échappement

- Principe de fonctionnement
- Eléments constitutifs

2 - Procédure de contrôle de la ligne d'échappement

- Contrôles visuels

3 - Méthodologie d'intervention

- Choix et utilisation des outils adaptés (coupe-tube ...)
- Respect des préconisations constructeur
- Précautions liées aux systèmes de sécurité passive

- Enoncer les caractéristiques d'un pot catalytique

4 - Le pot catalytique (véhicule essence et diesel)

- Sonde à oxygène (lambda)
- Spécificités / précautions d'utilisation du véhicule

C - LIAISON AU SOL

- Identifier et définir le rôle des éléments constitutifs d'une suspension

1 - Les suspensions

1.1 - Systèmes de suspension

- Différents systèmes
- Principes de fonctionnement
- Éléments constitutifs
- Particularités des suspensions hydrauliques

- Enoncer l'influence d'une suspension défectueuse sur le comportement du véhicule et l'usure des pneumatiques

1.2 - Comportement du véhicule sur route

- Evaluer l'état d'une suspension par un contrôle manuel et/ou visuel

1.3 - Les amortisseurs

- Différents types
- Moyens de contrôle (visuels, fuite ...)

- Remplacer les amortisseurs ou les sphères défectueux

1.4 - Les techniques de dépose / pose d'amortisseurs

- Précautions de montage relatives à la sécurité du véhicule et de l'opérateur

- Identifier et définir le rôle des éléments

2 - Éléments de liaison au sol

- Rotules (axiales de direction, de suspension ...)
- Roulements de roues
- Silent Bloc, bras de suspension ...

- Contrôler les jeux

- Moyens de contrôle tactile
- Moyens de contrôle visuel
- Moyens de contrôle auditif

- Remplacer les éléments défectueux

- Méthodes de remplacement
- Utilisation des outils spécifiques
- Précautions de montage

→ **MISES EN SITUATION**

Transmission :

- Evaluations visuelles et auditives de l'état d'une transmission
- Changement d'un soufflet, d'un demi-arbre

Echappement :

- Contrôles visuels et auditifs d'une ligne d'échappement
- Remplacements d'éléments de la ligne d'échappement

Liaisons au sol :

- Contrôles visuels et manuels des éléments de la suspension
- Remplacements d'amortisseurs et de sphères
- Remplacements d'éléments de liaison au sol (roulements, rotules ...)

→ **MOYENS**

- Véhicules
- Documentation technique et réglementaire
- Outillage spécifique : compresseur de spires, kit de maintenance ...

MODULE « PNEUMATIQUES »

→ **Activité de référence**

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

→ **Compétences visées**

Contrôler l'état d'un pneu et d'une jante

Changer ou réparer un pneu

Equilibrer une roue

→ **OBJECTIFS**

- Interpréter les caractéristiques portées sur les pneumatiques
- Choisir un pneumatique en fonction des conditions d'utilisation envisagées
- Identifier les caractéristiques ou les valeurs relevées sur les roues
- Identifier le type de valve adapté en fonction de la jante et du véhicule
- Evaluer l'état d'un pneumatique
- Diagnostiquer les causes probables d'usure nécessitant le changement d'un pneumatique

→ **CONTENUS**

1 - Les généralités

1.1. - Le pneumatique

- Rôle du pneumatique
- Les éléments constitutifs du pneumatique
- Les structures
- Détection électronique de sous gonflage
- Les caractéristiques : taille / équivalence,
- Le marquage
- Pneu particulier : le pneu tubless, le pneu neige, pneu avec dispositif de roulage à plat
- Législation

1.2. - La roue

- Les éléments constitutifs
- Les liaisons roue-moyeu
- Identification, lecture des références
- Les points de contrôle
- Les différents types de valve, importance du remplacement

1.3. - L'évaluation tactile et visuelle de l'état d'un pneu

- Identification des causes d'usure

- Contrôler et régler la pression d'un pneumatique en fonction du modèle du véhicule, des dimensions du pneu, des conditions d'utilisation et en assurant les conditions de sécurité

- Mettre en œuvre les conditions de sécurité nécessaires lors des opérations de levage / calage et pose / dépose d'une roue
- Identifier le couple de serrage en fonction du type d'attache et des données constructeurs

- Démonter et remonter un pneu en respectant la gamme opératoire et les règles de sécurité

- Déterminer le procédé de réparation à mettre en œuvre en fonction du type de pneumatique et du type d'anomalie (crevaisson, blessure)
- Réaliser une réparation à froid
- Choisir la pièce ou le champignon adapté en fonction de l'importance de la blessure ou de la crevaisson

1.4. - La mise à la pression du pneumatique

- La pression
- Les appareils de gonflage homologués
- La sécurité
- Les tableaux de gonflage
- Les valves de détection électronique

2 - Le changement d'un pneumatique

2.1. - La dépose / la pose d'une roue sur véhicule

- La gamme opératoire :
 - . les points d'ancrage,
 - . le levage adapté au véhicule
 - . serrage au couple selon les données constructeur...
- Les matériels de dépose / repose
- Les règles de sécurité

2.2. - Le démontage / le remontage d'un pneumatique

- La gamme opératoire (montage des pneus neufs à l'arrière, le dot, détection de sous gonflage ...)
- Le matériel de montage / démontage
- Les valves classiques et électroniques (kit d'entretien)
- Les lubrifiants (graisse, liquide)
- Les règles de sécurité
- Informations concernant les particularités des pneus avec dispositif de roulage à plat
- Apprentissage des valves électroniques

3 - La réparation d'un pneumatique

3.1. - Repérage de la fuite : les méthodes (contrôle visuel, immersion)

3.2. - Procédé de réparation à froid

- Champignon, emplâtre ...
- Vérification de l'étanchéité

3.3. - Les limites d'intervention (remplacement)

- Examen interne
- Zones de réparation

3.4. - Sécurité de l'opérateur

4 - Le montage de jante

- Choisir la jante et les goujons adaptés
- Monter une jante
- Caractéristiques des jantes
- Compatibilité jante / véhicule

5 - L'équilibrage de roue

- Détecter un défaut d'équilibrage à partir d'un questionnement client ou d'un contrôle visuel
- Procéder au réglage du matériel d'équilibrage en fonction du type de roue
- Contrôler l'équilibrage d'une roue
- Effectuer un équilibrage de roues déposées en statique, dynamique
- Effectuer un équilibrage dynamique sur véhicule (nécessite un équipement particulier / opération optionnelle)
- Causes et conséquences d'un défaut d'équilibrage
- Le matériel (fixe / mobile, étalonnage...)
- Méthodes d'équilibrage

→ CONNAISSANCES ASSOCIEES

Rappel : Les connaissances associées nécessaires à la compréhension de l'activité professionnelle sont à intégrer aux enseignements professionnels.

- Rappel de notions de pression : unités de mesure, pression relative, pression absolue
- Lecture de documents législatifs (code de la route, arrêtés, ...)

→ MISES EN SITUATION

- Identifications de roues et de pneumatiques
- Diagnostics d'usure
- Calages / levages de véhicule
- Pose et dépose de roues
- Changement de pneumatiques
- Réparations de chambres à air, de pneumatiques
- Poses de champignons, de pièces
- Etalonnage du matériel
- Equilibrage (roues déposées / roues montées)

→ MOYENS

- Véhicules
- Documentation technique et réglementaire
- Outillages spécifiques : manomètre, équilibreuse, appareil de levage et calage, chandelles

MODULE « TRAINS ROULANTS »

- **Activité de référence**
Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules
- **Compétence visée**
Contrôler et régler la géométrie des trains roulants

→ OBJECTIFS

- Etablir les relations entre l'usure des pneumatiques et la géométrie des trains roulants
- Identifier les différents types de trains roulants
- Mesurer les angles d'un train roulant
- Interpréter les écarts en référence aux valeurs constructeurs
- Régler la géométrie des trains roulants ou
- Orienter le véhicule vers un expert

→ CONTENUS

1 - Alignement des trains

- Répercussions des défauts d'alignement des essieux sur le comportement dynamique du véhicule

2 - Eléments constitutifs des trains roulants

3 - Métrologie des trains

- Etude des fiches constructeur / tolérance
- Comparaison valeurs relevées / valeurs constructeur
- Interprétation des écarts

4 - Les appareils de contrôle

- Caractéristiques
- Procédures de contrôle (dont mise en assiette géométrique)

5 - Réglage des trains roulants

- Précautions à prendre lors d'une intervention sur trains roulants

→ CONNAISSANCES ASSOCIEES

Rappel : Les connaissances associées nécessaires à la compréhension de l'activité professionnelle sont à intégrer aux enseignements professionnels.

