

C.1. COMMUNIQUER-S'INFORMER

Savoir faire Être capable de	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C.1.1. : Communiquer avec le client		
<p>Écouter le client</p> <p>Questionner le client sur le dysfonctionnement constaté et les conditions d'utilisation du véhicule, du sous-ensemble ou du système</p> <p>Appeler le client ou lui répondre au téléphone</p> <p>Compléter le contrat de réparation en fonction de la demande du client</p>	<p>Le client</p> <p>Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention</p> <p>Les informations techniques disponibles</p> <p>Le fichier client, un annuaire ou un minitel</p> <p>L'outil informatique permettant l'établissement du contrat de réparation</p>	<p>Les informations recueillies et transcrites correspondent à la demande du client</p> <p>Les données et informations techniques recueillies sont suffisantes et de qualité pour permettre d'établir le diagnostic</p> <p>L'entretien est courtoisement mené, il favorise la fidélisation du client</p> <p>Le contrat de réparation est correctement renseigné</p>
C.1.2. : Se documenter		
<p>Réunir les documents et informations techniques nécessaires à l'intervention (diagnostic et maintenance)</p> <p>Appréhender les informations techniques données (vocabulaire, paramètres, grandeurs, unités...)</p> <p>Utiliser un outil de documentation informatisé</p>	<p>Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention</p> <p>Les supports d'information disponibles au sein de l'entreprise : données informatiques ou conventionnelles, les arbres de diagnostic</p> <p>Des ouvrages ou documents technologiques « généralistes »</p> <p>Les personnels de l'entreprise</p>	<p>Toutes les informations techniques nécessaires à la réalisation de l'intervention sont réunies</p> <p>L'intervenant peut traduire ces informations (valeurs de réglage, unités de mesure...)</p> <p>Les supports informationnels sont utilisés rationnellement et avec soin</p>

C.1. COMMUNIQUER-S'INFORMER

Savoir faire Être capable de	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C.1.3. : Rendre compte, fournir les éléments nécessaires à la facturation		
<p>Relater au client ou à l'encadrement les opérations réalisées sur le véhicule, les éléments remplacés, les résultats des mesures et essais...</p> <p>Décrire au personnel d'encadrement les problèmes rencontrés, les opérations effectuées, les incidents nouveaux...</p> <p>Renseigner les formulaires d'intervention</p> <p>Communiquer la référence, le nombre de(s) pièce(s) remplacée(s), le temps passé</p>	<p>Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention, y compris les pièces remplacées.</p> <p>Le client qui s'informe</p> <p>Le personnel d'encadrement</p> <p>Une éventuelle difficulté ou anomalie lors du diagnostic ou de l'intervention</p> <p>Les supports d'information et de communication utilisés dans l'entreprise</p> <p>Les documents de suivi du véhicule</p> <p>Le contrat de réparation.</p> <p>Le magasin de pièces de rechange</p> <p>La procédure qualité de l'entreprise</p>	<p>L'explication orale est cohérente, tous les termes utilisés sont compréhensibles</p> <p>Le résultat des essais effectués est fourni. Il est correctement commenté</p> <p>Le vocabulaire technique utilisé est adapté, le problème est bien cerné</p> <p>Le formulaire d'intervention est renseigné sans omission ni erreur, les références fournies sont exactes</p> <p>Les anomalies et réserves sont signalées (sécurité, norme de pollution...)</p> <p>Les documents de suivi de maintenance du véhicule sont complétés</p>
C.1.4. : Informer, conseiller techniquement		
<p>Proposer le service ou l'équipement correspondant au besoin exprimé par le client</p> <p>Informé le client ou la hiérarchie de la nécessité d'une intervention corrective ou préventive</p> <p>Informé le client sur les procédures d'utilisation du produit ou de l'équipement</p>	<p>Un besoin d'équipement exprimé par le client</p> <p>La documentation correspondant à ce service</p> <p>Une opération de maintenance à réaliser</p> <p>La documentation technique correspondante</p> <p>Le personnel d'encadrement, le client</p>	<p>Le service ou l'équipement proposé répond à l'attente du client</p> <p>Les informations techniques justifient l'intervention</p> <p>Les informations transmises permettent une utilisation rationnelle de l'équipement ou du produit</p>

