

REFERENTIELS

TITRE A FINALITE PROFESSIONNELLE TECHNICIEN EXPERT APRES-VENTE AUTOMOBILE

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 titre à finalité professionnelle

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
<p>Dans le cadre du contrôle et remise en état des systèmes d'injection et de dépollution (essence / diesel), le technicien expert après-vente automobile réalise les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Activités de maintenance préventive et corrective des véhicules portant sur les moteurs thermiques et équipements périphériques -Les opérations de maintenance requièrent la maîtrise des procédures et l'identification de démarches se rapportant à la mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais 	Réaliser le contrôle et la remise en état des systèmes d'injection essence	<p>Mise en situation de contrôle/remise en état sur : un système d'injection défaillant <u>ou</u> un système de suralimentation défaillant <u>ou</u> un système de dépollution défaillant sur un moteur essence <u>ou</u> diesel (par tirage au sort) sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des informations utiles - Application d'une démarche de contrôle adaptée et cohérente à la situation - Respect des procédures de remise en état des éléments - Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité, ...) - Réalisation du contrôle qualité de l'intervention
	Réaliser le contrôle et la remise en état des systèmes d'injection diesel		
	Réaliser le contrôle et la remise en état des systèmes de dépollution essence		
	Réaliser le contrôle et la remise en état des systèmes de dépollution diesel		
	Réaliser le contrôle et la remise en état des systèmes de suralimentation essence		
	Réaliser le contrôle et la remise en état des systèmes de suralimentation diesel		
	Contrôler un circuit électrique		
	Prévenir les risques électriques sur des équipements selon la réglementation en vigueur		

<p>Dans le cadre du diagnostic des systèmes d'injection et de dépollution essence / diesel, le technicien expert après-vente automobile réalise les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activités de maintenance préventive et corrective des véhicules portant sur les moteurs thermiques et équipements périphériques - Les opérations de maintenance requièrent la maîtrise des procédures et l'identification de démarches se rapportant à l'établissement de diagnostics 	Réaliser le diagnostic des systèmes d'injection essence (directe ou indirecte)	<p>Une mise en situation de diagnostic et définition de méthodologie de remise en état sur : un système d'injection <u>ou</u> un système de suralimentation <u>ou</u> un système de dépollution sur un moteur essence <u>ou</u> diesel sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des informations utiles - Définition d'une démarche de diagnostic adaptée et cohérente à la situation - Mise en œuvre et adaptation de la démarche de diagnostic aux contrôles réalisés - Identification des causes du dysfonctionnement - Identification des opérations de remise en état - Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité, ...)
	Réaliser le diagnostic des systèmes d'injection diesel		
	Réaliser le diagnostic des systèmes de dépollution essence		
	Réaliser le diagnostic des systèmes de dépollution diesel		
	Réaliser le diagnostic des systèmes de suralimentation essence		
	Réaliser le diagnostic des systèmes de suralimentation diesel		
	Exploiter un schéma électrique		
	Réaliser le contrôle et le diagnostic électrique des capteurs et actionneurs		
	Utiliser l'outil de diagnostic		
	Contrôler un circuit électrique		
<p>Dans le cadre du diagnostic et remise en état des systèmes à gestion électronique / multiplexée, le technicien expert après-vente automobile réalise les activités suivantes :</p>	Effectuer le diagnostic et les interventions sur les systèmes de climatisation régulée		<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des informations utiles - Connaissance de la technologie des systèmes - Application d'une démarche de contrôle adaptée et cohérente à la situation
	Effectuer le diagnostic électronique et les interventions sur les boîtes de vitesses robotisées à simple et double embrayage		
	Effectuer le diagnostic électronique et les interventions sur les transmissions à 4 roues motrices		

<ul style="list-style-type: none"> - Activités de maintenance préventive et corrective des véhicules portant sur les systèmes électriques / électroniques / pneumatiques / hydrauliques et optiques assurant la conduite, le confort et la sécurité du véhicule - Pose d'accessoires sur véhicules 	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer le diagnostic électronique et les interventions sur les boîtes de vitesses automatiques et à variation continue Effectuer le diagnostic et la maintenance des systèmes de sécurité active Effectuer le diagnostic et les interventions sur les systèmes STOP AND START Contrôler et remplacer les systèmes pyrotechniques automobiles Effectuer le diagnostic et les interventions sur les systèmes de suspensions pilotées Réaliser le contrôle et le diagnostic des systèmes électroniques et multiplexés Réaliser le contrôle et le diagnostic électrique des capteurs et actionneurs Utiliser l'outil de diagnostic Exploiter un schéma électrique 		<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures de remise en état des éléments - Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité, ...) - Réalisation du contrôle qualité de l'intervention
<p>Dans le cadre du diagnostic des systèmes mécaniques, le technicien expert après-vente réalise les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activités de maintenance préventive et corrective des véhicules portant sur les ensembles mécaniques 	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser le diagnostic sur un circuit de climatisation Réaliser le diagnostic des transmissions mécaniques Réaliser le diagnostic des trains roulants 	<p>Etude de cas permettant d'évaluer la capacité d'analyser un dysfonctionnement sur un système mécanique et d'identifier les opérations de remise en état (Etude de cas produite selon les consignes de rédaction établies par l'ANFA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection des informations utiles - Connaissance des systèmes - Analyse et interprétation des valeurs cohérentes - Identification des causes d'un dysfonctionnement - Identification des opérations de remise en état

