

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIELS

CQP TECHNICIEN EXPERT APRÈS-VENTE VEHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS

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'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Dans le cadre du diagnostic et de la maintenance des organes d'équipements et accessoires des véhicules industriels le titulaire de la certification assure :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le diagnostic, maintenance et réparation d'organes / d'équipement - La pose d'accessoires sur véhicules 	<ul style="list-style-type: none"> - Poser et déposer des organes d'équipements et accessoires des véhicules utilitaires et industriels - Contrôler, remettre en état et remplacer des organes d'équipements et accessoires des véhicules utilitaires et industriels - Diagnostiquer des organes d'équipements et accessoires des véhicules utilitaires et industriels 	<p>Etude de cas avec identification des dysfonctionnements, précision de la méthodologie et indication du réglage/paramétrage adéquat (Etude de cas produite selon les consignes de rédaction fournies par l'ANFA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Description d'une démarche cohérente de diagnostic - Pertinence du choix des outils et matériels énoncés - Identification et description des règles d'hygiène et de sécurité - Description de la procédure et des méthodes de contrôle, dépose et pose d'équipements et accessoires selon la réglementation en vigueur - Identification des dysfonctionnements et réglage des organes d'équipement hydrauliques, pneumatiques, mécaniques selon la procédure adéquate

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Dans le cadre du diagnostic des systèmes d'injection et de dépollution des véhicules utilitaires et industriels (incluant tous systèmes gaz) le titulaire de la certification assure :</p> <p>L'établissement de diagnostic portant sur moteurs thermiques et équipements périphériques Les Interventions sur systèmes GPL ou GNV.</p> <p>Les activités en relation avec l'organisation et la gestion de la maintenance</p>	<p><u>Diagnostic des systèmes d'injection et de dépollution des véhicules utilitaires et industriels (incluant tous systèmes gaz :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnostiquer les éléments des systèmes d'injection d'un moteur diesel des véhicules utilitaires et industriels - Diagnostiquer les éléments des systèmes d'injection d'un moteur à système gaz des véhicules utilitaires et industriels - Diagnostiquer les éléments des systèmes de dépollution d'un moteur diesel des véhicules utilitaires et industriels - Diagnostiquer les éléments des systèmes de dépollution d'un moteur à système gaz des véhicules utilitaires et industriels - Diagnostiquer les systèmes de suralimentation d'un moteur diesel des véhicules utilitaires et industriels 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation de diagnostic et description du process de remise en état sur un moteur diesel (Système d'injection et de dépollution) (Etude de cas produite selon les consignes de rédaction fournies par l'ANFA) - A l'issue de la mise en situation une description orale de la démarche de diagnostic sur un système de suralimentation et sur un véhicule à bicarburation (systèmes gaz) (Grille d'évaluation fournie par l'ANFA) 	<ul style="list-style-type: none"> - Conformité de la démarche de diagnostic - Efficacité de l'ensemble de l'intervention (utilisation des outils et matériels adaptés, gestion cohérente du temps et du poste de travail, respect des règles d'hygiène et de sécurité) - Qualité de la réalisation de la démarche de diagnostic sur un moteur diesel avec diagnostic des éléments du système d'injection, diagnostic des éléments du système de dépollution - Identification des causes de dysfonctionnement - Qualité de la restitution de la description d'une démarche de diagnostic sur un moteur à systèmes gaz - Qualité de la restitution de la description d'une démarche de diagnostic sur un système de suralimentation d'un moteur diesel (véhicule thermique) - Identification des opérations de remise en état