C.2. DIAGNOSTIQUER

Savoir faire Être capable de	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C.2.1. : Sélectionner une procédure de diagnostic		
<p>Valider les symptômes énoncés par le client</p> <p>Identifier les fonctions non réalisées</p> <p>Formuler des hypothèses de pannes</p> <p>Choisir le processus de contrôle adapté</p> <p>Sélectionner les équipements et outillages à mettre en œuvre</p>	<p>Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention</p> <p>Les informations techniques sélectionnées et recueillies auprès du client</p> <p>Les informations techniques nécessaires au diagnostic</p> <p>Outils d'aide au diagnostic</p> <p>Les outillages à disposition</p> <p>Les différents appareils requis et leur notice d'utilisation</p>	<p>Les symptômes énoncés par le client sont validés</p> <p>Les éléments probablement en cause sont distingués selon des critères logiques ou en fonction d'historique de pannes</p> <p>Les contraintes liées au contexte d'utilisation sont identifiées</p> <p>Les procédures ou processus retenus sont appropriés et conformes à (aux) l'hypothèse(s) et aux moyens disponibles</p> <p>Les moyens sélectionnés sont conformes aux tests définis dans la démarche de diagnostic du constructeur ou de l'équipementier</p>

C.2. DIAGNOSTIQUER

Savoir faire Être capable de	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C2.2. : Mettre en œuvre la procédure de diagnostic		
<p>Appliquer la démarche définie en respectant la sécurité des biens et des personnes</p> <p>Contrôler l'aspect des éléments</p> <p>Mesurer des dimensions et contrôler des défauts géométriques</p> <p>Mesurer des grandeurs électriques, hydrauliques ou pneumatiques (pression, débit...)</p> <p>Utiliser un outil de diagnostic informatisé</p> <p>Réaliser un essai à l'atelier sur véhicule statique (<i>en autonomie</i>)</p> <p>Réaliser <i>en participation</i> un essai sur le véhicule en mouvement</p>	<p>Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention</p> <p>Des organes déposés et démontés en vue de leur remise en conformité</p> <p>Les moyens d'investigation définis précédemment</p> <p>La documentation technique des outillages et des moyens de diagnostic</p> <p>Les règles et moyens de prévention des risques professionnels</p> <p>Les valeurs de référence</p>	<p>L'utilisation des moyens (appareils de mesure dimensionnels, électriques, informatisés, contrôles visuels...) est effectuée en toute sécurité</p> <p>La procédure de contrôle prévue est respectée</p> <p>Les résultats relevés sont exprimés dans l'unité et l'ordre de grandeur de la valeur attendue</p> <p>L'essai est préparé et réalisé conformément aux prescriptions</p> <p>La sécurité est respectée durant toute la procédure</p> <p>Les systèmes à risques liés à l'intervention sont mis en sécurité</p> <p>Aucune détérioration n'est constatée</p>
C2.3. : Interpréter les valeurs relevées et identifier l'anomalie ou l'élément défaillant		
<p>Comparer les valeurs mesurées aux valeurs de référence</p> <p>Participer à l'interprétation des relevés lors d'un diagnostic complexe</p> <p>Identifier le ou les composants défectueux</p> <p>Préciser la cause de la défaillance</p>	<p>Les valeurs des contrôles et des mesures effectués</p> <p>Les valeurs de référence</p> <p>Le système d'aide au diagnostic</p>	<p>La comparaison des valeurs est effectuée sans erreur</p> <p>Les écarts constatés sont justifiés</p> <p>L'anomalie est décelée sans ambiguïté</p> <p>La cause de la défaillance est identifiée</p>

C.2. DIAGNOSTIQUER

Savoir faire Être capable de	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C.2.4. : Vérifier si l'état constaté a pu entraîner d'autres incidents		
Effectuer un contrôle des organes en relation avec le défaut identifié	La zone concernée doit être identifiée	Les fonctions ou organes liés sont cités
Lister, s'il y a lieu, les incidents sur les fonctions liées	Les prescriptions d'intervention ou de modification du constructeur ou de l'équipementier	Les contrôles ou tests sont pertinents Les incidents liés sont identifiés
C.2.5. : Proposer une intervention		
Définir une intervention : échange, maintenance, paramétrage, configuration	Les organes défectueux sont identifiés	La ou les propositions sont pertinentes
Recenser la réglementation liée à l'intervention	Les critères économiques et techniques sont connus	Les éléments à remplacer sont listés sans erreur ni omission
Identifier les éléments à remplacer	Les prescriptions d'intervention ou de modification du constructeur ou de l'équipementier	