- Rappel de notions d'angles : unités de mesure

→ MOYENS

- Contrôles visuels et tactiles des éléments de trains
- Contrôles tactiles des pneumatiques
- Mesures des angles sur banc de contrôle
- Contrôles et réglages des différents angles
- Diagnostics d'usure du pneumatique

→ MOYENS

- Véhicules
- Appareil de contrôle de géométrie
- Documentation technique et réglementaire

MODULE « SYSTEMES DE FREINAGE »

- **Activité de référence**
Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules
- **Compétence visée**
Contrôler et remplacer un élément d'un système de freinage

→ OBJECTIFS

- Identifier et énoncer les fonctions des différents organes constitutifs d'un système de freinage
- Contrôler l'état de la commande des freins
- Evaluer, sur véhicule, l'état d'un système de freinage :
 - . identifier la nature des interventions à réaliser
- En fonction du type d'intervention à réaliser, orienter le véhicule vers un expert ou effectuer l'intervention
- Énoncer les précautions à mettre en œuvre lors d'une intervention sur système de freinage

→ CONTENUS

- 1 - Circuit de freinage**
 - Principe de fonctionnement
 - Éléments constitutifs
- 2 - Le frein de stationnement**
 - Éléments constitutifs
- 3 - Frein de service**
 - Éléments constitutifs
- 4 - Les indicateurs de défaillance**
 - Indication du tableau de bord
 - Efficacité de freinage
 - Mauvais comportement routier
 - Mesure de l'épaisseur et du voile des disques
- 5 - Définition du niveau d'intervention à effectuer**
- 6 - Les précautions d'intervention**
 - Respect des normes et des procédures constructeurs
 - Respect du serrage des roulements et des roues
 - Remplacement systématique des écrous et dispositifs d'arrêt

7 - Les obligations de conseil auprès du client

- Identifier les différents types de systèmes d'assistance au freinage
- Effectuer les contrôles sur système d'assistance au freinage
- Réaliser les interventions d'échange de liquides de freins sur systèmes A.B.S. / E.S.P.
- Procéder au remplacement d'organes hydrauliques (étriers de frein correcteur / maître cylindre)
- Identifier les opérations de maintenance comportant des risques liés à l'amiante
- Mettre en œuvre les techniques et l'organisation du travail visant à réduire l'exposition
- Utiliser les équipements de protection adaptés

8 - L'assistance au freinage

- Différents types
- Assistance au freinage d'urgence
- Méthodes de contrôle / précautions de montage

9 - L'A.B.S. / E.S.P.

- Principes de fonctionnement simplifiés de l'A.B.S. / E.S.P.
 - . rôle des capteurs
 - . rôle du bloc hydraulique
 - . les différentes architectures de l'A.B.S./ E.S.P.
- Techniques de purge
- Précautions de montage relatives à la dépose / pose d'organes

10 - L'amiante

- Caractéristiques mécaniques
- Risques sanitaires
- Opérations de maintenance concernées (échange de plaquettes de freins, démontage de garnitures de freins à tambours, dépose / repose d'embrayage stockage et confinement des produits et déchets amiantés ...)
- Réduction des émissions de poussières lors des interventions
- Dépoussiérage et nettoyage des outils
- Organisation des postes de travail
- Les équipements de protection respiratoire

→ CONNAISSANCES ASSOCIEES

Rappel : Les connaissances associées nécessaires à la compréhension de l'activité professionnelle sont à intégrer aux enseignements professionnels.

- Rappel des grandeurs et unités de mesure liés à la mécanique des fluides : pression / débit
- Rappel des notions liées à la statique : force, couple

→ **MISES EN SITUATION**

- Mesure d'épaisseur et du voile de disque
- Changements d'éléments de freinage
- Purge d'A.B.S.

→ **MOYENS**

- Véhicules
- Documentation technique et réglementaire
- Outillages spécifiques : banc de freinage, appareil de purge, outillage de mesure pied à coulisse, micromètre

MODULE « POSE D'ACCESSOIRES - niveau 1 »

- **Activité de référence**
Pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés
- **Compétence visée**
Poser un accessoire sur véhicule pré-équipé

→ OBJECTIFS

- Prendre en compte les règles relatives à la modification / transformation des véhicules
- Poser un accessoire sans raccordement électriques et configuration
- Identifier les types de montages

→ CONTENUS

- 1 - Règlementation**
 - Code de la route à la modification / transformation du véhicule
 - Préconisation constructeurs
- 2 - Procédures de montage d'utilisation des accessoires sans raccordement électrique**
 - Equipements spéciaux hivers (chaines, chaussettes, ...)
 - Plaques d'immatriculation
 - Barre / coffre de toit
 - Jante alu / antivol de roue
 - Attelage sans branchement

→ CONNAISSANCES ASSOCIEES

Rappel : Les connaissances associées nécessaires à la compréhension de l'activité professionnelle sont à intégrer aux enseignements professionnels.

- Lecture de documents législatifs relatifs à l'homologation et au montage des produits

→ MISES EN SITUATION

- Lecture des notices d'utilisation et consignes de montage
- Pose d'accessoires

→ MOYENS

- Véhicules
- Documentation technique et réglementaire
- Accessoires

MODULE « GESTION ET ORGANISATION DE L'ACTIVITE - niveau 1 »



Activités de référence

Utilisation de la documentation technique
Agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage
Etablissement de tout document d'atelier utile
Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise



Compétence visée

Organiser le poste de travail en fonction de la nature de l'intervention à réaliser



OBJECTIFS

- Organiser son poste de travail dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Réaliser son intervention dans le respect des règles de protection de l'environnement en vigueur
- Réaliser une intervention en maîtrisant / optimisant la gestion du temps
- Gérer ses activités et établir des comptes rendus d'activités
- Analyser son activité et identifier les facteurs d'amélioration de sa productivité



CONTENUS

I - ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL EN FONCTION DE L'INTERVENTION

- Les phases chronologiques de l'intervention
- La préparation du poste de travail
- L'entretien du poste de travail
- Règles de sécurité

II - APPLICATION DES REGLES DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

- Règles relatives à la gestion des déchets

III - GESTION DU TEMPS : OUTILS ET METHODES

- Les activités
- Les comptes rendus d'activités

1 - La recherche de l'efficacité par la gestion du temps

2 - Le rapport entre les types d'activité et le temps passé

- Causes de perte de temps : les "voleurs de temps"
- Optimisation de la gestion du temps

- Mettre en œuvre, les outils et méthodes permettant de mieux gérer son temps, de mieux s'organiser

3 - Les différentes catégories d'objectifs

- Détermination des objectifs à court, moyen, long terme
- Etablissement des priorités (urgent / important)
- Planification de ses activités en fonction des objectifs et des priorités

4 - Les outils d'aide à la gestion du temps

- Agenda
- Planning
- Téléphone, fax
- Fichiers clients...

IV - OUTILS ET SUPPORTS ADMINISTRATIFS ET COMMERCIAUX

1 - Utilisation de l'outil informatique

- Utiliser les principales commandes du système d'exploitation
- Transmettre / recevoir / échanger des données informatiques
- Utiliser les logiciels professionnels pour rechercher de l'information
- Fonctionnement d'un poste informatique
- Le système d'exploitation
- La notion de réseau
- Internet / extranet / intranet
- Systèmes sécurité dans l'échange d'information
- Logiciels professionnels utilisés pour l'activité
- La documentation professionnelle

2 - Utilisation et établissement de documents

- Expliciter les différents points d'une check-list et renseigner le document de contrôle sans erreur
- En référence à la législation en vigueur :
 - . établir un OR, un devis
- Etablir un bon de cession interne
- Etablir un bon de sortie de pièces
- Rechercher et identifier une pièce de rechange, en utilisant les outils de documentation disponibles
- Document de contrôle visuel / check-list
- OR / devis :
 - . règles commerciales
 - . signature du devis
 - . mention "pièce à disposition"
- Le bon de cession interne :
 - . définition (cession interne)
 - . rôle
 - . bon de sortie de pièces
- Les outils de documentation :
 - . méthodologie de recherche sur catalogues, documentation électronique

- Rédiger complètement et lisiblement un certificat de contrôle
- Certificat de contrôle :
 - . son rôle dans la démarche qualité (minimisation du taux de retour)
 - . son contenu (compte-rendu du diagnostic, contrôles effectués, signalement par ordre de priorité des entretiens et travaux à prévoir)

→ CONNAISSANCES ASSOCIEES

Rappel : Les connaissances associées nécessaires à la compréhension de l'activité professionnelle sont à intégrer aux enseignements professionnels.