--	---	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Dans le cadre du diagnostic, du contrôle et du remplacement des circuits électriques et multiplexés des véhicules utilitaires et industriels le titulaire de la certification assure :</p> <p>Toutes activités de maintenance préventive et corrective portant sur systèmes électriques / électroniques assurant la conduite, le confort et la sécurité du véhicule</p> <p>Les Interventions sur systèmes de confort et d'agrément et sur systèmes électroniques et hydrauliques des dispositifs connexes au véhicule (autobus / autocar)</p> <p>Les activités en relation avec l'organisation et la gestion de la maintenance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prévenir les risques électriques sur des équipements selon la réglementation en vigueur - Contrôler un circuit électrique et remettre en état un faisceau électrique des véhicules utilitaires et industriels - Contrôler et remplacer une batterie de démarrage et de servitude (< 60 volts cc) visant l'Habilitation B2XL "Opération batterie" - Diagnostiquer les systèmes à gestion électronique / multiplexée des véhicules utilitaires et industriels - Remettre en état les systèmes à gestion électronique / multiplexée des véhicules utilitaires et industriels - Utiliser l'outil de diagnostic <p>Prévenir les risques électriques (visant l'habilitation B0L / B2L / B2VL / BCL)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation de diagnostic sur un système à gestion électronique ou multiplexée, à l'issue de la mise en situation présentation des actions nécessaires à la remise en état via un entretien oral (Grille d'évaluation fournie par l'ANFA) - Etude de cas sur la méthodologie de remise en état et visant à valider la capacité à identifier les systèmes et les dysfonctionnements communs pour les technologies des systèmes à gestion électronique (Etude de cas produite en déclinaison de consignes fournies par l'ANFA) 	<ul style="list-style-type: none"> - Conformité de la démarche de diagnostic - Respect des procédures de remise en état des éléments défectueux - Efficacité de l'ensemble de l'intervention (utilisation des outils et matériels adaptés, gestion cohérente du temps et du poste de travail, respect des règles d'hygiène et de sécurité, contrôle qualité) - Identification du périmètre d'intervention sur les éléments électriques et connaissance de la technologie des systèmes - Qualité de l'intervention sur un système à gestion électronique ou multiplexée - Utilisation de la documentation adaptée - Identification des relations d'un circuit avec les systèmes périphériques et identification des interactions entre sous systèmes
<p>Dans le cadre du contrôle et du remplacement des composants du système d'injection et de dépollution des véhicules utilitaires et industriel (incluant</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôler et remplacer les composants des systèmes d'injection d'un moteur diesel des véhicules utilitaires et industriels - Contrôler et remplacer les composants des systèmes d'injection 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation avec contrôle et application de la méthodologie de remise en état sur : Un moteur diesel (système d'injection ou suralimentation ou dépollution) (Grille d'évaluation fournie par l'ANFA) 	<ul style="list-style-type: none"> - Conformité de la démarche de contrôle et de remplacement des éléments défectueux - Efficacité de l'ensemble de l'intervention (utilisation des outils et matériels adaptés, gestion cohérente