C.3. RÉALISER

Savoir faire Être capable de	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C.3.1. : Mettre en œuvre le matériel et les outillages d'intervention		
<p>Choisir et appliquer la procédure d'intervention</p> <p>Organiser son poste de travail</p> <p>Prévenir les risques professionnels potentiels</p> <p>Appliquer les conditions d'ergonomie, d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement</p>	<p>L'atelier de maintenance</p> <p>Le contrat de réparation</p> <p>La documentation du véhicule, du système, de l'organe à remettre en état</p> <p>L'outillage, les stations de diagnostic et/ou de réglage, les bancs d'essais, etc., avec leur documentation</p>	<p>La procédure d'intervention prévue est respectée</p> <p>Les outillages et matériels utilisés et leur implantation permettent de réaliser rationnellement toute l'intervention</p> <p>Les règles d'ergonomie, d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement sont toutes respectées</p> <p>Aucune détérioration n'est constatée</p>
C.3.2. : Déposer, reposer, démonter¹, remonter les sous-ensembles et organes concernés		
<p>Recenser, repérer les liaisons du sous-ensemble avec l'extérieur : (liaisons mécaniques, électriques, électroniques, pneumatiques et hydrauliques...)</p> <p>Déposer et reposer ces liaisons. Isoler éventuellement les circuits</p> <p>Manutentionner le sous-ensemble ou le véhicule</p> <p>Vidanger les différents fluides, rétablir les niveaux, purger si besoin</p> <p>Appliquer les conditions d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité</p> <p>Appliquer les règles de récupération des fluides et de tri sélectif des déchets</p>	<p>Le contrat de réparation</p> <p>Le véhicule, un système ou un sous-système</p> <p>La procédure d'intervention à réaliser</p> <p>Le sous-ensemble à déposer</p> <p>La documentation d'atelier</p> <p>L'outillage usuel et spécifique</p> <p>Les procédures et équipements permettant le respect des règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité</p>	<p>La procédure prévue par le constructeur ou l'équipementier est respectée</p> <p>Les connexions sont déposées et reposées sans détérioration</p> <p>Les serrages, étanchéités, niveaux, purges sont vérifiés et conformes</p> <p>Les contrôles et essais intermédiaires confirment le bon fonctionnement</p> <p>Les règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité sont toutes respectées</p> <p>Les fluides et déchets sont récupérés et classés en conformité avec la réglementation</p> <p>Le poste de travail, le véhicule et les outils sont rangés et nettoyés</p> <p>Aucune détérioration n'est constatée</p>

¹ Principalement pour les dominantes Véhicules industriels et motocycles.

C.3. RÉALISER

Savoir faire Être capable de	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C.3.3. : Réaliser des contrôles et des mesures		
L'évaluation de cette compétence s'effectue lors du diagnostic et lors des opérations de maintenance. Les mesures peuvent être : électriques, hydrauliques, pneumatiques, dimensionnelles, géométriques.		
C.3.4. : Mettre en conformité		
Configurer, paramétrer les différents systèmes Identifier les points ou éléments de réglage Agir sur ces éléments en connaissance de cause S'assurer de la fiabilité du réglage Appliquer les conditions d'ergonomie, d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement	Le contrat de réparation Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention Les valeurs de réglage constructeur ou normalisées Les appareils ou outils de réglage et de contrôle actuels Les procédures et équipements permettant le respect des règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité	Les configurations et paramétrages sont conformes Tous les réglages sont conformes Il n'y a aucune erreur ou détérioration constatée Les règles d'ergonomie, d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement sont toutes respectées durant toute la procédure

