



Union Suisse des carrossiers USIC



Fédération des Carrossiers Romands FCR

# Directives

pour le Règlement d'examen  
du 11 janvier 2017

## **Cheffe d'atelier de carrosserie / Chef d'atelier de carrosserie**

### Orientation:

- tôlerie
- peinture
- serrurerie sur véhicules

|  |             |
|--|-------------|
| <b>Sommaire</b>  | <b>page</b> |
| <b>1. Introduction</b>                                   | <b>3</b>    |
| 1.1 Objectif des directives                              |             |
| 1.2 Commission d'examen                                  |             |
| <b>2. Informations sur l'obtention du brevet</b>         | <b>4</b>    |
| <b>3. Conditions d'admission</b>                         | <b>5</b>    |
| <b>4. Examen</b>   | <b>5</b>    |
| 4.1 Epreuves   | 5           |
| 4.2 Evaluation, attribution des notes                    | <b>15</b>   |
| 4.3 Consultation des dossiers et recours auprès du SEFRI | <b>15</b>   |
| <b>Annexe</b>  | <b>16</b>   |

## 1. Introduction

Le brevet fédéral de chef d'atelier de carrosserie est délivré au candidat qui a réussi l'examen professionnel au cours duquel on examine et on évalue les domaines de compétence et la pratique professionnelle. Les compétences ont été déterminées par des personnes venant de la pratique et par des spécialistes, au cours d'un processus qui a permis d'établir le profil de compétences. L'accent est mis sur les situations du travail quotidien qu'un chef d'atelier de carrosserie doit être capable de gérer dans le cadre de l'exercice de son métier.

*Pour faciliter la lecture de ces directives, nous désignons seulement le titre général de chef d'atelier de carrosserie / cheffe d'atelier de carrosserie, sans mentionner d'orientation, et nous utilisons uniquement la forme du masculin qui désigne bien entendu aussi bien les personnes de sexe masculin que de sexe féminin.*

### 1.1 Objectif des directives

Les directives s'adressent aux candidats, aux institutions chargées des cours préparatoires et aux experts d'examen. Elles s'appuient sur le règlement de l'examen professionnel de chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral du 11 janvier 2017.

### 1.2 Organes d'examen

**Commission d'examen (CE):** voir le Règlement d'examen chiffre 2.11

**Direction des examens:** elle est responsable de l'organisation des examens et de l'accompagnement des experts sur place. Au cours d'une séance d'attribution des notes, elle présente aux représentants de la commission d'examen le déroulement des épreuves et fait les propositions pour la remise du brevet professionnel.

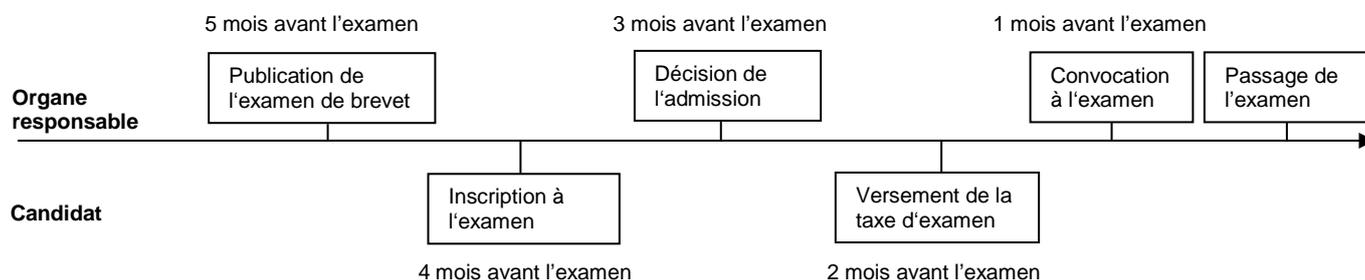
**Experts d'examen:** ils sont chargés de faire passer et d'évaluer les examens oraux et pratiques, ainsi que d'évaluer les dossiers des examens écrits.

**Secrétariat d'examen:** le bureau de l'Union Suisse des carrossiers USIC (Schweizerischer Carrosserieverband VSCI) gère le secrétariat et se charge de l'organisation des examens de brevet. Il s'occupe de la publication des dates d'examen, confirme aux candidats leur admission à l'examen et organise la rédaction et l'envoi des certificats. Les candidats peuvent adresser leurs questions au secrétariat des examens:

**Schweizerischer Carrosserieverband VSCI**  
**Abteilung Berufsbildung**  
**Strengelbacherstrasse 2b**  
**4800 Zofingen**

## 2. Informations sur l'inscription, l'admission et le déroulement de l'examen

L'observation des indications du schéma ci-après permet de s'inscrire avec succès à l'examen professionnel du brevet. C'est toujours le dernier délai possible qui est mentionné.



### Etape 1: Publication de l'examen de brevet

La publication de l'examen de brevet a lieu 5 mois au moins avant le début des épreuves. L'avis paraît dans l'organe de l'Union Suisse des Carrossiers USIC (Schweizerischer Carrosserie-Verband VSCI) et de la Fédération des Carrossiers Romands FCR, ainsi que sur le site internet ([www.vsci.ch](http://www.vsci.ch)/[www.fcr.ch](http://www.fcr.ch)). L'avis publié donne diverses informations aux candidats, comme les dates d'examen, le montant des taxes et des frais, les coordonnées du secrétariat pour s'inscrire, le délai d'inscription et le déroulement de l'examen.

### Etape 2: Inscription à l'examen de brevet

Le candidat remplit le formulaire d'inscription réglementaire et y joint tous les documents demandés sous le chiffre 3.2 du règlement d'examen de brevet. Il y ajoute aussi les copies des certificats de capacité (CFC) ou de certificats équivalents.

### Etape 3: Décision concernant l'admission

Conformément au chiffre 3.32 du règlement d'examen.

### Etape 4: Versement de la taxe d'examen

Dès qu'il a reçu la confirmation de son admission à l'examen, le candidat verse la taxe d'examen au secrétariat qui doit être en possession du montant 2 mois au moins avant le début des épreuves.

### Etape 5: Convocation à l'examen

Conformément au chiffre 4.13 du règlement d'examen.

### Etape 6: Si nécessaire, établir une requête de récusation

Conformément au chiffre 4.14 du règlement d'examen

### **3. Conditions d'admission**

Est admis à l'examen, le candidat qui remplit les conditions énoncées sous chiffre 3.41 du règlement d'examen.

Un travail à temps partiel d'au moins 80 % est considéré comme une activité complète. Autrement, une activité à temps partiel de 50 % au minimum sera prise en considération au pro rata pour calculer le temps de pratique professionnelle demandé.

Le service militaire, le service civil et la protection civile, jusqu'à concurrence de 5 mois maximum, comptent comme temps de pratique.

La pratique professionnelle doit être attestée par un certificat de travail valable, dûment signé par l'employeur et indiquant les tâches accomplies.

Les personnes indépendantes doivent présenter une attestation sous forme d'un extrait actuel du registre du commerce ou d'une confirmation actuelle de l'AVS indiquant l'enregistrement et le décompte de travailleur indépendant.