- Rappel de notions de mathématiques : opérations sur les nombres en écriture décimale, pourcentages, proportionnalités

→ MISES EN SITUATION

- Renseignement des documents administratifs liés à différentes interventions
- En fonction d'une commande de travaux : organisation d'un poste de travail dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Etude de cas sur la gestion du temps
- Etude de cas sur la gestion des déchets
- Etablissement d'OR, devis

→ MOYENS

- Documentation technique et commerciale
- Documents administratifs d'atelier
- Temps barémés / forfaits
- Outils de documentation, logiciels professionnels
- Matériels informatiques, connexion internet

MODULE « RELATION SERVICE - niveau 1 »

- **Activité de référence**
Conseils d'utilisation à la clientèle
- **Compétence visée**
Formuler un conseil d'utilisation et d'entretien

- **A - COMMUNICATION, CONTACT CLIENT**
"S'entretenir avec un client"

- **B - CONSEILS D'UTILISATION ET D'ENTRETIEN**
"Proposer un conseil d'utilisation / d'entretien approprié aux besoins du client"

MODULE « RELATION SERVICE - niveau 1 »

A - COMMUNICATION, CONTACT CLIENT

→ OBJECTIFS

- Représenter le schéma de la communication
- Analyser une situation de communication donnée :
 - . reconnaître les éléments qui la constituent
 - . analyser la qualité de transmission du message
- Utiliser le registre de langage adapté à son interlocuteur
- Utiliser les techniques d'élocution pour favoriser la compréhension du message
- Identifier et interpréter les moyens non verbaux de communication :
 - . observer l'expression gestuelle, repérer la dominante sensorielle de l'interlocuteur
 - . adapter son comportement et le maîtriser

→ CONTENUS

1 - La théorie de la communication

- 1.1. - Schéma de la communication
 - Emetteur - récepteur - message
 - Interactions
- 1.2. - Structures et caractéristiques des réseaux de communication
 - Règles de communication dans les groupes

2 - L'expression verbale / non verbale

- 2.1. - Expression verbale
 - Moyens verbaux :
 - . registre de langage,
 - . choix de mots (mots et formulations positifs, mots et formulations parasites, réflexes verbaux conditionnés)
 - Moyens vocaux : techniques d'élocution (respiration, articulation, prononciation, débit, rythme)
- 2.2. - Expression non verbale
 - Lecture du mouvement
 - Lecture de l'émotion
 - Intentionnalité des gestes
 - Expression du visage / sourire / regard

- Réaliser l'accueil du client :
 - . utiliser l'écoute active
 - . reformuler un énoncé

3 - Les attitudes d'écoute

3.1. - L'écoute active

3.2. - Attitudes

- Reflet
- Investigation
- Interprétation
- Soutien, jugement

3.3. - Outils

- Typologie des questions
- La reformulation : objectif, conditions d'efficacité (fidélité, concision, simplicité, pertinence)
- Les silences : typologie, traitement

4 - La rencontre du client

4.1. - Le premier contact

- Le premier contact sur le lieu de travail :
 - . techniques d'accueil

4.2. - La prise de congé

- Politesse

- Réaliser un premier contact client :
 - . se présenter, présenter l'entreprise
 - . expliciter ses interventions

- Prendre congé

B - CONSEILS D'UTILISATION ET D'ENTRETIEN

→ OBJECTIFS

- Rappeler au client les périodicités de contrôle et changement de pièces selon le type et l'utilisation du véhicule

→ CONTENUS

Les conseils au client

- Examen visuel du véhicule
- Constat d'anomalies
- Programme de remplacement des pièces d'usure
- Check-list constructeur

- Proposer un conseil d'utilisation et d'entretien au client
- Informations concernant les interventions complémentaires, à titre d'exemple :
 - . changement de pneus ⇒ réglage train AV
 - . remplacement plaquettes ⇒ remplacement de disques
 - . réglage antipollution ⇒ remplacement des filtres
- Informations relatives à la législation :
 - . pneus
 - . éclairage
 - . antipollution
 - . contrôle technique
- Informations sur l'état général du véhicule :
 - . prévision des échéances de contrôle
 - . conseils relatifs à la sécurité (freinage défectueux, pneus usés....)

→ MISES EN SITUATION

- Jeux de rôles faisant intervenir des situations d'accueil et d'analyse des besoins des clients
- Exercices de créativité
- Analyse des situations (avec ou sans vidéo)

→ MOYENS

- Moyens audiovisuels
- Véhicule
- Documentation technique et commerciale

MODULE « ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL »



Activités de référence

Ensemble des activités de la qualification



Compétence visée

Situer son activité dans l'entreprise et son environnement professionnel



OBJECTIFS

- Identifier les circuits de distribution et les entreprises automobiles
- Décrire les structures et organisations des réseaux
- Enoncer les règles de l'organisation commerciale établies par le constructeur
- Décrire les principales évolutions des relations contractuelles (marché européen)



CONTENUS

A - LE COMMERCE ET LA REPARATION AUTOMOBILE ET SON EVOLUTION

I - LES ACTEURS DU COMMERCE ET DE LA REPARATION AUTOMOBILE

- Acteurs du Réseau primaire (succursales, filiales, concessions)
- Acteurs du Réseau secondaire (agents)
- Indépendants : MRA, réseaux, équipementiers, mandataires...
- Les liens contractuels entre les différents réseaux et leurs évolutions : les relations constructeurs / concessionnaires, concessionnaires / agents

II - LA DISTRIBUTION AUTOMOBILE : HISTORIQUE DE L'ORGANISATION DES RESEAUX

- Le marché européen en 1999 :
 - . règlement 1400/ 2002
 - . incidences sur les réseaux
 - . l'import / export des véhicules
 - . mandataires

III - LE COMMERCE ET LA REPARATION ACTUELS

- La réglementation européenne :
 - . règlement 461/2010
 - . incidences sur les réseaux
 - . liens commerciaux entre le constructeur et le distributeur agréé
 - . l'import / export des véhicules
 - . les indépendants : MRA, réseaux équipementiers, mandataires...
 - . accès à l'information technique pour tous les opérateurs indépendants
 - . différentes qualités de pièces (origine, de qualité équivalente, adaptable)

IV - L'ENTREPRISE AUTOMOBILE

1 - Le secteur automobile

- Place dans l'économie nationale

2 - L'entreprise du C.R.A.

- Caractériser les entreprises par leur forme juridique
- Analyser la structure d'une entreprise
- A partir d'un organigramme de structure, identifier les relations fonctionnelles entre différents services
- Données sur l'entreprise :
 - . finalités, activités, taille des entreprises
 - . formes juridiques
- Structure de l'entreprise, différentes fonctions :
 - . administratives
 - . vente
 - . après-vente
- Organigramme de l'entreprise : les relations fonctionnelles vente / après-vente
- Organisation du service d'appartenance
- Statut du salarié

V - LES PARTENAIRES DE L'ENTREPRISE

- Identifier et caractériser les partenaires de l'entreprise, leurs relations avec l'activité commerciale de l'entreprise
- Clients
- Fournisseurs / prestataires
- Banques
- Associés

B - LA QUALITE

1 - Définition

- Enoncer les enjeux d'une démarche qualité
- Les acteurs (client / fournisseur / prestataire)
- Le niveau d'exigence

2 - Les normes de certification et standard de marque

- Identifier les enjeux des différentes certifications
- Définition
- Rôle

3 - La démarche qualité de l'entreprise

- Expliciter les composantes de la mesure de la satisfaction clientèle
- Détecter et corriger un dysfonctionnement relatif à la qualité de service
- Les procédures
- Les différents indicateurs
- La boucle de qualité (questionnement / interprétation des réponses / identification des dysfonctionnements / actions correctives) ...

C - PREVENTION DES RISQUES ET LEGISLATION DU TRAVAIL

1 - Les risques professionnels

- Connaître les risques liés à ses activités
- Définir le risque professionnel
- Les risques encourus dans l'activité
- Missions des organismes intervenants en matière de risques professionnels
- Réglementation
- Règles d'hygiène et sécurité sur les lieux de travail
- Respecter les règles d'hygiène et sécurité dans l'exercice de ses activités
- Distinguer les différents contrats de travail

2 - Contrats et réglementation du travail

- Généralités
- Droits et engagements des contractants
- Les principales dispositions institutionnelles

D - EMPLOI ET FORMATION DANS LA BRANCHE DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE

- Identifier les institutions et organisations intervenant dans le domaine social, de la formation et de l'emploi
- Rôle et actions des organisations paritaires de la branche (IRP Auto, A.N.F.A.)
- Organisations syndicales et patronales
- Institutions et organisations publiques / privées de l'emploi (pôle Emploi, entreprises de travail temporaire ...)
- Organisation de la formation :
 - . institutions
 - . acteurs (financeurs, dispensateurs...)
- Actions de l'Etat et des collectivités locales
- Actions et outils de la branche des Services de l'Automobile
- La professionnalisation / F.C. / V.A.E.
- Notion de mobilité professionnelle
- Notion de compétences / compétences transférables / bilan de compétences
- Projet professionnel
- Sources d'information sur les emplois et les métiers
- Le Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile
- Identifier les moyens d'accompagner les évolutions professionnelles

→ **MISES EN SITUATION**

- Etudes de cas
- Rédaction d'un dossier professionnel servant de support à l'entretien oral devant le Jury et comprenant 5 fiches :
 - . "entreprise et environnement de l'entreprise"
 - . "fonction dans l'entreprise"
 - . "présentation et valorisation du parcours"
 - . "présentation et valorisation des activités réalisées en entreprise pendant la formation"
 - . "construction d'un projet professionnel"

→ **MOYENS**

- Documentation relative à la qualité, à la législation et à la réglementation
- Documentation et outils de branche relatif à l'emploi et à la formation dans les Services de l'Automobile

TROISIEME PARTIE

Certificat de Qualification Professionnelle

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

- Définition des épreuves et des évaluations en cours de formation
- Définition des épreuves en organisme de formation
- Définition de l'examen final
- Tableau de synthèse



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

→ Inscription aux examens

L'inscription à l'examen par les organismes de formation est faite via le site de l'A.N.F.A.

→ Principes de validation modulaire

La validation des connaissances et compétences est réalisée pour chacun des modules du référentiel de formation.

