

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

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
<ul style="list-style-type: none"> - Appui aux collaborateurs de l'activité après-vente - Encadrement de collaborateurs : attribution de missions / tutorat de jeunes en formation alternée / participation au recrutement / aux modalités de rémunération, etc. - Le cadre technique d'atelier s'assure de l'application des démarches qualité / des méthodes de réparation / des règles d'hygiène et de sécurité à l'atelier / du respect de l'environnement. - Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale. - Etablissement, transmission et classement de tous documents internes / comptables. 	<p style="text-align: center;"><u>Bloc de compétences :</u> <u>Management d'équipe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles - Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant - Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur et les règles d'accessibilité - Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité 	<p style="text-align: center;">Suite à un parcours de formation :</p> <p>Une mise en situation portant sur la gestion d'un conflit impliquant un ou plusieurs collaborateurs sur des problématiques d'ordre légal ou juridique</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>Une étude de cas portant sur le recrutement et l'intégration d'un nouveau collaborateur, l'identification de ses compétences et leur développement à moyen et long terme</p> <p>Complétées par une mise en situation portant sur la conduite d'un entretien individuel d'un collaborateur démotivé</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques de motivation d'une équipe sont mobilisées pour augmenter la performance collective - La méthodologie de conduite de réunion est appliquée - Capacité à gérer les conflits au sein de l'équipe - La démarche de recrutement et d'accompagnement d'un nouveau collaborateur est menée - Les entretiens individuels et annuels des collaborateurs sont menés dans le respect des méthodes et des étapes de la démarche - Les compétences des collaborateurs sont identifiées et

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> - Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur - Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour co-construire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles - Appliquer les règles du droit du travail dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés 	<p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<p>les actions d'accompagnement sont proposées</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles juridiques dans le management d'équipe sont connues/prises en compte - La législation, les procédures et les consignes en vigueur, en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement sont respectées
<ul style="list-style-type: none"> - Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité / participation à la mise en œuvre d'actions correctives - Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre d'actions promotionnelles - Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité - Etablissement et suivi des relations avec les prescripteurs, les prestataires, les clients - Traitement des réclamations - Contribution à la gestion des litiges - Contribution à l'élaboration et suivi du budget - Suivi des objectifs - Suivi des plans de maintenance des équipements - Inventaire de l'outillage - Proposition de renouvellement des équipements 	<p style="text-align: center;"><u>Bloc de compétences :</u> <u>Pilotage de l'activité de l'atelier de maintenance VL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivre le budget en identifiant à partir des résultats obtenus, les écarts entre réalisé et prévisionnel pour proposer et mettre en place des solutions de maintien de performance de l'atelier de maintenance VL - Gérer un plan d'action opérationnel, dans le respect de la méthodologie préconisée (élaboration, mise en œuvre et suivi) pour favoriser l'atteinte des objectifs de l'atelier - Gérer les équipements et outillage de l'atelier de maintenance VL en établissant un plan de maintenance, un inventaire et des propositions de renouvellement d'achat, pour assurer un état de fonctionnement optimal de l'atelier - Contrôler l'activité des collaborateurs de l'atelier à l'aide d'outils de suivi et de pilotage pour analyser les écarts entre réalisations et objectifs définis 	<p style="text-align: center;">Suite à un parcours de formation :</p> <p>Une étude de cas avec restitution orale portant sur l'analyse de l'activité de l'atelier de maintenance VL et sur les règles d'aménagement de l'atelier de maintenance VL</p> <p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le budget de l'activité est construit et suivi. Les actions correctives sont proposées - Les tableaux de bord de suivi de l'activité sont analysés - La gestion des litiges/réclamations liés à l'atelier de maintenance VL avec la clientèle est réalisée - La gestion des litiges/réclamations liés à l'atelier de maintenance VL avec les mécaniciens/techniciens est réalisée - L'organisation du travail est mise en place - Les règles d'hygiène et sécurité sont connues et respectées et la conduite d'une politique de prévention des risques professionnels est appliquée

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - Le cadre technique d'atelier s'assure de l'application des démarches qualité / des méthodes de réparation / des règles d'hygiène et de sécurité à l'atelier / du respect de l'environnement. - Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale - Etablissement, transmission et classement de tous documents internes / comptables 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser le travail des collaborateurs au sein de l'atelier de maintenance VL pour optimiser la planification atelier, en tenant compte de la disponibilité des outils, des compétences des collaborateurs, de leurs éventuelles situations de handicap et, en utilisant des outils de gestion de l'activité - Manager une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients/fournisseurs, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité - S'assurer de l'application des procédures qualité et des méthodes de réparation des VL en donnant les directives et les informations utiles, pour éviter les risques de la non-qualité et viser la satisfaction et la fidélisation du client - Traiter les réclamations clients/fournisseurs liés à l'après-vente des VL, pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation en vigueur - Appliquer la réglementation liée au service après-vente dans la relation avec le client à l'aide des documents commerciaux dûment complétés - Mettre en œuvre l'application des règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement afin de limiter les risques professionnels dans l'atelier de maintenance VL et de préserver l'environnement en établissant le document unique 	<ul style="list-style-type: none"> - Les éléments juridiques et administratifs dans son activité sont pris en compte - Les procédures de mise en place et les obligations liées aux inventaires sont connues et appliquées - L'organisation et l'aménagement de l'atelier de maintenance VL sont réalisés dans le respect des règles
---	---	---

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 les 2 blocs de compétences.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

L'entretien de narration d'activité devant le jury porte sur l'appréciation des compétences clés du CQP, à savoir :

- Manager une équipe
- Piloter l'activité de l'atelier de maintenance VL

- **Modalités de délivrance matérielle de la certification :**

Les certificats sont remis en main propre aux certifiés à l'issue du jury. Chaque établissement organise la remise des certificats à sa convenance. Le jury reçoit individuellement les candidats refusés pour motiver sa décision.

- **Prise en compte du handicap** dans les examens :

Les candidats qui présentent une déficience, incapacité, ou désavantage les plaçant dans une situation de handicap peuvent bénéficier d'aménagement de leurs épreuves (durée, conditions matérielles, assistance, ...). La demande doit en être faite auprès du Service Administration des Examens de l'ANFA via un formulaire de demande d'aménagement d'épreuves

- **Processus de rattrapage :**

Conformément à l'article 4 de l'avenant du 28 avril 2011 à l'Accord National Paritaire du 20 janvier 2004, les candidats peuvent, en cas d'échec à l'obtention du CQP, bénéficier, à leur demande, d'une nouvelle évaluation. Les candidats qui échouent devant le jury,

- Se voient remettre une attestation d'obtention de blocs de compétences.
- Se voient remettre une fiche de réinscription. S'ils souhaitent se réinscrire, les candidats ont 6 mois à partir de la date de jury initiale pour transmettre leur bulletin de réinscription
- Les candidats réinscrits repassent les évaluations auxquelles ils ont échoué ainsi que l'entretien de narration d'activité devant le jury. Ils sont repositionnés par le Service Administration des Examens de l'ANFA.

Cf documents joints en annexe : Règles générales de certification ; Référentiel du CQP