La commission d'examen décide, conformément au chiffre 3.31c du règlement d'examen, de la valeur et de l'équivalence des autres certificats et diplômes.

## **4. Examen**

### **4.1 Epreuves d'examen**

L'examen professionnel étant orienté sur la pratique professionnelle, les épreuves se basent sur les niveaux d'exigence décrits dans l'annexe aux directives. Le réseautage des compétences opérationnelles individuelles joue donc un rôle important pour l'évaluation.

Le tableau suivant donne une vue d'ensemble de toutes les épreuves de l'examen de brevet, avec mention du temps accordé et de la pondération.

| Échelon  |   | Note globale = Arrondi sur 1/10 notes  |                 |                  |   |   |                  |  |   |                  |   |            |  |            |  |
|--|---|--|-----------------|------------------|---|---|------------------|--|---|------------------|---|------------|--|------------|--|
| épreuves d'examen  | <b>1. Gérer les processus d'atelier</b><br>30% de la note globale<br>Note > 4 | <b>2. Documenter, présenter et défendre le travail de projet</b><br>30% de la note globale<br>Note > 4 |                 |                  |   | <b>3. Traiter les mandats</b><br>20% de la note globale<br>Note > 4 |                  |  | <b>4. Analyse de cas</b><br>arrondi d'une note entière ou une demi-note<br>20% de la note globale<br>Note > 4 |                  |   |            |  |            |  |
|  |   | 1.1 pratique<br>70%  | 1.2 oral<br>30% | 2.1 écrit<br>20% | 2.2 oral<br>40%   | 2.3 oral<br>40%   | 3.1 écrit<br>50% | 3.2 écrit<br>50%                                     | 4.1 préparation<br>On n'évalue pas  | 4.2 oral<br>100% |   |            |  |            |  |
| <b>points d'appréciation</b><br><i>arrondi d'une note entière ou une demi-note</i><br><br><i>les domaines de compétences opérationnelles des points d'appréciation</i> | 1/2/3/4<br>Carp   SevH<br>5/7   5/6   8/9   Carp   SevH                       |  |                 |                  | 1/2/3/4<br>Carp   SevH<br>5/7   5/6   8/9   Carp   SevH |   |                  | 2/3<br>Carp   SevH<br>5/7   5/6   8/9   Carp   SevH  |   |                  | 1/2/3<br>Carp   SevH<br>5/7   5/6   8/9   Carp   SevH |            |  |            |  |
|  |   |  |                 |                  |   |   |                  | domaines de compétences opérationnelles:<br>4<br>20% |   |                  | domaines de compétences opérationnelles:<br>2<br>40%  |            |  |            |  |
| <b>sous-points d'appréciation</b><br><i>arrondi d'une note entière ou une demi-note</i>  |   |  |                 |                  |   |   |                  | domaines de compétences opérationnelles:<br>1<br>40% |   |                  |   |            |  |            |  |
|  | au préalable  |  |                 |                  | au préalable  |   |                  | au préalable   |   |                  | au préalable  |            |  |            |  |
| <b>Durée:</b>  |   | au préalable   |                 | au préalable     |   | 20 minutes  |                  | 180 minutes  |   | 90 minutes       |   | 20 minutes |  | 30 minutes |  |

Les numéros 1-9 correspondent aux domaines de compétences opérationnelles.

Une vue d'ensemble et une description détaillées des domaines de compétences opérationnelles figurent dans l'annexe à ces directives.

Carp = spécification peinture

Cart = spécification tôlerie

Sevh = spécification serrurerie sur véhicules

## Epreuve 1 Gérer les processus de l'atelier (Travail Pratique Individuel - TPI)

### Description du TPI

Le candidat démontre par son travail pratique individuel (TPI) qu'il est en mesure de traiter les processus d'atelier courants. Pour évaluer les compétences opérationnelles, 2 experts observent le candidat dans son environnement professionnel quotidien. Ils se rendent au maximum à trois reprises dans l'entreprise et consacrent un temps indicatif total de 4-6 heures à leurs visites. Le candidat est personnellement responsable de la planification et de l'exécution de son travail pratique dans un atelier approprié.

### Déroulement du TPI

L'année de l'examen final, lors de la séance obligatoire d'information sur le déroulement des examens, on présente au candidat les conditions cadre du TPI et on lui remet les documents nécessaires à sa planification. Dans le délai donné, le candidat remet le plan de son TPI à l'expert qui lui est imparti.

Les données suivantes doivent figurer dans le dossier remis à l'expert:

- Le travail pratique, l'objectif et les résultats attendus doivent être décrits clairement et doivent être contrôlables.
- La durée-cadre du déroulement de l'examen.  
Mis à part la durée d'exécution affichée et le temps planifié pour l'exécution, il faut aussi définir le début et la durée de chacune des tâches spécifiques. L'estimation du temps se fait en utilisant une pratique usuelle de calcul. Joindre la feuille de calcul au dossier.
- Description de l'infrastructure  
Mentionner les machines, les établissements et les installations les plus importantes qui serviront probablement à accomplir la tâche pratique.

Les experts jugent et valident la planification et, en se basant sur le plan remis, fixent les visites nécessaires dans l'entreprise du candidat. L'examen du dossier se base sur les critères suivants:

- Les travaux pratiques correspondent-ils au niveau d'exigence d'un chef d'atelier de carrosserie? Les domaines de compétences opérationnelles de la orientation examinée sont-ils couverts dans une mesure acceptable?
- S'agit-il pour ce travail du mandat d'un client? Il n'est pas permis d'enrichir la tâche avec des travaux «trouvés/inventés» pour remplir les critères donnés.
- S'agit-il principalement de travaux qui peuvent être exécutés de manière indépendante? Le travail en équipe est admissible pour autant que les tâches partielles permettent d'évaluer chaque membre de l'équipe.
- Les travaux partiels à accomplir et le résultat attendu sont-ils clairs, distincts et contrôlables?

Si la tâche correspond aux critères donnés, les experts donnent le feu vert pour sa réalisation. Si les experts ne sont pas d'accord, ils renvoient la tâche au candidat pour qu'il procède aux ajustements et aux modifications nécessaires; ou bien refusent l'ensemble par voie écrite. Le candidat peut soumettre une nouvelle tâche en respectant le délai donné. Le TPI doit être terminé dans le délai d'exécution proposé et accepté.

S'il est nécessaire, durant l'exécution, de faire des modifications par rapport à la planification, il faut les documenter et les justifier par écrit, et en avertir immédiatement les experts. Si l'on s'aperçoit que le délai fixé pour le travail pratique ne peut pas être respecté, par exemple à cause d'influences imprévues au sein de l'entreprise ou qu'il ne sera pas possible de le tenir à cause d'une mauvaise estimation, les experts se mettent d'accord pour interrompre le TPI.

Une entreprise dans laquelle on traite un TPI ne peut pas récuser sans motif important un expert mandaté par la commission d'examen. Dans les cas graves, la commission d'examen prend sa décision, suite à la demande écrite et justifiée de l'entreprise.

