

## REFERENTIELS CQP OPERATEUR VITRAGE

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

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 remplacement de vitrage, l'opérateur vitrage effectue les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation de l'ensemble des interventions courantes de remplacement de vitrages</li> <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>	<p style="text-align: center;"><b><u>Bloc de compétences : Remplacement de vitrage</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déposer/reposer un vitrage inamovible avec contrôle d'étanchéité pour le remplacement du vitrage collé en appliquant les règles de sécurité</li> <li>- Déposer/reposer un vitrage amovible avec réglage et paramétrage manuel pour son remplacement dans le respect des règles de sécurité</li> </ul>	<p><b><u>Suite à un parcours de formation :</u></b></p> <p>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. (2h30)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La pose du vitrage est conforme aux exigences (qualité, rapidité)</li> <li>- Les conditions d'hygiène et de sécurité sont respectées</li> <li>- L'organisation du poste est correcte</li> </ul>
<p>Dans le cadre de la réparation de vitrage, l'opérateur vitrage réalise les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation de l'ensemble des interventions courantes de réparation de vitrages</li> <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>	<p style="text-align: center;"><b><u>Bloc de compétences : Réparation de vitrage</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer la réparabilité du vitrage pour envisager la réparation ou non du vitrage en respectant les critères de réparabilité</li> <li>- Réparer un pare-brise pour supprimer un impact en appliquant les règles de sécurité à l'aide des outils, produits et méthodes de réparation</li> </ul>	<p><b><u>Suite à un parcours de formation :</u></b></p> <p>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 vitrage sur la base d'un sujet modèle fourni par l'ANFA. (1h15)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse de la faisabilité de la réparation est correcte</li> <li>- La réparation opérée est conforme aux critères qualité de l'entreprise</li> <li>- L'organisation du poste de travail est correcte</li> <li>- Les conditions d'hygiène, de sécurité et environnementales sont respectées</li> </ul>

<p>Dans le cadre de la réparation de vitrage, l'opérateur vitrage assure les activités suivantes :</p> <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>	<p style="text-align: center;"><b><u>Bloc de compétences : Accueil clientèle vitrage</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir le client pour une intervention sur le vitrage en créant un climat de confiance et en personnalisant la prise de contact</li> <li>- Proposer des prestations additionnelles à l'intervention vitrage adaptées aux besoins du client pour atteindre les objectifs de vente fixés par l'entreprise</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>Suite à un parcours de formation :</u></b></p> <p style="text-align: center;">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. <i>(15 minutes)</i></p>	<p>La qualité de l'accueil du client est correcte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'information est adaptée à la demande du client</li> <li>- Un produit complémentaire à la vente est proposé au client</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 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, à savoir :

- Déposer/reposer un vitrage inamovible avec contrôle d'étanchéité pour le remplacement du vitrage collé en appliquant les règles de sécurité
- Réparer un pare-brise pour supprimer un impact en appliquant les règles de sécurité à l'aide des outils, produits et méthodes de réparation

- **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.