

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### REFERENTIELS CQP OPERATEUR VITRAGE

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

Il décrit les activités, blocs de compétences (BC). Il est constitué en miroir de la fiche de qualification du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA).

**Un référentiel d'évaluation :**

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

En complément, un référentiel d'évaluation décrit les conditions de certification de ce CQP.

Il précise les critères et les modalités d'évaluation par bloc de compétences.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Dans le cadre du remplacement de vitrage, l'opérateur vitrage effectue les activités suivantes : - Réalisation de l'ensemble des interventions courantes de remplacement de vitrages - Utilisation de la documentation technique - Agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage et des équipements - Application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise	Remplacer un vitrage inamovible (pare-brise...)	Une mise en situation professionnelle portant sur la dépose et repose d'un pare-brise sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA.	- La pose du vitrage est conforme aux exigences (qualité, rapidité)  - Les conditions d'hygiène et de sécurité sont respectées  - L'organisation du poste est correcte
	Remplacer un vitrage amovible (glace latérale...)		
Dans le cadre de la réparation de vitrage, l'opérateur vitrage réalise les activités suivantes : -Réalisation de l'ensemble des interventions courantes de réparation de vitrages	Identifier la réparabilité du vitrage	Une mise en situation professionnelle portant sur la réparation d'un pare-brise sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA, complétée par un QCM portant sur les critères de réparabilité d'un	- L'analyse de la faisabilité de la réparation est correcte  - La réparation opérée est conforme aux critères qualité de l'entreprise
	Réparer le vitrage		

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilisation de la documentation technique</li> <li>-Agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage et des équipements</li> <li>-Application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise</li> </ul>		vitrage sur la base d'un sujet modèle fourni par l'ANFA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation du poste de travail est correcte</li> <li>- Les conditions d'hygiène, de sécurité et environnementales sont respectées</li> </ul>
Dans le cadre de l'accueil clientèle vitrage, l'opérateur vitrage assure les activités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>-Accueil et conseil de la clientèle</li> <li>-Vente additionnelle en lien avec l'intervention</li> <li>-Application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise</li> <li>-Établissement de tous documents utiles</li> </ul>	Accueillir le client pour une intervention sur un vitrage	Une mise en situation professionnelle portant sur un jeu de rôle d'accueil client en amont et/ou aval de la mise en situation sur la réparation et/ou le remplacement du vitrage sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La qualité de l'accueil du client est correcte</li> <li>- L'information est adaptée à la demande du client</li> <li>- Un produit complémentaire à la vente est proposé au client</li> </ul>
	Proposer une vente additionnelle à l'intervention vitrage		

Le CQP est délivré par un jury paritaire composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation du candidat.

Le jury reçoit tous les candidats dès lors qu'ils ont été évalués sur l'ensemble des blocs de compétences constituant le CQP, et qu'ils ont acquis l'ensemble de ces blocs. L'entretien de narration d'activité devant le jury porte sur l'appréciation des compétences clés du CQP.