Lors des entretiens professionnels qui ont lieu pendant leurs visites, les experts évaluent l'aspect cognitif de la tâche et la capacité de communiquer du candidat. Une fois le travail pratique terminé, le candidat envoie aux experts, dans le délai d'une semaine, le calcul ultérieur du travail pratique. Le TPI doit absolument être terminé d'ici à l'échéance fixée avant l'examen final.

## Evaluation du TPI

Les experts évaluent et documentent les travaux du candidat à l'aide de leurs rapports d'examen prédéfinis.

Ils évaluent les domaines suivants, conformément aux niveaux d'exigence décrits dans l'annexe:

- la qualité de l'exécution du travail
- le déroulement et l'organisation du travail
- les aspects cognitifs
- les compétences personnelles et sociales

Les lacunes ou erreurs constatées pendant les visites en entreprise ne sont pas communiquées directement. Le candidat reçoit seulement un feedback écrit après avoir passé toutes ses épreuves.

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles pour l'épreuve 1  
(Vue d'ensemble globale à la page 6):

|  |   |       |       |                        |               |               |
|--|---|-------|-------|------------------------|---------------|---------------|
| épreuves d'examen  | <b>1. Gérer les processus d'atelier</b> |       |       |                        |               |               |
|  | 30% de la note globale<br>Note > 4      |       |       |                        |               |               |
| points d'appréciation<br><i>arrondi d'une note<br/>entière ou une demi-<br/>note</i>         | 1.1<br>pratique<br><br>70%              |       |       | 1.2<br>oral<br><br>30% |               |               |
| <i>les domaines de<br/>compétences<br/>opérationnelles<br/>des points<br/>d'appréciation</i> | Carp                                    | Cart  | Sevh  | 1 / 2 / 3 / 4          |               |               |
|  | 5 / 7                                   | 5 / 6 | 8 / 9 | Carp<br>5 / 7          | Cart<br>5 / 6 | Sevh<br>8 / 9 |
| souspoints<br>d'appréciation<br><br><i>arrondi d'une note<br/>entière ou une demi-note</i>   |   |       |       |                        |               |               |
| Durée:   | au préalable                            |       |       | au préalable           |               |               |

### Compétences opérationnelles dans le module 1.1:

Orientation peinture: domaines de compétence professionnelle 5 et 7

Orientation tôlerie: domaines de compétence professionnelle 5 et 6

Orientation serrurerie sur véhicules: domaines de compétence professionnelle 8 et 9

### Compétences opérationnelles dans le module 1.2:

Toutes les orientations: domaines de compétence professionnelle 1 à 4

Orientation peinture: domaines de compétence professionnelle 5 et 7

Orientation tôlerie: domaines de compétence professionnelle 5 et 6

Orientation serrurerie sur véhicules: domaines de compétence professionnelle 8 et 9

Les chiffres en pourcentage indiquent la pondération au sein de la position.

Une vue d'ensemble et une description détaillées des domaines de compétences opérationnelles figurent dans l'annexe à ces directives.

## Epreuve 2 Documenter, présenter et défendre le travail de projet

### Description du travail de projet écrit

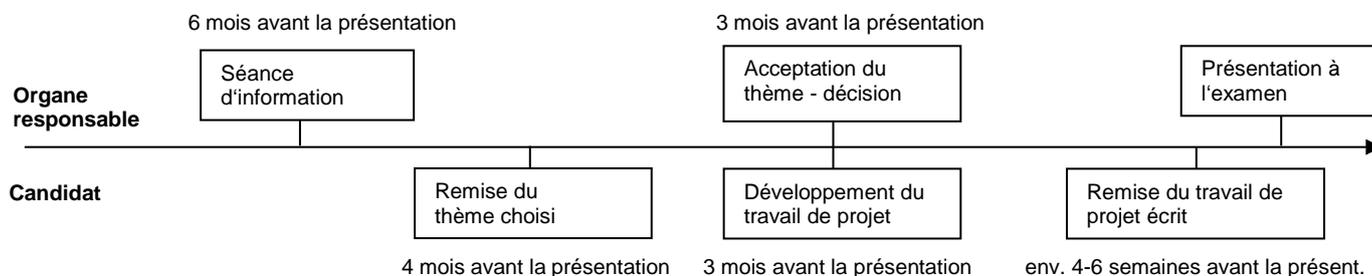
Le travail de projet montre que l'auteur est capable de maîtriser une tâche complexe dans la pratique, de documenter le processus par écrit, de justifier théoriquement sa démarche et de refléter son travail.

Pour établir son travail de projet, le candidat choisit un problème de son environnement professionnel, le décrit et développe par écrit une stratégie de solutions. Les sujets doivent se situer parmi les thèmes „atelier-clients-personnel-fournisseurs-processus-organisation“. Le candidat soumet aux experts d'examen une demande écrite qui comprend au minimum:

- le titre du travail de projet
- la situation de départ, description du projet
- l'objectif du travail de projet: objectifs impératifs, objectifs souhaitables
- la délimitation et le plan succinct du projet (voir formulaire de demande de projet)

Tout le déroulement du projet est documenté par écrit. L'envergure et les autres directives pour le travail de projet sont décrites dans le document „Manuel pour le travail de projet“.

L'observation des étapes indiquées ci-après permettent de planifier et d'exécuter avec succès le travail de projet. C'est toujours le dernier délai possible qui est mentionné.



### Evaluation du travail de projet écrit

On évalue les critères suivants:

- l'exhaustivité, l'intégralité du travail
- la structure et l'exécution
- la justesse et la précision techniques
- la description de la situation actuelle et de la situation souhaitée
- les constatations-clés du travail

Le candidat présente son travail de projet pendant 20 minutes, puis les experts qui ont accompagné le travail de projet, le questionnent sur le contenu pendant 20 minutes.

### Description de la présentation du travail de projet

Contenu de la présentation:

- Résumé du travail d'accompagnement, description de séquences-clés (Situation, processus et justification)
- Conclusions et résultats importants du travail de projet

### Evaluation de la présentation du travail de projet

Les critères suivants sont évalués:

- La construction et la structure de la présentation, l'intégration des media
- L'utilisation du langage technique professionnel, la relation correcte à la théorie, la différenciation des déclarations, la traçabilité de l'argumentation
- L'orientation de la présentation vers l'auditoire
- La mimique, la gestique et le maintien du candidat

**Evaluation de la discussion professionnelle après la présentation**

Les critères suivants sont évalués:

- l'argumentation et la réflexion critique du candidat sur sa propre manière de procéder, son approche et son rôle;
- le développement de conséquences sur sa future activité professionnelle;
- la correction et la traçabilité de ses réponses aux questions;
- la spontanéité et l'empathie dont il fait preuve avec son interlocuteur pendant l'entretien.