Pour permettre la validation d'un module, l'évaluation correspondante doit être mise en œuvre dans les conditions prévues par le présent référentiel (les évaluations peuvent être regroupées le cas échéant).

→ Déroulement de l'entretien final "Dossier professionnel"

L'entretien devant le jury, à partir de la présentation orale d'un dossier professionnel par le candidat, permet d'évaluer les acquis se rapportant au module "Environnement professionnel".

Seuls sont admis à se présenter, les candidats ayant rédigé un dossier professionnel déclaré recevable.

La réussite à l'épreuve entraîne la validation du module "Environnement professionnel".

→ Jury d'examen

Le jury est composé, sous la responsabilité de l'A.N.F.A., de deux professionnels (un représentant des organisations patronales et un représentant des organisations syndicales représentées en C.P.N.) et d'un formateur.

La Présidence du jury est assurée par l'un des deux professionnels.

→ Compétences du jury

A travers la présentation du dossier professionnel, le jury évalue la capacité du candidat à présenter son parcours, son activité, ses réalisations dans l'entreprise et sa maîtrise de l'environnement professionnel ainsi que son projet professionnel.

Il dispose pour sa délibération des résultats des évaluations et de la liste des modules précédemment acquis ainsi que l'ensemble des documents d'accompagnement.

Le jury peut également consulter le responsable de l'action de formation pour l'obtention de compléments d'informations.

L'ensemble des notes est reporté sur un procès-verbal, signé des membres du jury.

→ Délivrance du Certificat de Qualification Professionnelle

Conformément à l'**Accord Paritaire National du 20 janvier 2004 complété par l'avenant du 28 avril 2011**, le Certificat de Qualification ne peut être délivré qu'aux candidats ayant suivi l'intégralité de la formation prescrite.

Le C.Q.P. est délivré aux candidats qui ont validé chaque module composant le référentiel de formation.

Néanmoins, après délibération, le jury peut déclarer admis, en considération du parcours global réalisé, un candidat qui réunit les conditions suivantes :

- il a réussi aux épreuves "Entretien périodique", "Pneumatiques", "Systèmes de freinage" et a ainsi validé les modules correspondants,
- il a validé au moins 4 des 6 modules restants et a atteint pour ces modules une note moyenne au moins égale à 10/20 en tenant compte du résultat de l'évaluation en entreprise.

Le Certificat, imprimé à l'en-tête de la Commission Paritaire Nationale des Services de l'Automobile, est signé par les représentants des organisations patronales et salariales et délivré aux candidats déclarés admis.

En cas d'échec :

- le jury remet au candidat une attestation de réussite aux modules validés,
- lorsque le candidat réunit l'ensemble des modules constitutifs d'un C.Q.P. autre que celui visé, il peut formuler une demande d'attribution de ce C.Q.P. auprès de l'A.N.F.A.,
- le candidat conserve le bénéfice des modules validés durant une période de 5 ans à compter du passage de l'épreuve finale.

"Les candidats qui en font la demande dans un délai de 6 mois suivant la date de l'entretien devant le Jury, sont inscrits au plus tôt sur les épreuves permettant la validation des modules souhaités" selon les modalités d'évaluation du dispositif de contrat de professionnalisation.

Les candidats sont réinscrits sur des épreuves se rapportant au même C.Q.P. sur leur centre initial ou un autre centre.

DEFINITION DES EPREUVES ET DES EVALUATIONS EN COURS DE FORMATION

Les savoir-faire et les compétences professionnelles sont évalués dans le cadre d'épreuves organisées en organisme de formation et des évaluations en entreprise.

→ En organisme de formation :

Les épreuves organisées prennent la forme de mises en situation pratiques, d'entretiens, d'études de cas ou de questionnaires écrits.

La réussite à l'épreuve entraîne la validation du ou des modules auxquels elle est associée.

Selon le cas (précisé ci-dessous), chaque épreuve est organisée.

- soit durant la formation correspondante au(x) module(s) évalué(s),
- soit postérieurement à celle-ci,
- soit dans le cadre d'un examen terminal positionné au terme du parcours de formation.

Chaque épreuve fait l'objet d'une définition qui précise :

- les objectifs de l'évaluation
- les critères d'appréciation
- le moment et la durée de l'évaluation

Ces définitions constituent le cadre des grilles d'évaluation.

Ces grilles sont fournies par l'A.N.F.A. aux personnes ayant en charge la responsabilité de la mise en œuvre des évaluations.

→ En entreprise :

L'évaluation consiste en une appréciation par le tuteur des activités représentatives de la qualification visée. Elle est réalisée au terme du parcours de professionnalisation.

A cette fin, le tuteur dispose d'une grille d'évaluation des activités réalisées en entreprise fournie par l'A.N.F.A.

L'entreprise a la responsabilité des évaluations et du processus de formation interne. A ce titre, elle réalise une évaluation certificative précédée de 2 à 3 évaluations formatives.

Ces évaluations permettent de coordonner l'attribution des activités et l'organisation pédagogique de la formation et d'organiser, le cas échéant, une régulation pédagogique.

L'organisme de formation est responsable de la mise en œuvre de l'ensemble du processus d'évaluation des activités réalisées en entreprise.

DEFINITION DES EPREUVES EN ORGANISME DE FORMATION

→ **EPREUVE** : "ENTRETIEN PERIODIQUE"

Permettant la validation du module "Entretien périodique"

Compétences visées par le module, objet de la validation

Contrôler les éléments soumis à entretien périodique
Déterminer la nature des interventions à réaliser
Mettre en œuvre les procédures d'intervention appropriées sur tout type de véhicule selon la réglementation en vigueur

Modalité : Mise en situation

Réalisation d'un entretien périodique à l'aide d'une check List complète sur un véhicule dont l'état nécessite le remplacement d'au moins 3 éléments usés

Le candidat choisit les informations et les moyens de contrôle adaptés.

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- sélectionner les opérations d'entretien
- utiliser l'outil de diagnostic lors d'un entretien périodique
- réaliser l'entretien d'un circuit de lubrification moteur
- réaliser l'entretien d'un circuit d'allumage
- réaliser le remplacement des filtres sur le circuit d'alimentation
- réaliser le contrôle antipollution
- réaliser l'entretien d'un circuit de refroidissement
- réaliser l'entretien d'un circuit d'éclairage
- réaliser l'entretien du système de freinage
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Critère de validation

On apprécie les capacités du candidat à réaliser les interventions dans le respect des règles et procédures en vigueur.

Moment de l'évaluation : Après la formation correspondante au module "Entretien périodique"

Durée : 2 heures maximum

→ **EPREUVE :** "INTERVENTIONS SUR ORGANES MECANIQUES"

Permettant la validation du module "Interventions de niveau 1 sur organes mécaniques"

Compétence visée par le module, objet de la validation

Effectuer la dépose-pose et le contrôle d'organes mécaniques

Modalité : Mise en situation de remplacement d'un élément de transmission ou de liaison au sol ou de la ligne d'échappement (hors FAP)

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- déposer et reposer un élément de transmission (demi-arbre, soufflet...)
- déposer et reposer un élément de liaison au sol
- déposer et reposer un élément de la ligne d'échappement
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à réaliser des interventions dans le respect des règles et procédures en vigueur.

Moment de l'évaluation : Après la formation correspondante au module "Interventions de niveau 1 sur organes mécaniques"

Durée : 1 heure

→ **EPREUVE :** "PNEUMATIQUES"

Permettant la validation du module "Pneumatiques"

Compétences visées par le module, objet de la validation

Contrôler l'état d'un pneu et d'une jante
Changer ou réparer un pneu
Equilibrer une roue

Modalité : Mise en situation de réparation, remplacement et équilibrage d'un pneumatique

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- identifier les caractéristiques des pneumatiques et des jantes
- contrôler l'état du pneumatique
- remplacer un pneumatique
- réparer un pneumatique
- équilibrer une roue

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à réaliser les interventions dans le respect des règles et procédures en vigueur

Moment de l'évaluation : Après la formation correspondante au module "Pneumatiques"

Durée : 1 heure

→ **EPREUVE** : "TRAINS ROULANTS"

Permettant la validation du module "Trains roulants"

Compétence visée par le module, objet de la validation

Contrôler et régler la géométrie des trains roulants

Modalité : Mise en situation de réalisation d'un bilan de géométrie avec interprétation et réglage des trains

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- identifier avec précision des symptômes de pannes
- mettre en place l'appareil de géométrie
- contrôler la géométrie
- régler la géométrie

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à réaliser les interventions dans le respect des règles et procédures en vigueur

Moment de l'évaluation : Après la formation correspondante au module "Trains roulants"

Durée : 2 heures

→ **EPREUVE** : "SYSTEMES DE FREINAGE"

Permettant la validation du module "Systèmes de freinage"

Compétence visée par le module, objet de la validation

Contrôler et remplacer un élément d'un système de freinage

Modalité : Mise en situation de contrôle et de remplacement d'un ou plusieurs éléments du système de freinage