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>tous systèmes gaz) le titulaire de la certification assure :</p> <p>Toutes activités de maintenance préventive et corrective des véhicules portant sur moteurs thermiques</p> <p>Interventions sur systèmes GPL ou GNV</p> <p>Les activités en relation avec l'organisation et la gestion de la maintenance</p>	<p>d'un moteur à système gaz des véhicules utilitaires et industriels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôler et remplacer les composants des systèmes de dépollution d'un moteur diesel des véhicules utilitaires et industriels - Contrôler et remplacer les composants des systèmes de dépollution d'un moteur à système gaz des véhicules utilitaires et industriels - Contrôler et remplacer les composants du système de suralimentation d'un moteur diesel des véhicules utilitaires et industriels 	<ul style="list-style-type: none"> - A l'issue de la mise en situation, une description orale de la méthodologie de remise en état : - d'un moteur sur un véhicule à bicarburation (système gaz) - des deux systèmes qui n'auront pas été évalués <p>(Grille d'évaluation fournie par l'ANFA)</p>	<p>du temps et du poste de travail, respect des règles d'hygiène et de sécurité)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'intervention sur un moteur diesel avec contrôle et remplacement des éléments du système d'injection, ou des éléments du système de suralimentation, ou des éléments du système de dépollution - Qualité de la restitution de la description d'une intervention sur un moteur gaz - Qualité de la restitution de la description d'une intervention sur des éléments du système d'injection ou de dépollution
<p>Dans le cadre de la maintenance des systèmes mécaniques des véhicules utilitaires et industriels le titulaire de la certification assure :</p> <p>La réalisation de toutes activités de maintenance préventive et corrective des véhicules portant sur ensembles mécaniques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser la maintenance de la climatisation des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser la maintenance des systèmes à simples et double embrayage et convertisseurs de couples des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser la maintenance des boîtes de vitesses mécaniques des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser la maintenance des boîtes de vitesses robotisées des véhicules utilitaires et industriels 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation professionnelle portant sur la réalisation d'un contrôle global, de la réparation / remplacement et du réglage des éléments du système de climatisation et d'un des systèmes parmi : - Système d'embrayage et de convertisseur de couple - Boîtes de vitesses - Ensemble boîte de transfert et ponts - Suspensions mécaniques ou pneumatique - Système de direction assistée 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures de remplacement et de réglage des éléments - Efficacité de l'ensemble de l'intervention (utilisation des outils et matériels adaptés, gestion cohérente du temps et du poste de travail, respect des règles d'hygiène et de sécurité) <p>Selon le cas, réalisation des opérations de maintenance avec le matériel adapté</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Les activités en relation avec l'organisation et la gestion de la maintenance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser la maintenance des boîtes de vitesses automatiques des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser la maintenance des boîtes de transfert et des ponts des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser la maintenance des systèmes de direction des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser la maintenance des moteurs thermiques des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser la maintenance des circuits de lubrification et refroidissement moteurs des véhicules utilitaires et industriels - Contrôler et régler les trains roulants des véhicules utilitaires et industriels - Contrôler et remplacer les éléments des systèmes de freinage des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser la maintenance des systèmes de suspension des véhicules -utilitaires et industriels 	<ul style="list-style-type: none"> - Moteur thermique - Système de lubrification et refroidissement - Train roulant - Système de freinage <p>Sélection pour les organismes de formation de 3 systèmes parmi les choix ci-dessus et tirage au sort par le candidat d'un des 3 systèmes. (Grille d'évaluation fournie par l'ANFA)</p>	<p>et selon la procédure adéquate et réglementation en vigueur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les éléments du système de climatisation - Les systèmes d'embrayage et de convertisseur de couple - Les éléments des boites de vitesses - Les ensembles boite de transfert et ponts - Les suspensions mécaniques ou pneumatique - Les systèmes de direction mécanique assistée - Les moteurs thermiques - Les systèmes de lubrification et de refroidissement moteur - Les trains roulants - Les systèmes de freinage
<p>Dans le cadre du diagnostic des systèmes mécaniques des véhicules utilitaires et industriels le titulaire de la certification assure :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser le diagnostic sur un circuit de climatisation des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser le diagnostic des boîtes de vitesses mécaniques, boîtes de transfert et ponts des véhicules utilitaires et industriels 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation professionnelle portant sur la réalisation d'un contrôle global et de l'application de la démarche de diagnostic à 2 des systèmes parmi : - Circuit de climatisation - Boites de vitesses 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect de la démarche de diagnostic des éléments des systèmes mécaniques - Efficacité de l'ensemble de l'intervention (utilisation des outils et matériels adaptés, gestion cohérente du temps et du poste de travail,