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles du module 2  
(Vue d'ensemble globale à la page 6):

| épreuves d'examen  | 2. Documenter, présenter et défendre le travail de projet |                                    |                    |
|--|---|------------------------------------|--------------------|
|  |   | 30% de la note globale<br>Note > 4 |                    |
| <b>points d'appréciation</b><br><i>arrondi d'une note entière ou une demi-note</i>     | 2.1<br>écrit<br>20%                                       | 2.2<br>oral<br>40%                 | 2.3<br>oral<br>40% |
| <i>les domaines de compétences opérationnelles des points d'appréciation</i>           | 1   | 1                                  | 1 / 2 / 3 / 4      |
|  |   |                                    | Carp<br>5 / 7      |
| <b>souspoints d'appréciation</b><br><i>arrondi d'une note entière ou une demi-note</i> |   |                                    |                    |
| <b>Durée:</b>  | au préalable  | 20 minutes                         | 20 minutes         |

**Compétences opérationnelles dans le module 2.1:**

Toutes les orientations: domaine de compétence professionnelle 1

**Compétences opérationnelles dans le module 2.2:**

Toutes les orientations: domaine de compétence professionnelle 1

**Compétences opérationnelles dans le module 2.3:**

Toutes les orientations: domaines de compétence professionnelle 1 à 4

Orientation peinture: domaines de compétence professionnelle 5 et 7

Orientation tôlerie: domaines de compétence professionnelle 5 et 6

Orientation serrurerie sur véhicules: domaines de compétence professionnelle 8 et 9

Les chiffres en pourcentage indiquent la pondération au sein de la position.

Une vue d'ensemble et une description détaillées des domaines de compétences opérationnelles figurent dans l'annexe à ces directives.

### **Epreuve 3 Traiter les mandats**

#### **Description du dossier écrit**

Deux dossiers écrits traitent de manière systémique les compétences suivantes: la coordination des tâches en atelier, la théorie technique et le calcul professionnel.

Ces dossiers se basent sur une situation quotidienne en entreprise.

Un dossier traite les relations avec les clients:

Exemples possibles: conseil à la clientèle, stratégie de réparation, calculs et devis; incident avec renchérissement et discussion avec le client; calcul final; réclamation du client après coup, éventuellement avec cas juridique de responsabilité civile.

Un dossier traite les relations avec le personnel et les fournisseurs:

Exemples possibles: planification des processus de l'atelier comprenant la planification du personnel, l'achat du matériel et l'intégration d'une unité de formation pour l'apprenti.

#### **Evaluation du dossier écrit**

Les critères suivants sont évalués:

- saisir la complexité de la situation / du cas;
- le traitement professionnel du cas: arguments solides, traçabilité;
- la représentation différenciée de concepts professionnels et de réflexions;
- les réponses professionnellement correctes aux questions;
- l'usage compétent de la langue professionnelle.

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles du module 3 à la page suivante.  
(Vue d'ensemble globale à la page 6):

| épreuves d'examen  | 3. Traiter les mandats   |                                    |               |  |               |               |
|--|--|------------------------------------|---------------|--|---------------|---------------|
|  |  | 20% de la note globale<br>Note > 4 |               |  |               |               |
| points d'appréciation<br><i>arrondi d'une note<br/>entière ou une demi-<br/>note</i>       | 3.1<br>écrit   |                                    |               | 3.2<br>écrit   |               |               |
|  | 50%  |                                    |               | 50%  |               |               |
| les domaines de<br>compétences<br>opérationnelles<br>des points<br>d'appréciation          | 1 / 4  |                                    |               | 2 / 3  |               |               |
|  | Carp<br>5 / 7  | Cart<br>5 / 6                      | Sevh<br>8 / 9 | Carp<br>5 / 7  | Cart<br>5 / 6 | Sevh<br>8 / 9 |
| souspoints<br>d'appréciation<br><br><i>arrondi d'une note<br/>entière ou une demi-note</i> | domaines de compétences<br>opérationnelles:<br><b>4</b><br>20% |                                    |               | domaines de compétences<br>opérationnelles:<br><b>2</b><br>40% |               |               |
|  | <b>1</b><br>40%  |                                    |               | <b>3</b><br>40%  |               |               |
|  | Carp<br>5 / 7  | Cart<br>5 / 6                      | Sevh<br>8 / 9 | Carp<br>5 / 7  | Cart<br>5 / 6 | Sevh<br>8 / 9 |
|  | 40%  |                                    |               | 20%  |               |               |
| <b>Durée:</b>  | 180 minutes  |                                    |               | 90 minutes   |               |               |

**Compétences professionnelles dans le module 3.1:**

Toutes les orientations: domaines de compétence professionnelle 1 et 4

Orientation peinture: domaines de compétence professionnelle 5 et 7

Orientation tôlerie: domaines de compétence professionnelle 5 et 6

Orientation serrurerie sur véhicules: domaines de compétence professionnelle 8 et 9

**Compétences professionnelles dans le module 3.2:**

Toutes les orientations: domaines de compétence professionnelle 2 et 3

Orientation peinture: domaines de compétence professionnelle 5 et 7

Orientation tôlerie: domaines de compétence professionnelle 5 et 6

Orientation serrurerie sur véhicules: domaines de compétence professionnelle 8 et 9

La pondération des compétences opérationnelles sont visibles dans les sous-positions.

Pondérer les épreuves 3.1 et 3.2 à 50 % chacune.

Une vue d'ensemble et une description détaillées des domaines de compétences opérationnelles figurent dans l'annexe à ces directives.

## Epreuve 4 Analyse de cas

### Description de l'analyse de cas

Le 4<sup>ème</sup> module consiste en une discussion professionnelle sur un cas donné; on examine et évalue ainsi le transfert du savoir acquis, l'attitude du candidat, ses propres conceptions, ses valeurs et sa manière de procéder. Le cas donné peut être classé dans n'importe quel domaine de compétences opérationnelles.

Exemple: Réclamation d'un client, problème avec le personnel ou problème technique.

Lors d'un entretien professionnel, on discute et on reflète le cas en le considérant sous diverses perspectives.

### Déroulement de l'analyse de cas

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Temps de préparation à la discussion professionnelle: | 20 minutes (pas d'évaluation) |
| Entretien professionnel                               | 30 minutes                    |

### Evaluation de l'analyse de cas

Les critères suivants sont évalués:

- la justification professionnelle et la traçabilité de la représentation du cas;
- la compréhension de la complexité du cas;
- la description et la justification professionnelle de la manière de procéder du candidat;
- la réflexion et l'argumentation du candidat sur sa propre attitude, ses conceptions, ses valeurs et ses attentes;
- l'usage correct de la langue technique professionnelle.

La note attribuée à la discussion professionnelle du cas donne directement la note de l'épreuve. La préparation de l'analyse de cas ne compte pas pour l'évaluation.

