

## REFERENTIEL CQP DEPANNEUR-REMORQUEUR VL

### 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<br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | REFERENTIEL D'EVALUATION<br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | MODALITÉS D'ÉVALUATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CRITÈRES D'ÉVALUATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| - Mise en œuvre des règles de sécurité sur routes et autoroutes                                                            | <p><b><u>Bloc de compétences : Evaluation et mise en sécurité de l'intervention de dépannage-remorquage</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les risques et mettre en sécurité les usagers afin d'éviter le risque de suraccident en identifiant la situation et l'environnement et en adaptant son comportement dans le respect des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur</li> <li>- Réaliser la mise en sécurité de l'intervention en appliquant les règles de protection individuelle et collective afin d'éviter le risque de suraccident dans le respect des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur</li> <li>- Intervenir sur VE/VH en toute sécurité en analysant les risques électriques afin d'éviter le risque de suraccident dans le respect des règles constructeurs, des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur</li> </ul> | <p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une étude de cas permettant d'évaluer la capacité à recueillir et à analyser les informations nécessaires à la mise en sécurité de l'intervention de dépannage-remorquage (1 heure)</li> </ul> <p><i>(Selon le sujet modèle fourni par l'ANFA)</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Connaissance du cadre réglementaire lié à l'environnement du dépannage-remorquage</li> <li>▪ Recueil des informations utiles liées à l'intervention</li> <li>▪ Analyse de la situation et identification des risques</li> <li>▪ Application d'une démarche de mise en sécurité dans le respect des procédures réglementaires</li> <li>▪ Identification des risques liés aux interventions sur des véhicules VE/VH</li> </ul> |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Candidats en VAE :</b></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"> <li>- Evaluation des pannes avec mise en œuvre d'équipement de contrôle, avant décision de remorquage ou de dépannage</li> <li>- Dépannage de véhicules, comportant les interventions sur place, visant la remise en circulation</li> </ul> | <p style="text-align: center;"><b><u>Bloc de compétences : Dépannage d'un véhicule léger</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer la réparabilité d'un système de gestion moteur d'un VL en analysant le principe de fonctionnement et le type de panne afin d'adapter au mieux la poursuite de l'intervention dans le respect des règles constructeurs, des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur</li> <li>- Evaluer la réparabilité d'un système de transmission, de liaison au sol et de freinage d'un VL en analysant visuellement les différents éléments afin d'adapter au mieux la poursuite de l'intervention dans le respect des règles constructeurs, des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur</li> <li>- Evaluer la réparabilité d'un circuit électrique et d'un système multiplexé d'un VL en analysant les différents éléments afin d'adapter au mieux la poursuite de l'intervention dans le respect des règles constructeurs, des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur</li> <li>- Réaliser le dépannage sur place (DSP) en respectant les normes et les règles de sécurité de l'entreprise et du constructeur afin de remettre en circulation le VL dans le délai imparti dans le respect des règles constructeurs, des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur</li> </ul> | <p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une mise en situation professionnelle portant sur la réalisation du dépannage d'un véhicule présentant un dys-fonctionnement sur l'un des systèmes suivants (gestion moteur, transmission, liaison au sol, freinage, électricité) <i>(1h30)</i></li> </ul> <p><i>(Sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Complétée d'un questionnaire permettant de mesurer le niveau de connaissance technologique des systèmes non évalués lors de la mise en situation <i>(30 minutes)</i></li> </ul> <p><i>(Selon le sujet modèle fourni par l'ANFA)</i></p> <p><b>Candidats en VAE :</b></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"> <li>▪ Connaissance de la technologie des systèmes (motorisation, transmission, liaison au sol, électricité, etc.)