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Le diagnostic sur ensembles mécaniques</p> <p>Les activités en relation avec l'organisation et la gestion de la maintenance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser le diagnostic des boîtes de vitesses robotisées des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser le diagnostic des boîtes de vitesses automatiques des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser le diagnostic des trains roulants des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser le diagnostic des moteurs thermiques des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser le diagnostic mécanique des systèmes de freinage des véhicules utilitaires et industriels Réaliser le diagnostic des systèmes de direction des véhicules utilitaires et industriels - Réaliser le diagnostic des systèmes de direction des véhicules utilitaires et industriels 	<ul style="list-style-type: none"> - Ensemble boîtes de transfert et ponts - Train roulant - Moteur thermique - Système de direction assistée - Système de freinage - Suspensions mécaniques et/ou pneumatiques <p>Sélection pour les organismes de formation de 4 systèmes parmi les choix ci-dessus et tirage au sort par le candidat de 2 des 4 systèmes. (Grille d'évaluation fournie par l'ANFA)</p>	<p>respect des règles d'hygiène et de sécurité)</p> <p>Selon le cas, réalisation des opérations de diagnostic avec le matériel adapté et selon la procédure adéquate et réglementation en vigueur sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les éléments du système de climatisation - Les systèmes d'embrayage et de convertisseur de couple - Les éléments des boites de vitesses - Les ensembles boite de transfert et ponts - Les suspensions mécaniques ou pneumatique - Les systèmes de direction mécanique assistée - Les moteurs thermiques - Les systèmes de lubrification et de refroidissement moteur - Les trains roulants - Les systèmes de freinage
--	---	---	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Dans le cadre du diagnostic et de l'intervention sur véhicules électriques et hybrides le titulaire de la certification assure Les interventions sur véhicules électriques et spécifiques</p>	<ul style="list-style-type: none">- Réaliser le diagnostic et les interventions sur véhicules utilitaires et industriels électriques- Réaliser le diagnostic et les interventions sur véhicules utilitaires et industriels hybrides	<ul style="list-style-type: none">- Etude de cas permettant d'évaluer la capacité d'analyser un dysfonctionnement sur un système d'un véhicule électrique ou d'un véhicule hybride avec proposition de méthodologie d'intervention adaptée et cohérente à la situation au regard de la réglementation en vigueur (Etude de cas produite selon les consignes de rédaction fournies par l'ANFA)	<ul style="list-style-type: none">- Respect et description de la démarche de diagnostic et d'intervention cohérente sur les éléments des véhicules utilitaires et industriels électriques ou hybrides- Identification du périmètre d'intervention sur les éléments électriques- Connaissance générale des systèmes- Qualité de l'analyse et interprétation des valeurs- Pertinence du choix des outils et matériels énoncés- Identification et description- Des règles d'hygiène et de sécurité ainsi que de la réglementation en vigueur- Identification des dysfonctionnements et description des interventions de corrections selon la procédure adéquate et la réglementation en vigueur- Pertinence du choix de- L'intervention à réaliser pour corriger le dysfonctionnement- Analyse et interprétation des valeurs
--	--	---	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Dans le cadre du conseil et de la réception clientèle de véhicules utilitaires et industriels le titulaire de la certification assure</p> <p>Les activités en relation avec l'organisation et la gestion de la maintenance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le client de l'atelier de maintenance véhicules utilitaires et industriels au téléphone et identifier sa demande - Accueillir le client de l'atelier de maintenance véhicules utilitaires et industriels à la réception et identifier sa demande - Etablir un OR/un devis/une facture - Restituer le véhicule au client de l'atelier de maintenance véhicules utilitaires et industriels - Traiter les réclamations clients liées à l'activité de l'atelier de maintenance véhicules utilitaires et industriels - Appliquer la réglementation liée au SAV des véhicules utilitaires et industriels 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation de réception-restitution d'un véhicule pour une opération de maintenance/ réparation incluant l'accueil d'un client et la réception d'un véhicule, le recueil des besoins autour du véhicule, le conseil à la clientèle, l'ouverture/ justification d'un ordre de réparation-devis et la restitution du véhicule (Grille d'évaluation fournie par l'ANFA) 	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des informations utiles (informations véhicule et client) - Tour du véhicule avec le client mis à profit dans le recueil des besoins - Conformité de la rédaction de l'ordre de réparation - Clarté des explications et conseils donnés au client - Qualité de la restitution - Justification et valorisation de l'intervention auprès du client
<p>Dans le cadre de la transmission des savoir-faire et des connaissances techniques le titulaire de la certification assure :</p> <p>La réalisation d'actions de formation technique à l'attention des collaborateurs du SAV</p>	<p><u>Transmission des savoir-faire et connaissances techniques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Intégrer un nouvel arrivant - Faciliter l'apprentissage en milieu de travail - Identifier les besoins en formation technique - Animer une formation technique 	<ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas visant l'identification de méthodes et moyens requis pour organiser la formation technique de collaborateurs (Etude de cas produite selon les consignes de rédaction fournies par l'ANFA) 	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des différents contextes ou situations d'apprentissage - Connaissance des définitions rencontrées couramment dans la formation et la pédagogie - Proposition de méthodes permettant d'évaluer des besoins en formation, de former et d'évaluer les résultats

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

La participation à l'élaboration du plan de formation de l'entreprise			
Le tutorat de jeunes en formation alternée			
L'appui technique aux collaborateurs du SAV			

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

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 au moins 80% des blocs de compétences.