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles du module 4 à la page suivante.  
(Vue d'ensemble globale à la page 6):

| épreuves d'examen  | 4. Analyse de cas                                |   |       |       |
|--|--|---|-------|-------|
|  |  | arrondi d'une note entière ou une demi-note<br>20% de la note globale<br>Note > 4 |       |       |
| points d'appréciation<br><i>arrondi d'une note<br/>entière ou une demi-<br/>note</i>         | 4.1<br>préparation<br><i>On n'évalue<br/>pas</i> | 4.2<br>oral<br>100%   |       |       |
|  |  | 1 / 2 / 3   |       |       |
| <i>les domaines de<br/>compétences<br/>opérationnelles<br/>des points<br/>d'appréciation</i> |  | Carp  | Cart  | Sevh  |
|  |  | 5 / 7   | 5 / 6 | 8 / 9 |
| souspoints<br>d'appréciation<br><br><i>arrondi d'une note<br/>entière ou une demi-note</i>   |  |   |       |       |
| <b>Durée:</b>  | 20 minutes                                       | 30 minutes  |       |       |

**Compétences opérationnelles dans le module 4.1:**

Pas d'évaluation

**Compétences opérationnelles dans le module 4.2:**

Toutes les orientations: domaines de compétence opérationnelle 1, 2 et 3

Orientation peinture: domaines de compétence opérationnelle 5 et 7

Orientation tôlerie: domaines de compétence opérationnelle 5 et 6

Orientation serrurerie sur véhicules: domaines de compétence opérationnelle 8 et 9

Les pourcentages indiquent la pondération de chaque position.

Une vue d'ensemble et une description détaillées des domaines de compétences opérationnelles figurent dans l'annexe à ces directives.

## 4.2 Attribution des notes

L'évaluation de l'examen ou des épreuves est basée sur des notes.

Les prestations des candidats sont évaluées au moyen de notes échelonnées de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4,0 désignent des prestations suffisantes. On admet seulement des demi notes ou des notes entières pour les positions intermédiaires des épreuves, ainsi que pour l'épreuve 4.

La note globale de l'examen correspond à la moyenne (pondérée) des notes des épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

| <b>Epreuves</b>                                | <b>Pondération</b> |
|--|--------------------|
| 1. Gérer les processus de l'atelier            | 30%                |
| 2. Documenter, présenter et défendre le projet | 30%                |
| 3. Traiter les mandats                         | 20%                |
| 4. Analyse de cas                              | 20%                |

## 4.3 Consultation du dossier et recours auprès du SEFRI

Conformément au chiffre 7.31 du Règlement d'examen.

L'aide-mémoire du SEFRI est envoyé à tous les candidats avec la convocation à l'examen.

Le contenu et la forme du recours doivent satisfaire aux exigences du SEFRI. L'aide-mémoire actuel est disponible sous [www.sbf.admin.ch](http://www.sbf.admin.ch). Le recours écrit doit contenir des requêtes claires et porter la signature du recourant. La décision d'examen doit être jointe au recours.

Les plaintes individuelles doivent être justifiées concrètement. Des impressions subjectives ne donnent pas motif à un recours. Les erreurs de procédure ou les décisions arbitraires pendant le déroulement des épreuves ou lors de l'attribution des notes doivent être plausibles. Il faut apporter la preuve d'une erreur d'appréciation des prestations.

L'énoncé des tâches que le candidat a reçu pendant l'épreuve écrite ainsi que la copie de ses réponses à l'épreuve écrite lui servent à documenter le recours.

Les solutions d'examen remises par le candidat ainsi que le rapport d'examen restent propriété de la commission d'examen.

Les copies des solutions des épreuves écrites seront seulement remises aux candidats qui n'ont pas réussi l'examen et qui désirent faire recours.

Il est exclu de faire recours pour une note individuelle, pour autant que l'examen ait été jugé globalement réussi.

La Commission d'examen n'entre pas en matière pour les recours qui ne satisfont pas aux directives de l'aide-mémoire du SEFRI.



Union Suisse des carrossiers USIC



Fédération des Carrossiers Romands FCR

# **Annexe** aux **Directives**

du Règlement d'examen  
du:

## **Cheffe d'atelier de carrosserie / Chef d'atelier de carrosserie**

**Orientation:**

- tôlerie
- peinture
- serrurerie sur véhicules

Version 1.0

# Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

## Vue d'ensemble des compétences opérationnelles professionnelles Chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral spécification tôlerie, peinture, serrurerie sur véhicules

Légende:

|  |
|--|
| toutes les spécifications              |
| spécification tôlerie                  |
| spécification peinture                 |
| spécification serrurerie sur véhicules |