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- contrôler visuellement l'état du système de freinage
- réaliser les opérations de métrologie dans le respect de normes constructeurs
- contrôler de façon instrumentée l'état du liquide de frein
- remplacer l'élément défectueux dans le respect de la procédure
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à réaliser les interventions dans le respect des règles et procédures en vigueur

Moment de l'évaluation : Après la formation correspondante au module "Systèmes de freinage"

Durée : 1 heure

→ EPREUVE : "POSE D'ACCESSOIRES SUR VEHICULES PRE-EQUIPES"

Permettant la validation du module "Pose d'accessoires - niveau 1"

Compétence visée par le module, objet de la validation

Poser un accessoire sur véhicule pré-équipé

Modalité : Etude de cas

Objectif de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à poser un accessoire sur véhicule pré-équipé dans le respect des procédures constructeur

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à réaliser la pose d'accessoires dans le respect des règles et procédures d'installation fournies par le fournisseur

Moment de l'évaluation : Après la formation correspondante au module "Pose d'accessoires - niveau 1"

Durée : 15 minutes

➔ **EPREUVES COMPLEMENTAIRES AUX EPREUVES TECHNIQUES**

1 - Epreuve "Gestion et organisation de l'activité"

Objectif de l'évaluation : Validation du module "Gestion et organisation de l'activité - niveau 1"

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- organiser son poste de travail en fonction des travaux à réaliser
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité / environnementales
- rédiger un OR en fonction des informations transmises et des symptômes relevés

Modalité : Mise en situation

Moment de l'évaluation : Après la formation correspondante au module "Gestion et organisation de l'activité - niveau 1"

Durée : 15 minutes

2 - Epreuve "Relation service"

Objectif de l'évaluation : Validation du module "Relation service - niveau 1"

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- expliquer une intervention à un client
- formuler un conseil d'entretien ou d'utilisation

Modalité : Mise en situation

Moment de l'évaluation : Après la formation correspondante au module "Relation service - niveau 1"

Durée : 15 minutes

DEFINITION DE L'EXAMEN FINAL

→ L'ENTRETIEN AVEC LE JURY

Objectifs de l'évaluation : Validation du module "Environnement professionnel"

A partir de la présentation d'un dossier professionnel, le jury apprécie la capacité du candidat à :

- présenter l'entreprise dans son environnement
- présenter et positionner la fonction dans l'entreprise
- présenter et valoriser son parcours / les activités réalisées
- construire et présenter un projet professionnel

Durée : 30 minutes

TABLEAU DE SYNTHESE

VALIDATION DES MODULES	EPREUVES	DUREE	POINTS
- "Entretien périodique"	Mise en situation	2 heures max	/20
- "Interventions de niveau 1 sur organes mécaniques"	Mise en situation	1 heure	/20
- "Pneumatiques"	Mise en situation	1 heure	/20
- "Trains roulants"	Mise en situation	2 heures	/20
- "Systèmes de freinage"	Mise en situation	1 heure	/20
- "Pose d'accessoires - niveau 1"	Etude de cas	15 minutes	/20
- "Gestion et organisation de l'activité - niveau 1"	Mise en situation	15 minutes	/20
- "Relation service - niveau 1"	Mise en situation	15 minutes	/20
- "Environnement professionnel"	<u>Entretien avec le jury</u> à partir de la présentation du dossier professionnel réalisé par le candidat et un échange avec le jury sur le sujet	30 minutes	/20
* * *	* * *	* * *	* * *
Evaluation en entreprise	Evaluation des activités réalisées en entreprise		/20

Rappel sur les conditions d'attribution du C.Q.P. :

Est admis le candidat qui a obtenu l'ensemble des modules du C.Q.P.

Après délibération, le jury peut déclarer admis, en considération du parcours global réalisé, un candidat qui réunit les conditions suivantes :

- il a réussi aux épreuves "Entretien périodique", "Pneumatiques", "Systèmes de freinage" et a ainsi validé les modules correspondants,
- il a validé au moins 4 des 6 modules restants et a atteint pour ces modules une note moyenne au moins égale à 10/20 en tenant compte du résultat de l'évaluation en entreprise.

Rappel sur la validation des modules :

Le module est validé lorsque la note obtenue à l'évaluation est au moins égale à la moyenne

En cas d'échec au C.Q.P., le candidat reçoit une attestation de réussite qui recense les modules validés - et - dispose de 5 ans pour valider le C.Q.P. par la validation des modules manquants.

Mentions :

Une mention est attribuée aux candidats par comptabilisation des points (hors candidats ayant fait l'objet d'une délibération)

- $14 \leq n < 16$ **bien**
- $16 \leq n < 18$ **très bien**
- $18 \leq n \leq 20$ **très bien avec excellence**

RÉFÉRENTIEL

Certificat de Qualification Professionnelle



OPÉRATEUR SERVICE RAPIDE

FORMATION CONTINUE

VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE

FICHE DE PRESENTATION

FINALITE

- Doter le public d'une qualification adaptée aux caractéristiques et évolutions des entreprises et des emplois dans le domaine du service rapide et et valider les acquis de l'expérience.

PUBLIC ELIGIBLE

- Selon les dispositions de l'Accord Paritaire National du 20 janvier 2004 complété par l'avenant du 28 avril 2011 relatif aux C.Q.P., le dispositif s'adresse aux personnes suivantes :
- 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^{er} alinéa de l'article 3-02b) ou 3B-02b) 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° de l'article L 6325-1 du code du travail.

OBJECTIFS GENERAUX

- Reconnaître les acquis sur l'ensemble des compétences requises pour réaliser, en autonomie, les activités suivantes :
- a) toute intervention relevant du service rapide sur groupe moto-propulseur et organes périphériques, éléments de liaison au sol, éléments de sécurité et de confort,
 - b) la relation client durant l'intervention,
 - c) gestion et organisation relatives à la fonction "Opérateur Service Rapide".

UN DISPOSITIF MODULAIRE

- Le C.Q.P. est conçu sous forme modulaire.
- La certification du **C.Q.P. "Opérateur Service Rapide"** suppose la validation de tous les modules constitutifs du C.Q.P.

ORGANISATION DU REFERENTIEL C.Q.P.

Le présent référentiel du C.Q.P. "**Opérateur Service Rapide**", est structuré en 2 parties distinctes :

REFERENTIEL D'EMPLOI

- Celui-ci est constitué des données relatives au **contenu de la qualification "Opérateur Service Rapide"** (page 95 et annexe : fiche R.N.Q.S.A. 2013), ainsi que du **document interface activités / compétences / formation / certification** correspondant (p. 96 et 97), qui ont pour fonction :
- de délimiter l'ensemble des activités auxquelles sont préparés les futurs titulaires du **C.Q.P. "Opérateur Service Rapide"**,
 - d'établir le lien entre les activités constitutives de la qualification et les compétences visées par la formation au C.Q.P.

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

- Il est constitué de l'ensemble des **informations** concernant la certification :
- la définition des modalités d'évaluation selon le mode d'accès
 - les modalités institutionnelles de la certification
- Il comporte les caractéristiques de certification propres à chaque modalité d'accès au C.Q.P. :
- F.C. : Formation Continue
 - V.A.E. : Validation des Acquis de l'Expérience

CADRE DE LA FORMATION CONTINUE

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DANS LE CADRE DE LA FORMATION CONTINUE

Le parcours de formation doit être organisé de façon modulaire de telle sorte que l'on puisse identifier chaque module composant le C.Q.P. Les contenus et objectifs de formation doivent être impérativement en cohérence avec les objectifs de compétences des modules constitutifs du C.Q.P.

Le parcours de formation sera défini à partir de :

- l'identification des diplômes, titres, ou attestation de modules pour lesquels le candidat peut demander une dispense d'évaluation auprès de l'A.N.F.A.,
- la mise en œuvre d'une démarche et d'outils de positionnement permettant d'identifier les besoins en terme de durée et contenus de formation.

Par ailleurs, il devra favoriser les mises en pratiques en situation réelle de travail.

A partir du référentiel de compétences et de certification, l'organisme de formation élabore le plan de formation adapté et détaillé présentant les contenus, objectifs et moyens mobilisés, les mises en situation prévues ainsi que les durées de formation, les périodes d'évaluation. Le projet est soumis à l'habilitation de l'A.N.F.A. après réponse au cahier des charges.

Le module "Environnement professionnel" fait systématiquement l'objet d'une formation. Il permet l'acquisition des compétences visées par le module ainsi que la préparation à l'entretien final devant un jury paritaire visant la validation.

ORGANISMES DE FORMATION

→ Conditions de mise en œuvre d'une action C.Q.P.

Seuls les organismes de formation habilités par l'A.N.F.A. peuvent organiser les actions permettant la délivrance du C.Q.P.

Le dossier de demande d'ouverture d'action comporte les informations répondant aux conditions décrites ci-dessous, nécessaires pour l'appréciation des capacités de l'organisme de formation à s'engager sur un projet conforme aux exigences de la formation.