<p>- Les opérations de maintenance requièrent la maîtrise des procédures et l'identification de démarches se rapportant à l'établissement de diagnostics</p>	<p>Réaliser le diagnostic des moteurs thermiques</p>		
<p>Dans le cadre de la maintenance des systèmes mécaniques, le technicien expert après-vente effectue les activités suivantes :</p> <p>Activités de maintenance préventive et corrective des véhicules portant sur les ensembles mécaniques</p> <p>Les opérations de maintenance requièrent la maîtrise des procédures et l'identification de démarches se rapportant à la mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais</p>	<p>Réaliser la maintenance d'un circuit de climatisation</p> <p>Réaliser la maintenance des systèmes d'embrayage (embrayage simple, double embrayage, convertisseur...)</p> <p>Réaliser la maintenance des systèmes de direction</p> <p>Réaliser la maintenance des systèmes de distribution</p> <p>Réaliser la maintenance des moteurs thermiques</p> <p>Réaliser la maintenance des systèmes de lubrification moteur</p> <p>Réaliser la maintenance des circuits de refroidissement</p> <p>Prévenir les risques électriques sur des équipements selon la réglementation en vigueur</p>	<p>Une mise en situation portant sur une opération de maintenance sur 2 systèmes mécaniques parmi : climatisation, distribution, embrayage, moteur thermique, circuit de refroidissement sur la base d'une grille fournie par les services de l'ANFA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des informations utiles - Respect des procédures de remplacement et de réglage des éléments - Mise en œuvre des contrôles associés - Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité, ...) - Réalisation du contrôle qualité de l'intervention
<p>Dans le cadre du diagnostic et intervention sur les systèmes de motorisation alternative, le technicien expert après-vente automobile réalise les activités suivantes :</p>	<p>Réaliser le diagnostic et les interventions sur les véhicules électriques (VE)</p> <p>Réaliser le diagnostic et les interventions sur les véhicules hybrides (VH)</p>	<p>Une étude de cas permettant d'évaluer la capacité d'analyser un dysfonctionnement sur un système VE-VH et un système GPL-GNV (Etude de cas produite</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection des informations utiles - Connaissance générale des systèmes - Analyse et interprétation des valeurs

<ul style="list-style-type: none"> - Interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL ou GNV ou sur équipement nécessitant une habilitation 	Réaliser la maintenance des moteurs GPL	selon les consignes de rédaction établies par l'ANFA).	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des causes du dysfonctionnement - Identification des opérations de remise en état - Respect de la sécurité
	Réaliser le diagnostic des moteurs GPL		
	Réaliser la maintenance des moteurs GNV		
	Réaliser le diagnostic des moteurs GNV		
	Prévenir les risques électriques (visant l'habilitation B0L / B2L / B2VL / BCL)		
<p>Dans le cadre des Conseils et appui technique auprès du client et du réceptionnaire, le technicien expert après-vente automobile réalise les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle - Participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules 	Collecter les informations techniques	<p>Mise en situation portant sur la capacité du candidat à collecter les informations auprès du client, à expliquer et argumenter la solution technique, et à apporter des explications et des préconisations techniques d'utilisation adaptées sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation d'un langage adapté (vocabulaire, tonalité, ...) - Adaptation du comportement (réaction, niveau d'écoute, ...) - Utilisation de techniques de questionnement permettant la collecte d'informations sur la problématique client-véhicule - Mise en œuvre d'un argumentaire technique adapté à la problématique et au client - Transmission d'explications et de conseils adaptés
	Expliquer et argumenter une solution technique		

<p>Dans le cadre de la transmission des savoir-faire et connaissances Techniques, le technicien expert après-vente automobile réalise les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'actions de formation technique à l'attention des collaborateurs du SAV - Participation à l'élaboration du plan de formation de l'entreprise - Tutorat de jeunes en formation alternée - Appui technique aux collaborateurs du SAV 	Intégrer un nouvel arrivant	<p>Etude de cas visant l'identification de méthodes et moyens requis pour organiser la formation technique de collaborateurs (étude de cas produite selon les consignes de rédaction établies par l'ANFA)</p>	<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'en évaluer les résultats
	Faciliter l'apprentissage en milieu de travail		
	Identifier des besoins en formation technique		
	Animer une formation technique		

Le Titre à finalité professionnelle 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 titre, et qu'ils ont acquis au moins 80% des blocs de compétences.