Domaines de compétences opérationnelles

| compétences opérationnelles professionnelles                              |  |  |   |   |   |   |   |   |   |  |
|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 1. Relations avec les clients   | 1.1 Conseiller le client / saisir et traiter les données du client             | 1.2 Recevoir et prendre en charge le véhicule du client                            | 1.3 Evaluer le dommage  | 1.4 Discuter avec l'assurance du processus de réparation et de la couverture du dommage | 1.5 Discuter du dommage avec les experts sur véhicules                  | 1.6 Livrer le véhicule au client (sans instructions)              | 1.7 Traiter les réclamations des clients                    |   |   |  |
|   | 2.1 Planifier et superviser le travail des collaborateurs                      | 2.2 Déterminer les cours de formation continue des collaborateurs                  | 2.3 Mener un entretien professionnel avec les collaborateurs          | 2.4 Préparer un entretien de qualification  | 2.5 Instruire, superviser et imposer des mesures de sécurité au travail | 2.6 Recruter les apprentis  | 2.7 Planifier les tâches des apprentis                      | 2.8 Initer les apprentis à des travaux spécifiques                                    | 2.9 Donner des directives de travail aux collaborateurs et aux apprentis                | 2.10 Mener les entretiens avec les apprentis et accompagner les mesures convenues (rapport de formation) |
| 2. Conduire les collaborateurs et les apprentis                           | 2.1 Planifier et superviser le travail des collaborateurs                      | 2.2 Déterminer les cours de formation continue des collaborateurs                  | 2.3 Mener un entretien professionnel avec les collaborateurs          | 2.4 Préparer un entretien de qualification  | 2.5 Instruire, superviser et imposer des mesures de sécurité au travail | 2.6 Recruter les apprentis  | 2.7 Planifier les tâches des apprentis                      | 2.8 Initer les apprentis à des travaux spécifiques                                    | 2.9 Donner des directives de travail aux collaborateurs et aux apprentis                | 2.10 Mener les entretiens avec les apprentis et accompagner les mesures convenues (rapport de formation) |
|   | 3.1 Se procurer les semi-produits, pièces de rechange, composants et matériaux | 3.2 Entretien des infrastructures  | 3.3 Gérer le dépôt et contrôler l'entrée des marchandises             | 3.4 Saisir les mandats de l'atelier et développer les processus                         | 3.5 Etablir la préparation et la planification des tâches               | 3.6 Analyser le dommage et l'envergure des dégâts sur le véhicule | 3.7 Surveiller constamment la qualité des travaux           |   |   |  |
| 3. Diriger l'atelier de carrosserie                                       | 3.1 Se procurer les semi-produits, pièces de rechange, composants et matériaux | 3.2 Entretien des infrastructures  | 3.3 Gérer le dépôt et contrôler l'entrée des marchandises             | 3.4 Saisir les mandats de l'atelier et développer les processus                         | 3.5 Etablir la préparation et la planification des tâches               | 3.6 Analyser le dommage et l'envergure des dégâts sur le véhicule | 3.7 Surveiller constamment la qualité des travaux           |   |   |  |
|   | 4.1 Effectuer les calculs préliminaires et ultérieurs d'un mandat              | 4.2 Effectuer les calculs de réparation pour les travaux de tôlerie ou de peinture | 4.3 Effectuer les calculs des projets pour la serrurerie sur véhicule | 4.4 Effectuer des offres écrites  | 4.5 Effectuer les lectures  |   |   |   |   |  |
| 4. Effectuer des calculs de réparations et devis                          | 4.1 Effectuer les calculs préliminaires et ultérieurs d'un mandat              | 4.2 Effectuer les calculs de réparation pour les travaux de tôlerie ou de peinture | 4.3 Effectuer les calculs des projets pour la serrurerie sur véhicule | 4.4 Effectuer des offres écrites  | 4.5 Effectuer les lectures  |   |   |   |   |  |
|   | 5.1 Mesurer le véhicule  | 5.2 Remplacer et réparer les pièces annexes  | 5.3 Remplacer et réparer les pièces de la carrosserie                 | 5.4 Remplacer et réparer les pièces de structure  | 5.5 Remplacer et réparer les vitrages                                   | 5.6 Fabriquer des petites pièces                                  | 5.7 Débrossage sans peinture                                | 5.8 Contrôler, diagnostiquer et entretenir la structure et la carrosserie du véhicule | 5.9 Diagnostiquer et supprimer les simples défauts du circuit électrique / électronique |  |
| 5. Effectuer des travaux sur la carrosserie et les pièces annexes         | 5.1 Mesurer le véhicule  | 5.2 Remplacer et réparer les pièces annexes  | 5.3 Remplacer et réparer les pièces de la carrosserie                 | 5.4 Remplacer et réparer les pièces de structure  | 5.5 Remplacer et réparer les vitrages                                   | 5.6 Fabriquer des petites pièces                                  | 5.7 Débrossage sans peinture                                | 5.8 Contrôler, diagnostiquer et entretenir la structure et la carrosserie du véhicule | 5.9 Diagnostiquer et supprimer les simples défauts du circuit électrique / électronique |  |
|   | 6.1 Diagnostiquer et supprimer les simples défauts électriques                 | 6.2 Démonter et monter les composants des systèmes de confort et de sécurité       | 6.3 Démonter et monter les composants mécaniques                      | 7.2 Préparer les parties à réparer et les nouvelles pièces à peindre                    | 7.3 Trouver le ton de couleur exact et l'adapter                        | 7.4 Préparer et appliquer les matériaux de retêtement             | 7.5 Peindre les surfaces décoratifs: conseiller et exécuter |   |   |  |
| 6. Effectuer des travaux sur des systèmes et des composants des véhicules | 6.1 Diagnostiquer et supprimer les simples défauts électriques                 | 6.2 Démonter et monter les composants des systèmes de confort et de sécurité       | 6.3 Démonter et monter les composants mécaniques                      | 7.2 Préparer les parties à réparer et les nouvelles pièces à peindre                    | 7.3 Trouver le ton de couleur exact et l'adapter                        | 7.4 Préparer et appliquer les matériaux de retêtement             | 7.5 Peindre les surfaces décoratifs: conseiller et exécuter |   |   |  |
|   | 7.1 Analyser le mandat et planifier le processus                               | 8.1 Clarifier les faisabilités techniques  | 8.2 Accomplir les travaux de construction                             | 8.3 Traiter les mandats   | 9.1 Fabriquer des éléments de montages                                  | 9.2 Monter des éléments de montages                               | 9.3 Mettre des installations en service                     | 9.4 Entretien et réparer les installations  |   |  |
| 7. Préparer et effectuer des travaux de peinture                          | 7.1 Analyser le mandat et planifier le processus                               | 8.1 Clarifier les faisabilités techniques  | 8.2 Accomplir les travaux de construction                             | 8.3 Traiter les mandats   | 9.1 Fabriquer des éléments de montages                                  | 9.2 Monter des éléments de montages                               | 9.3 Mettre des installations en service                     | 9.4 Entretien et réparer les installations  |   |  |
|   | 8.1 Clarifier les faisabilités techniques                                      | 8.2 Accomplir les travaux de construction  | 8.3 Traiter les mandats   | 9.1 Fabriquer des éléments de montages  | 9.2 Monter des éléments de montages                                     | 9.3 Mettre des installations en service                           | 9.4 Entretien et réparer les installations                  |   |   |  |
| 8. Traiter les mandats de serrurerie sur véhicules                        | 8.1 Clarifier les faisabilités techniques                                      | 8.2 Accomplir les travaux de construction  | 8.3 Traiter les mandats   | 9.1 Fabriquer des éléments de montages  | 9.2 Monter des éléments de montages                                     | 9.3 Mettre des installations en service                           | 9.4 Entretien et réparer les installations                  |   |   |  |
|   | 9.1 Fabriquer des éléments de montages   | 9.2 Monter des éléments de montages  | 9.3 Mettre des installations en service                               | 9.4 Entretien et réparer les installations  |   |   |   |   |   |  |
| 9. Fabriquer et entretenir des installations pour véhicules               | 9.1 Fabriquer des éléments de montages   | 9.2 Monter des éléments de montages  | 9.3 Mettre des installations en service                               | 9.4 Entretien et réparer les installations  |   |   |   |   |   |  |
|   | 9.1 Fabriquer des éléments de montages   | 9.2 Monter des éléments de montages  | 9.3 Mettre des installations en service                               | 9.4 Entretien et réparer les installations  |   |   |   |   |   |  |

## Niveaux d'exigence

### 1 Relations avec les clients

#### Description du domaine de compétence opérationnelle

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral est quotidiennement en contact direct avec les clients.

Dans un garage ou un atelier de carrosserie il prend en charge le véhicule à réparer, estime le dommage et conseille le client. Il est en mesure de proposer rapidement plusieurs variantes de réparation et de donner oralement une estimation approximative des coûts. Puis, il prend contact avec l'assurance du véhicule / du client et détermine avec les experts la procédure de réparation et la couverture des dommages. Selon les besoins, il fait appel aux experts de véhicules pour garantir l'exactitude de l'évaluation du dommage.

En cas de fabrication de nouvelles pièces, il tient compte des exigences du client durant tout le développement du processus.

Le véhicule est remis au client lorsque la réparation est achevée à son entière satisfaction.

Les travaux administratifs, comme la saisie des données du client ou le traitement des réclamations, font également partie de la gestion des relations avec les clients.

#### Contexte

La mobilité répond à un besoin important de notre société et, dans ce cadre, l'automobile y joue un rôle important. En règle générale les Suisses veulent disposer d'un véhicule en bon état, sûr et agréable à regarder. Ceci est valable pour les véhicules d'usage privé et public comme pour les véhicules utilitaires.