Les conditions de mise en œuvre d'une action C.Q.P. sont les suivantes :

- Disposer déjà des compétences relatives à la spécialité professionnelle visée et d'une infrastructure existante :
 - **Moyens en personnel :**
 - . compétences de formateurs,
 - **Moyens en matériels et pédagogiques (dont une démarche et / ou des outils permettant d'effectuer le positionnement des salariés en vue de la détermination du parcours de formation)**
- Avoir acquis une expérience dans le domaine des actions de formation continue dans le domaine visé
- Mettre en œuvre l'ensemble des étapes visées par le dispositif C.Q.P. en formation continue, dans le cadre de l'accord du 20 janvier 2004 complété par l'avenant du 28 avril 2011.

La planification et la mise à disposition des moyens requis pour les évaluations modulaires sont assurées par l'organisme de formation. Il appartient donc à celui-ci d'informer les entreprises des modalités et du calendrier d'évaluation tels que définis dans la réponse au cahier des charges validé par les Services de l'A.N.F.A.

→ Evaluation de l'action de formation

Le projet que l'organisme de formation s'engage à réaliser permet aux services de l'A.N.F.A. de porter un avis relatif à la faisabilité de l'action par l'établissement considéré et de disposer ultérieurement d'indicateurs d'évaluation de l'action.

PREMIERE PARTIE

Certificat de Qualification Professionnelle

REFERENTIEL D'EMPLOI

→ **Opérateur Service Rapide**



CONTENU DE LA QUALIFICATION* DU C.Q.P. "OPERATEUR SERVICE RAPIDE"

A - ACTIVITES TECHNIQUES

- Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des véhicules
- Pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés

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.

B - ORGANISATION ET GESTION DE LA MAINTENANCE

- Utilisation de la documentation technique
- Agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage
- Etablissement de tout document d'atelier utile
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise
- Conseils d'utilisation à la clientèle

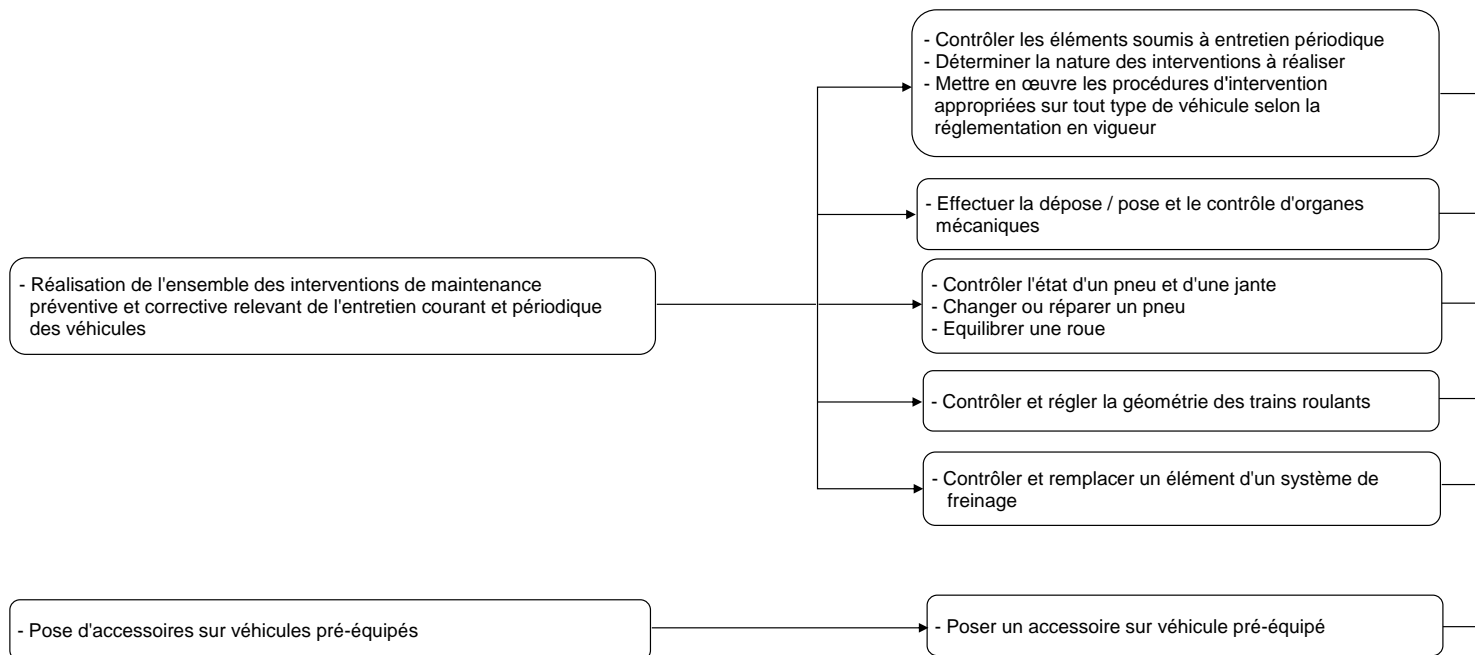
* Cf. : Annexe

OPERATEUR SERVICE RAPIDE

ACTIVITES

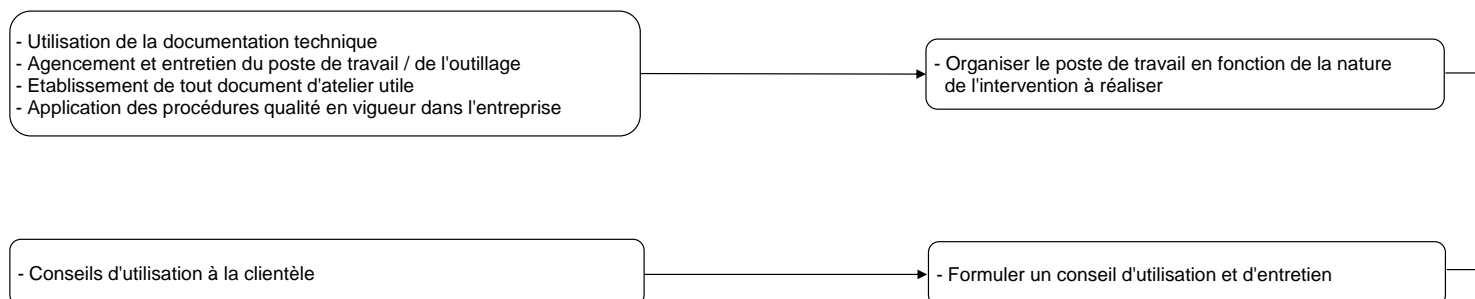
COMPETENCES VISEES

A - ACTIVITES TECHNIQUES

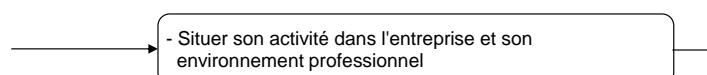


Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.