C.4. ÉVALUER

Savoir faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C.4.1. : Évaluer la qualité de son intervention		
<p>Contrôler la conformité de l'intervention</p> <p>Comparer son action aux exigences de qualité définies par l'entreprise</p> <p>Signaler des défauts constatés</p> <p>Respecter le temps alloué</p> <p>Effectuer un autocontrôle après chaque opération décisive et en rendre compte oralement</p>	<p>Le contrat de réparation</p> <p>Le véhicule ou un sous-ensemble</p> <p>La documentation technique avec les temps constructeur</p> <p>Le plan de qualité de l'entreprise et du constructeur</p> <p>Les tableaux de bord et de suivi</p> <p>Le plan d'action de l'entreprise</p>	<p>Le temps alloué à chaque intervention est correctement respecté</p> <p>La non-qualité est signalée ainsi que les défauts périphériques</p> <p>L'intervention n'appelle aucune remarque sur le plan de l'ergonomie, de la sécurité et de l'hygiène</p> <p>Les normes liées à l'intervention sont respectées</p> <p>L'autocontrôle est réalisé à chaque étape de la procédure et il est justifié</p> <p>Tous les défauts constatés ont été signalés ou supprimés avant livraison du véhicule</p>
C.4.2. : Effectuer un essai en atelier ou sur site		
<p>Préparer un essai</p> <p>Sélectionner les tests permettant la validation de l'intervention</p> <p>Réaliser un essai à l'atelier en autonomie (véhicule statique)</p> <p>Réaliser, en participation, un essai sur site s'il y a lieu (véhicule en mouvement)</p> <p>Réaliser un compte rendu de l'essai</p>	<p>Un véhicule ou un sous-ensemble réparé</p> <p>L'atelier de maintenance</p> <p>La documentation technique</p> <p>Le personnel d'encadrement</p>	<p>La préparation à l'essai est effectuée sans oubli</p> <p>Les tests choisis permettent la validation de l'intervention</p> <p>La réglementation et la sécurité sont respectées</p> <p>La qualité de l'intervention est validée</p> <p>Un compte rendu cohérent est réalisé oralement au responsable technique</p>
C.4.3. : Respecter le dispositif qualité de l'entreprise		
<p>S'intégrer et participer au groupe qualité</p> <p>Respecter les procédures qualité à toutes les étapes</p> <p>Proposer des améliorations du poste de travail</p>	<p>La démarche qualité de l'entreprise</p> <p>Le dispositif d'animation du plan qualité</p>	<p>L'intégration et la communication au sein du groupe qualité sont effectives</p> <p>Des propositions d'amélioration du poste de travail sont formulées</p> <p>Les procédures qualité sont toutes appliquées</p>

TABLEAU DES RELATIONS CAPACITÉS ET SAVOIRS (C/S)

CAPACITÉS et Compétences		SAVOIRS ASSOCIÉS															
		S 11	S 12	S 21	S 22	S 31	S 32	S 33	S 34	S 35	S 41	S 42	S 43	S 44			
		Analyse fonctionnelle et structurelle															
		Représentation d'un élément/analyse															
		Production et utilisation des énergies															
		Technologie des systèmes automatiques															
		Motorisation															
		Transmission															
		Liaison au sol															
		Freinage et assistances															
		Confort – aide à la conduite - sécurité															
		Communication – service au client															
		Gestion															
		Qualité															
		Prévention des risques professionnels															
COMMUNIQUER-S'INFORMER																	
C.1.	C.1.1.	Communiquer avec le client			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.1.2.	Se documenter	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.1.3.	Rendre compte, fournir les éléments nécessaires à la facturation			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.1.4.	Informar, conseiller techniquement.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
C.2. DIAGNOSTIQUER																	
	C.2.1.	Sélectionner une procédure de diagnostic			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.2.2.	Mettre en œuvre la procédure de diagnostic			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.2.3.	Interpréter les valeurs relevées et identifier l'anomalie et/ou l'élément défaillant			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.2.4.	Vérifier si l'état constaté a pu entraîner d'autres incidents	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.2.5.	Proposer une intervention		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
C.3. RÉALISER																	
C.3.	C.3.1.	Mettre en œuvre le matériel et les outillages d'intervention	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.3.2.	Déposer, reposer, démonter, remonter les sous-ensembles et organes concernés	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.3.3.	Réaliser des contrôles et des mesures	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.3.4.	Mettre en conformité	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
C.4. ÉVALUER																	
C.4.	C.4.1.	Évaluer la qualité de son intervention			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.4.2.	Effectuer un essai en atelier ou sur site			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C.4.3.	Respecter le dispositif qualité de l'entreprise	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X