La satisfaction du client est un facteur essentiel de succès pour une entreprise de carrosserie: cela lui garantit le maintien de relations durables et de rester concurrentielle sur le marché. En communiquant professionnellement et en réagissant rapidement et sans complications aux diverses exigences du client, le chef d'atelier de carrosserie contribue essentiellement à satisfaire le client.

Le chef d'atelier de carrosserie occupe des fonctions différentes selon l'envergure de l'entreprise. Dans les petites et moyennes entreprises il travaille plutôt comme généraliste dans tous les domaines d'activités. Dans une grande entreprise, il gère son propre domaine spécialisé de responsabilités, où figurent, en premier lieu, le service clients et le contact direct avec la clientèle.

Dans les entreprises de serrurerie, se sont les projets dans le domaine des nouvelles fabrications qui se placent au premier plan. Le contact avec le client est particulièrement intense et important pendant le déroulement du projet.

Le domaine de compétence opérationnelle 1 est étroitement lié au domaine 4 „Faire les calculs spécifiques relatifs à la commande d'un client“.

| <b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>   | <b>Dispositions thématiques / Contenu</b>  | <b>Critères de performance</b>  |
|---|--|---|
| 1.1 Conseiller le client / saisir et traiter les données du client (2C)   | Communication, technique de négociation  | Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral<br>orientation peinture<br>orientation tôlerie<br>orientation serrurerie sur véhicules est capable de <ul style="list-style-type: none"> <li>• prendre en compte les besoins des clients et rechercher avec eux des solutions;</li> <li>• évaluer la faisabilité du travail;</li> <li>• calculer et préparer une offre à l'aide des outils informatiques de l'entreprise;</li> <li>• interpréter les rapports de travail et les listes de tarifs;</li> <li>• documenter par écrit les processus de réparation;</li> <li>• évaluer et choisir entre les questions de responsabilité et de complaisance;</li> <li>• conduire des entretiens avec les assurances et défendre avec compétence les intérêts de l'entreprise;</li> <li>• rédiger une demande de garantie;</li> <li>• négocier avec les partenaires de l'entreprise;</li> <li>• se montrer orienté solution et gérer les conflits;</li> <li>• reconnaître les relations entre les processus de réparation et les projets;</li> <li>• maîtriser la correspondance écrite simple avec les clients.</li> </ul> |
| 1.2 Recevoir et prendre en charge le véhicule du client (2C)  | Communication /administration  |   |
| 1.3 Evaluer le dommage et faire le calcul des coûts de réparation pour faire oralement une offre approximative (2C)   | Savoir établir un contrat d'entreprise, connaissance fondamentales du calcul des offres, des coûts de réparation |   |
| 1.4 Discuter avec l'assurance du processus de réparation et de la couverture du dommage (3C)  | Notions du droit des assurances responsabilité civile, communication   |   |
| 1.5 Discuter du dommage avec les experts sur véhicules (3C)   | Communication, conduite d'un entretien, connaissances techniques à jour, connaissances professionnelles          |   |
| 1.6 Livrer le véhicule au client (sans instructions) (3C)   | Communication / contrat d'entreprise   |   |
| 1.7 Traiter les réclamations des clients (1-2C)   | Notions de correspondance simple / communication   |   |
| <b>Compétences personnelles / sociales</b><br><br>S1 Disposition à actualiser et développer constamment ses connaissances<br>S2 Conscience de la sécurité et de la santé au travail<br>S3 Contrôle, évaluation et perfectionnement de sa propre manière d'agir<br>S4 Sens des responsabilités<br>S5 Attitude communicative<br>S6 Garder à l'esprit le rapport coûts-utilité<br>S7 Orientation vers le client<br>S8 Loyauté<br>S9 Pensée systémique et action orientée processus<br>S10 Conscience de la qualité<br>S11 Attitude respectueuse<br>S12 Conscience de l'environnement |  |   |

## 2 Conduire les collaborateurs et les apprentis

### Description du domaine de compétence opérationnelle

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral fait partie des cadres de conduite dans les garages et ateliers de carrosserie, de peinture et de serrurerie sur véhicules. Il gère toutes les phases des processus touchant à la gestion du personnel, du recrutement à la fin du contrat de travail, en passant par la gestion du travail et des horaires. Il est également responsable de la formation professionnelle des apprentis dans l'entreprise.

En qualité de cadre de conduite, il planifie et surveille constamment le travail de ses collaborateurs et a régulièrement avec eux des entretiens professionnels de qualification. Il veille au respect des mesures de protection pour garantir la sécurité et la santé au travail, en instruisant et en surveillant ses collaborateurs avec professionnalisme. Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral est également responsable de la formation continue de ses collaborateurs. Il recense le besoin de développement des compétences, recherche les informations sur les cours et les formations et discute avec ses collaborateurs des possibilités de formation continue adéquates.

La conduite des apprentis joue un rôle important dans le domaine de conduite du chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral. Il sélectionne les candidatures d'apprentissage. Pendant l'apprentissage, il planifie les tâches des apprentis, en tenant compte du plan de formation et des directives d'examen; il les initie à des travaux spécifiques et évalue leurs prestations dans le cadre d'entretiens réguliers de qualification.

### Contexte

Pour conduire ses collaborateurs, le chef d'atelier doit posséder de bonnes connaissances du droit du travail, des mesures de sécurité à la place de travail, de la protection de la santé, ainsi que des techniques et des instruments pratiques liés à la gestion du personnel. Il est responsable du bien-être des collaborateurs et des apprentis à leur place de travail; il les protège dans des domaines tels que la santé, la sécurité ou le mobbing et cherche à créer un climat de travail positif. C'est pourquoi il est indispensable qu'il dispose d'excellentes compétences personnelles et sociales et qu'il soit un bon communicateur.

Il doit également avoir des connaissances professionnelles spécifiques approfondies, car la conduite comprend l'instruction et l'accompagnement des collaborateurs et des apprentis dans leurs tâches pratiques quotidiennes, ainsi que dans les cas particuliers au sein d'un atelier.

Une notion, selon laquelle on apprend sa vie durant, se répand de plus en plus dans le milieu entrepreneurial. Le développement des compétences par la formation continue est central pour la branche de la carrosserie, si celle-ci veut rester concurrentielle. La conduite d'entretiens de motivation ou le fait de se tenir au courant des innovations techniques, sont des sujets qui occupent une place particulièrement importante dans la formation continue.