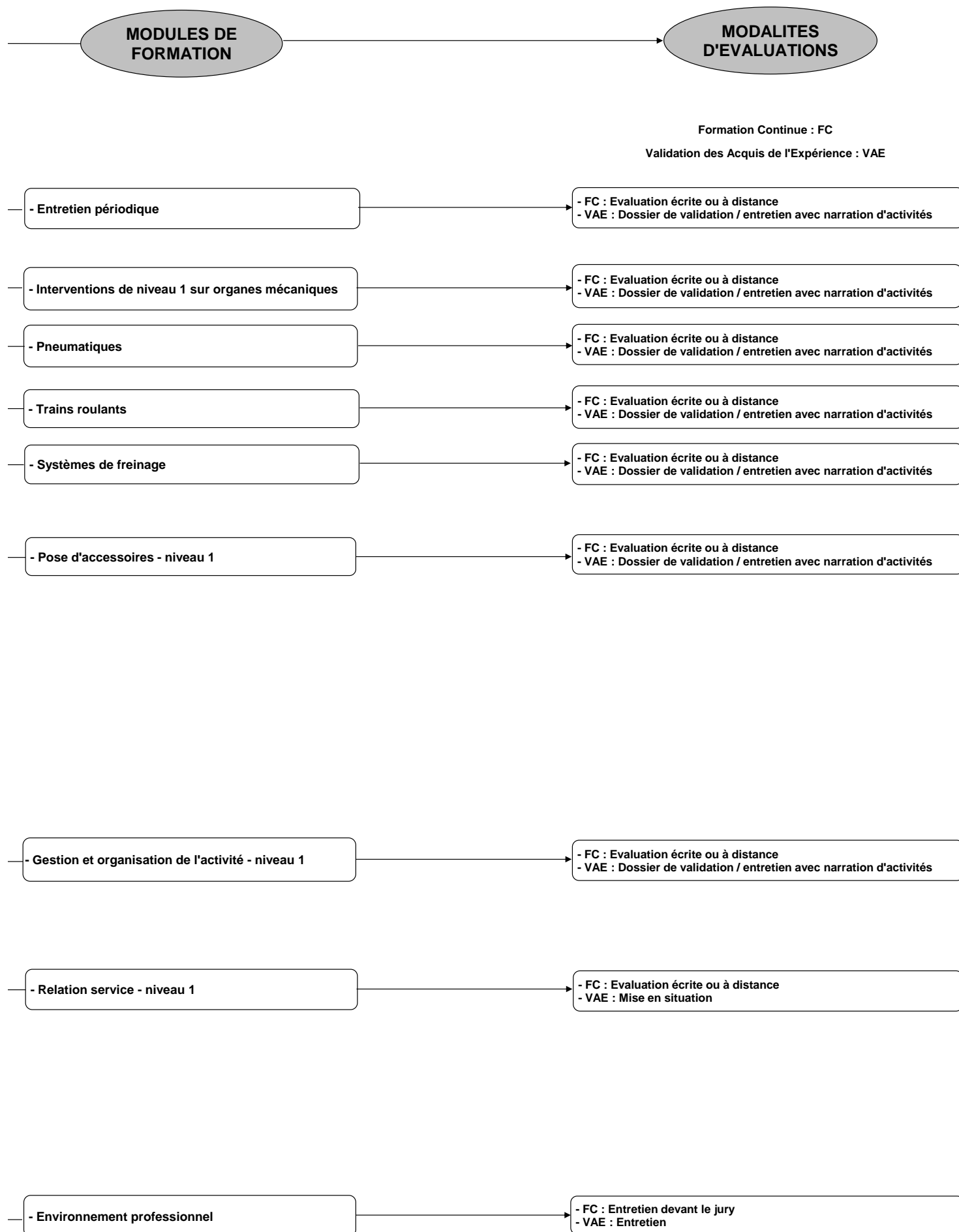
B - ORGANISATION ET GESTION DE LA MAINTENANCE



C - ENSEMBLE DES ACTIVITES DE LA QUALIFICATION



INTERFACE ACTIVITES / COMPETENCES / FORMATION / CERTIFICATION



DEUXIEME PARTIE

Certificat de Qualification Professionnelle

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

→ Formation Continue

- principes de validation modulaire
- jury de certification
- modalités d'évaluations

→ Validation des Acquis de l'Expérience

- l'obtention du C.Q.P. par la V.A.E.
- les modalités institutionnelles de la certification
- la procédure de certification



PRINCIPES DE VALIDATION MODULAIRE

Pour obtenir un C.Q.P., le candidat doit avoir validé chaque module le composant.

Une validation de module s'obtient après évaluation positive de l'épreuve correspondante.

La durée de validité du module est de 5 ans à compter de la date de réussite à l'épreuve.

Les modalités d'évaluation sont adaptées au mode d'acquisition de la compétence.

Le candidat peut obtenir des dispenses d'évaluation délivrées par l'A.N.F.A. au regard des diplômes, C.Q.P., Titres ou attestations de modules en cours de validité dont il est titulaire.

Tous les modules pour lesquels aucune dispense d'évaluation n'est accordée sont évalués selon les modalités suivantes :

- le module "Environnement professionnel" fait toujours l'objet d'une évaluation orale devant le jury paritaire, il ne fait l'objet d'aucune dispense,
- tous les modules, qu'ils aient fait l'objet d'une formation ou d'une dispense de formation, sont évalués par l'organisme évaluateur mandaté par la Branche au moyen des outils d'évaluation adaptés.

JURY DE CERTIFICATION

Le jury paritaire valide le module environnement professionnel dans le cadre de l'entretien final.

Le jury délivre le C.Q.P. au regard de la réussite à tous les modules constituant le C.Q.P.

Le jury est composé, sous la responsabilité de l'A.N.F.A., de deux professionnels (un représentant des organisations patronales et un représentant des organisations syndicales représentées en C.P.N.) et d'un formateur de l'organisme évaluateur mandaté par la branche.

La Présidence du jury est assurée par l'un des deux professionnels.

MODALITES D'EVALUATIONS

Module : Entretien périodique

Compétences visées par le module, objet de la validation

Contrôler les éléments soumis à entretien périodique
Déterminer la nature des interventions à réaliser
Mettre en œuvre les procédures d'intervention appropriées sur tout type de véhicule selon la réglementation en vigueur

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- sélectionner les opérations d'entretien
- utiliser l'outil de diagnostic lors d'un entretien périodique
- réaliser l'entretien d'un circuit de lubrification moteur
- réaliser l'entretien d'un circuit d'allumage
- réaliser le remplacement des filtres sur le circuit d'alimentation
- réaliser le contrôle antipollution
- réaliser l'entretien d'un circuit de refroidissement
- réaliser l'entretien d'un circuit d'éclairage
- réaliser l'entretien du système de freinage
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Modalité de validation

Dispense de formation	Formation
Entretien	Evaluation écrite ou à distance
Durée indicative : 20 min	Durée indicative : 30 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à réaliser les interventions dans le respect des règles et procédures en vigueur

N.B. : *La validation du module suppose la production d'une attestation de suivi de formation conforme à la réglementation pour les interventions périodiques sur circuit frigorifique*

Module : Interventions de niveau 1 sur organes mécaniques

Compétence visée par le module, objet de la validation

Effectuer la dépose-pose et le contrôle d'organes mécaniques

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- déposer et reposer un élément de transmission (demi-arbre, boîte de vitesses, embrayage...)
- déposer et reposer un élément de suspension
- déposer et reposer un élément de la ligne d'échappement
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Modalité de validation

Dispense de formation	Formation
Entretien	Evaluation écrite ou à distance
Durée indicative : 30 min	Durée indicative : 30 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à réaliser des interventions dans le respect des règles et procédures en vigueur

Module : Pneumatiques**Compétences visées par le module, objet de la validation**

Contrôler l'état d'un pneu et d'une jante
Changer ou réparer un pneu
Equilibrer une roue

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- identifier les caractéristiques des pneumatiques et des jantes
- contrôler l'état du pneumatique
- remplacer un pneumatique
- réparer un pneumatique
- équilibrer une roue

Modalité de validation

Dispense de formation	Formation
Entretien	Evaluation écrite ou à distance
Durée indicative : 20 min	Durée indicative : 30 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à réaliser les interventions dans le respect des règles et procédures en vigueur

Module : Trains roulants**Compétence visée par le module, objet de la validation**

Contrôler et régler la géométrie des trains roulants

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- identifier avec précision les symptômes de pannes
- mettre en place l'appareil de géométrie
- contrôler la géométrie
- régler la géométrie

Modalité de validation

Dispense de formation	Formation
Entretien	Evaluation écrite ou à distance
Durée indicative : 30 min	Durée indicative : 30 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à réaliser les interventions dans le respect des règles et procédures en vigueur

Module : Systèmes de freinage

Compétence visée par le module, objet de la validation

Contrôler et remplacer un élément d'un système de freinage

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- contrôler visuellement l'état du système de freinage
- réaliser les opérations de métrologie dans le respect de normes constructeurs
- contrôler de façon instrumentée l'état du liquide de frein
- remplacer l'élément défectueux dans le respect de la procédure
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Modalité de validation

Dispense de formation	Formation
Entretien	Evaluation écrite ou à distance
Durée indicative : 30 min	Durée indicative : 30 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à réaliser les interventions dans le respect des règles et procédures en vigueur

Module : Pose d'accessoires - niveau 1**Compétence visée par le module, objet de la validation**

Poser un accessoire sur véhicule pré-équipé

Objectif de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à poser un accessoire sur véhicule pré-équipé dans le respect des procédures constructeur

Modalité de validation

Dispense de formation	Formation
Entretien	Evaluation écrite ou à distance
Durée indicative : 10 min	Durée indicative : 30 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à réaliser la pose d'accessoires dans le respect des règles et procédures d'installation fournies par le fournisseur

Module : Gestion et organisation de l'activité - niveau 1**Compétence visée par le module, objet de la validation**

Organiser le poste de travail en fonction de la nature de l'intervention à réaliser

Objectif de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à organiser le poste de travail en mobilisant et utilisant l'ensemble des ressources techniques et des documents utiles dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

Modalité de validation

Dispense de formation	Formation
Entretien	Evaluation écrite ou à distance
Durée indicative : 10 min	Durée indicative : 30 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à adapter l'organisation du poste de travail en fonction des activités réalisées

Module : Relation service - niveau 1**Compétence visée par le module, objet de la validation**

Formuler un conseil d'utilisation et d'entretien

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- adapter sa communication à la situation
- communiquer de façon claire

Modalité de validation

Dispense de formation	Formation
Mise en situation	Evaluation écrite ou à distance
Durée indicative : 20 min	Durée indicative : 30 min

Critères de validation

On apprécie :

- l'adéquation de la réponse à la demande
- la qualité de la communication

Module : Environnement professionnel**Compétence visée par le module, objet de la validation**

Situer son activité dans l'entreprise et son environnement professionnel

Objectifs de l'évaluation

Vérifier les aptitudes du candidat à :

- connaître les facteurs clés de l'environnement (économique, légal, technologique, social ...) ayant un impact sur les activités
- analyser les activités constitutives de la fonction à la lumière des contextes entreprise
- identifier les enjeux de la fonction

Modalité de validation : Entretien devant le jury

Le candidat présente son projet d'accès à la qualification incluant les caractéristiques principales et le positionnement de celle-ci dans l'entreprise et dans le secteur d'activités

Durée indicative : 30 min

Critères de validation

On apprécie la capacité du candidat à :

- situer sa fonction dans l'organisation de l'entreprise
- situer l'entreprise dans son environnement professionnel

— [VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE

La validation des acquis de l'expérience (V.A.E.) permet d'obtenir en partie ou en totalité le C.Q.P.