</li> <li>▪ Application d'une démarche de contrôle adaptée et cohérente à la situation</li> <li>▪ Respect des procédures de réparation en vue d'un dépannage sur place</li> <li>▪ Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité)</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Remorquage de véhicules, comportant toutes opérations de relevage / levage / évacuation, éventuellement sur plateau VHC, impliquant la maîtrise des équipements nécessaires, ainsi que la connaissance des règles de sécurité à mettre en œuvre</li></ul> | <p><b><u>Bloc de compétences : Remorquage d'un véhicule léger</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Adapter l'opération de remorquage et de déchargement d'un VL roulant pour répondre à la demande du donneur d'ordre (fourrière, forces de l'ordre, ...) en prenant en compte le temps imparti et les conditions météorologiques dans le respect des règles constructeurs, des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur</li><li>- Adapter l'opération de remorquage et de déchargement d'un VL non roulant (accidenté) pour répondre à la demande du donneur d'ordre (fourrière, forces de l'ordre, ...) en prenant en compte le temps imparti, les conditions météorologiques et l'état du véhicule dans le respect des règles constructeurs, des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur</li></ul> | <p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Une mise en situation professionnelle portant sur le remorquage d'un véhicule non roulant (1h45)</li></ul> <p><b>Remarque :</b> Utiliser un véhicule supplémentaire électrique ou hybride pour valider les modalités de préparation de remorquage spécifiques au VE/VH (15 min)</p> <p><i>(Sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA)</i></p> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organisation et préparation de l'opération de remorquage</li><li>▪ Réalisation des opérations visant à mettre le véhicule en condition de chargement en utilisant les matériels / outils adaptés à la situation</li><li>▪ Respect des procédures de chargement d'un véhicule</li><li>▪ Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité)</li></ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>Candidats en VAE :</b></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"> <li>- Organisation et gestion des interventions : <ul style="list-style-type: none"> <li>· Utilisation de la documentation technique</li> <li>· Organisation de l'intervention</li> <li>· Entretien des équipements</li> <li>· Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise</li> <li>· Réception d'appels téléphoniques / accueil de la clientèle</li> <li>· Assistance client</li> <li>· Etablissement de tous documents utiles</li> <li>· Facturation et encaissement</li> </ul> </li> </ul> | <p style="text-align: center;"><b><u>Bloc de compétences : Organisation et gestion de l'intervention de dépannage-remorquage VL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser les opérations de dépannage-remorquage VL pour répondre à la demande du donneur d'ordre (fourrière, forces de l'ordre, ...) dans le respect des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur</li> <li>- Gérer la relation clientèle et l'intervention de dépannage-remorquage en prenant en compte la particularité de la situation afin d'adapter son discours et son comportement en conséquence, dans le respect des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et la réglementation en vigueur</li> </ul> | <p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude de cas / questionnaire portant sur l'organisation administrative des opérations de dépannage-remorquage (45 min)<br/><i>(Selon le sujet modèle fourni par l'ANFA)</i></li> <li>• Mise en situation professionnelle portant sur la prise en charge d'un client en situation de dépannage-remorquage (15 min)<br/><i>(Sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA)</i></li> </ul> <p><b>Candidats en VAE :</b></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"> <li>▪ Respect des étapes de préparation de l'intervention de dépannage-remorquage</li> <li>▪ Connaissance des conditions d'assistance, de prise en charge et de calcul des tarifs conforme à la réglementation en vigueur</li> <li>▪ Rédaction des documents relatifs à la prestation de dépannage-remorquage (fiches d'intervention, facture, etc.)</li> <li>▪ Identification des attentes du client</li> <li>▪ Prise en charge du client en adéquation avec la situation et explication du processus d'intervention</li> <li>▪ Respect des règles relatives à la communication incluant les situations complexes (traitement des objections, conflits, agressivité)</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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 acquis l'ensemble des blocs de compétences constituant le CQP »*

L'entretien de narration d'activité devant le jury porte sur l'appréciation de la ou des compétences clé du CQP :

- Organiser et gérer l'intervention de dépannage-remorquage ainsi que la relation client
- Réaliser les opérations de dépannage et de remorquage d'un véhicule léger, en toute sécurité et dans le respect de la réglementation en vigueur
- **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