Conditions d'accès des salariés à la validation des acquis de l'expérience selon les termes du Décret n° 2002-615 du 26 avril 2002 :

Peut faire l'objet d'une demande de validation des acquis de l'expérience, toute personne ayant exercé des activités salariées ou bénévoles, de façon continue ou non, pendant une durée totale cumulée d'au moins **trois ans**, en rapport avec la qualification visée par le **C.Q.P. "Opérateur Service Rapide"**.

Ne sont pas considérés comme relevant de l'expérience : les périodes de **formation initiale** ou **continue** ainsi que les **stages** ou **périodes de formation en milieu professionnel effectués pour la préparation d'un diplôme ou d'un titre**.

Dans le cas où la V.A.E. ne témoigne pas, pour le candidat, de la maîtrise des compétences visées par le module, celui-ci se voit recommander le suivi de la formation correspondante.

L'OBTENTION DU C.Q.P. PAR LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE

La certification **C.Q.P. "Opérateur Service Rapide"** nécessite la validation de chacun des modules constitutifs du C.Q.P.

Le candidat dispose de cinq années pour valider l'ensemble des modules.

La V.A.E. permet de dispenser le candidat de tout ou partie des modules de formation correspondant au C.Q.P. **"Opérateur Service Rapide"**.

Des modalités de validation, spécifiques à chaque module permettent d'apprécier la maîtrise, par le candidat, des compétences visées par le module.

Dans le cas où la V.A.E. ne témoigne pas, pour le candidat, de la maîtrise des compétences visées par le module, celui-ci se voit recommander le suivi de la formation correspondante. La formation n'a pas de caractère obligatoire.

Le suivi d'une formation, même justifié par une attestation, ne dispense pas de la procédure de certification.

LES MODALITES INSTITUTIONNELLES DE LA CERTIFICATION

→ Le jury

Le jury est composé sous la responsabilité de l'A.N.F.A., de deux professionnels (un représentant des organisations patronales et un représentant des organisations syndicales représentées en C.P.N.) et d'un formateur.

La Présidence du jury est assurée par l'un des deux professionnels.

→ Les compétences du jury

Le jury atteste que les acquis de l'expérience ou de la formation dont le candidat fait état, correspondent aux compétences visées par chacun des modules constitutifs du C.Q.P.

Le jury dispose, pour sa délibération, de l'ensemble des résultats de la procédure de certification.

Les décisions du jury sont reportées sur un procès-verbal, signé du Président du jury.

Conformément aux dispositions de **l'Accord National Professionnel du 14 décembre 2004** et complété de **l'Avenant du 28 juin 2011** relatif à la V.A.E., le jury peut formuler au candidat des recommandations en cas d'échec total ou partiel de celui-ci. Il peut lui suggérer le suivi de stages de formation sur une liste établie et actualisée par l'A.N.F.A.

→ Délivrance du Certificat de Qualification Professionnelle et attestations de validation de modules

A l'issue de la validation de l'ensemble des modules constitutifs de la qualification, le candidat se voit délivrer le Certificat de Qualification Professionnelle.

En cas de validation partielle, le jury délivre les attestations de réussite aux modules.

Le Certificat, imprimé à l'en-tête de la C.P.N. des Services de l'Automobile, est signé par les représentants des organisations patronale et salariale.

LA PROCEDURE DE CERTIFICATION

→ Le dossier de validation

En amont de la démarche de validation, le candidat renseigne son dossier de validation, qui lui est transmis par les services de l'A.N.F.A.

Le dossier est constitué conformément aux dispositions de **l'Accord National Professionnel du 14 décembre 2004** et complété de **l'Avenant du 28 juin 2011** relatif à la V.A.E.

→ Les principes de certification

Les modalités de validation sont spécifiques à chaque module et adaptées à la nature des compétences à valider.

Module : Entretien périodique

Compétences visées par le module, objet de la validation

Contrôler les éléments soumis à entretien périodique
Déterminer la nature des interventions à réaliser
Mettre en œuvre les procédures d'intervention appropriées sur tout type de véhicule selon la réglementation en vigueur

Modalité de validation : Dossier de validation / entretien avec narration d'activités

Le candidat décrit une opération d'entretien courant avec utilisation d'un outil de mesure.

Durée indicative : 20 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à expliciter et analyser son intervention à la lumière des règles et procédures en vigueur.

N.B. : La validation de ce module inclut également la validation du module "Gestion et organisation de l'activité - niveau 1".

Module : Interventions de niveau 1 sur organes mécaniques

Compétence visée par le module, objet de la validation

Effectuer la dépose-pose et le contrôle d'organes mécaniques

Modalité de validation : Dossier de validation / entretien avec narration d'activités

Le candidat décrit une opération de dépose-pose d'organes mécaniques.

Durée indicative : 30 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à expliciter et analyser son intervention à la lumière des règles et procédures en vigueur.

N.B. : La validation de ce module inclut également la validation du module "Gestion et organisation de l'activité - niveau 1".

Module : Pneumatiques

Compétences visées par le module, objet de la validation

Contrôler l'état d'un pneu et d'une jante
Changer ou réparer un pneu
Equilibrer une roue

Modalité de validation : Dossier de validation / entretien avec narration d'activités

Le candidat décrit une opération de contrôle, de réglage, de remplacement d'un pneu et d'équilibrage d'une roue.

Durée indicative : 20 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à expliciter et analyser son intervention à la lumière des règles et procédures en vigueur.

N.B. : *La validation de ce module inclut également la validation du module "Gestion et organisation de l'activité - niveau 1".*

Module : Trains roulants

Compétence visée par le module, objet de la validation

Contrôler et régler la géométrie des trains roulants

Modalité de validation : Dossier de validation / entretien avec narration d'activités

Le candidat décrit la manière dont il procède au contrôle et au réglage des trains roulants sur un véhicule, en utilisant le banc de géométrie.

Durée indicative : 30 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à expliciter et analyser son intervention à la lumière des règles et procédures en vigueur.

N.B. : *La validation de ce module inclut également la validation du module "Gestion et organisation de l'activité - niveau 1".*

Module : Systèmes de freinage

Compétence visée par le module, objet de la validation

Contrôler et remplacer un élément d'un système de freinage

Modalité de validation : Dossier de validation / entretien avec narration d'activités

Le candidat décrit une opération de contrôle et de remplacement d'un élément de freinage.

Durée indicative : 30 min

Critère de validation

On apprécie la capacité du candidat à expliciter et analyser son intervention à la lumière des règles et procédures en vigueur.

N.B. : *La validation de ce module inclut également la validation du module "Gestion et organisation de l'activité - niveau 1".*

Module : Pose d'accessoires - niveau 1

Compétence visée par le module, objet de la validation

Poser un accessoire sur véhicule pré-équipé

Modalités de validation : Dossier de validation / entretien avec narration d'activités

Le jury s'assure que la réalisation d'activités de pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés figure dans le dossier de validation du candidat.

Le candidat décrit la méthode de montage d'un accessoire électrique sur véhicule pré-équipé.

Durée indicative : 5 min

Module : Gestion et organisation de l'activité - niveau 1

Compétence visée par le module, objet de la validation

Organiser le poste de travail en fonction de la nature de l'intervention à réaliser

Modalité de validation : Dossier de validation / entretien avec narration d'activités

Sur l'ensemble des narrations d'activités permettant de valider les compétences techniques visées par la qualification, on apprécie la pertinence de l'organisation du poste de travail en fonction de l'intervention décrite.

Module : Relation service - niveau 1

Compétence visée par le module, objet de la validation

Formuler un conseil d'utilisation et d'entretien

Modalité de validation : Mise en situation

Une demande client est communiquée au candidat relative à une intervention technique, demande à laquelle celui-ci doit répondre.

Durée indicative : 20 min

Critères de validation

On apprécie :

- l'adéquation de la réponse à la demande
- la qualité de la communication

Module : Environnement professionnel

Compétence visée par le module, objet de la validation

Situer son activité dans l'entreprise et son environnement professionnel

Modalité de validation : Entretien

Le candidat présente son projet d'accès à la qualification incluant les caractéristiques principales et le positionnement de celle-ci dans l'entreprise et dans le secteur d'activités.

Durée indicative : 30 min

Critères de validation

On apprécie la capacité du candidat à :

- situer sa fonction dans l'organisation de l'entreprise
- situer l'entreprise dans son environnement professionnel

→ Accompagnement de la V.A.E.

Conformément aux dispositions de l'**Accord National Professionnel du 14 décembre 2004** et complété de l'**Avenant du 28 juin 2011** relatif à la V.A.E., le candidat peut bénéficier, s'il le désire, d'un accompagnement afin de l'aider à décrire les activités qu'il a exercées et à mettre en relation ses compétences avec celles visées par les modules constitutifs du **C.Q.P. "Opérateur Service Rapide"**.

Dans ce but, l'A.N.F.A. fournit au candidat une liste d'organismes ou d'intervenants agréés par ses soins.

ANNEXE

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

OPERATEUR 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. 3.02c 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 automobiles, option "VP",
 - . 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*

* annexée à la Convention Collective Nationale des Services de l'Automobile