Le recrutement et la qualité de la formation des apprentis sont des facteurs de poids qui permettent d'assurer le développement de la relève. Du point de vue économique il est également important pour l'entreprise de trouver de bons apprentis et de les former de manière optimale. C'est pourquoi on exige que le futur chef d'atelier avec brevet fédéral, suive le cours de responsable de la formation professionnelle (maître d'apprentissage). Il acquiert ainsi d'excellentes connaissances du système de la formation professionnelle, des principes et des processus de la formation, ainsi que de la mise en pratique des instruments coutumiers à cette orientation.

| Compétences professionnelles opérationnelles   | Dispositions thématiques / Contenu                                | Critères de performance   |
|--|---|---|
| 2.1 Planifier et surveiller le travail des collaborateurs (2C)   | Droit du travail  | <p>Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral orientation peinture<br/>orientation tôlerie<br/>orientation serrurerie sur véhicules est capable de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reconnaître les compétences et le potentiel de ses collaborateurs et de les impliquer en tenant compte de leurs forces et de leurs faiblesses;</li> <li>• mener des entretiens avec les collaborateurs (fixation d'objectifs, entretien de bilan et d'évaluation) avec objectivité et respect, tout en restant orienté vers l'objectif;</li> <li>• recruter les apprentis à l'aide d'un processus de sélection bien établi;</li> <li>• évaluer et encourager les collaborateurs et les apprentis pour leurs prestations professionnelles;</li> <li>• enthousiasmer et motiver les collaborateurs et les apprentis en faveur de l'entreprise, de l'équipe et de leur travail;</li> <li>• prendre ses responsabilités et former les apprentis avec persévérance, conformément à leur plan de formation;</li> <li>• transmettre les connaissances et les techniques de travail aux collaborateurs et aux apprentis;</li> <li>• contrôler, conformément aux directives données, les documents de formation établis pour la formation professionnelle de leurs apprentis;</li> <li>• formuler avec précision les tâches de travail que les collaborateurs doivent exécuter;</li> <li>• communiquer et imposer ses décisions aux collaborateurs;</li> <li>• faire appel aux collaborateurs pour mettre en pratique les normes établies de sécurité et de santé au travail et, le cas échéant, les imposer;</li> <li>• gérer les conflits relationnels.</li> </ul> |
| 2.2 Déterminer les cours de formation continue des collaborateurs (1-2 B)  | Droit du travail  |   |
| 2.3 Mener un entretien professionnel avec les collaborateurs (3C)  | Droit du travail, communication, possibilités de motivation       |   |
| 2.4 Préparer un entretien de qualification (3C)  | Droit du travail  |   |
| 2.5 Instruire, surveiller et imposer des mesures de sécurité au travail (2B)   | Consignes, communication, possibilités de motivation              |   |
| 2.6 Recruter les apprentis (2B)  | Outils de sélection   |   |
| 2.7 Planifier les tâches des apprentis (2B)  | Documents de formation  |   |
| 2.8 Initier les apprentis à des travaux spécifiques (2B)   | Communication, possibilités de motivation                         |   |
| 2.9 Donner des directives de travail aux collaborateurs et aux apprentis (2B)  | Communication, possibilités de motivation                         |   |
| 2.10 Mener les entretiens avec les apprentis et accompagner les mesures convenues (rapport de formation) (2B)  | Documents de formation, communication, possibilités de motivation |   |
| <p><b>Compétences personnelles / sociales</b></p> <p>S1 Disposition à actualiser et développer constamment ses connaissances</p> <p>S2 Conscience de la sécurité et de la santé au travail</p> <p>S3 Contrôle, évaluation et perfectionnement de sa propre manière d'agir</p> <p>S4 Sens des responsabilités</p> <p>S5 Attitude communicative</p> <p>S6 Garder à l'esprit le rapport coûts-utilité</p> <p>S7 Orientation vers le client</p> <p>S8 Loyauté</p> <p>S9 Pensée systémique et action orientée processus</p> <p>S10 Conscience de la qualité</p> <p>S11 Attitude respectueuse</p> <p>S12 Conscience de l'environnement</p> |   |   |

### 3 Diriger l'atelier de carrosserie

#### Description du domaine de compétence opérationnelle

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral est responsable du parfait déroulement du travail dans les garages et ateliers de carrosserie, de peinture et de serrurerie sur véhicules.

Il veille à ce que l'infrastructure de l'atelier soit toujours en bon état afin de garantir un déroulement optimal du travail. Il contrôle les réserves de matériel dans le dépôt et commande les pièces de rechange, les semi-produits et autres matériaux, ainsi que les outils et les machines. Il contrôle les livraisons de marchandises à leur arrivée pour déceler d'éventuelles erreurs et fait les démarches nécessaires.

Pour exécuter une commande sans accroc, il est indispensable de saisir avec précision le mandat d'atelier. Si ce dernier est envoyé par le service clients, la tâche du chef d'atelier consiste à le contrôler avec son collègue et de discuter avec lui du déroulement exact de la réparation, ce qui demande selon les cas une analyse exacte de l'envergure du dommage.

Les divers travaux de l'atelier sont planifiés et coordonnés par le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral. Cela constitue une base importante pour la décharge optimale des collaborateurs et la réalisation du mandat dans les délais impartis.

Les travaux courants sont régulièrement contrôlés et surveillés, afin de répondre aux exigences et aux directives techniques et garantir le standard de qualité de l'entreprise.

#### Contexte

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral porte une grande responsabilité, car il doit garantir le déroulement sans accroc et l'excellente qualité des réparations ou des nouveaux assemblages. Ce domaine de compétence opérationnelle exige donc qu'il ait des connaissances approfondies des processus et déroulements dans l'entreprise, ainsi que des diverses directives et autres standards de qualité.

Il doit en outre garder la vue d'ensemble et coordonner les interfaces entre les divers départements, le service clients, l'atelier et le dépôt, ce qui demande, entre autres, une bonne collaboration entre les divers collaborateurs. Tout comme dans les deux premiers domaines de compétence („Relations avec les clients" et „Conduire les collaborateurs et les apprentis") les tâches de l'atelier soumettent les compétences personnelles et sociales du chef d'atelier de carrosserie à de fortes exigences.

La disponibilité à élargir continuellement ses connaissances est aussi significative. Tout particulièrement dans le domaine des produits, il faut savoir reconnaître les innovations et les nouveautés techniques, c'est-à-dire connaître les sources d'information et de les utiliser activement et régulièrement.

| <b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>   | <b>Dispositions thématiques / Contenu</b>   | <b>Critères de performance</b>  |  |
|---|---|---|--|
| 3.1 Se procurer les semi-produits, pièces de rechange, composants et matériaux (2C)   | Conditions de livraison et de prix, principes de base d'un contrat d'achat (y compris contrat de leasing), systèmes informatiques de l'entreprise, sources d'information, types de machines | Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral orientation peinture<br>orientation tôlerie<br>orientation serrurerie sur véhicules est capable de   |  |
| 3.2 Entretien des outils, les machines et l'infrastructure (2C)   |   |   |  |
| 3.3 Gérer le dépôt et contrôler l'entrée des marchandises (2C)  | Systèmes informatiques de l'entreprise, documents QS  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• déterminer le moment adéquat pour faire les achats et les travaux d'entretien;</li> <li>• déterminer et calculer les quantités à commander;</li> <li>• rechercher et évaluer les offres;</li> <li>• observer les nouveautés et les innovations sur le marché;</li> <li>• se tenir au courant des domaines d'utilisation et du développement technologique des outils, des machines, des matériaux et des pièces de rechange;</li> <li>• prendre en compte les exigences techniques;</li> <li>• respecter le budget donné;</li> <li>• gérer la correspondance en cas de problèmes avec les fournisseurs;</li> <li>• administrer le stock de l'inventaire;</li> <li>• interpréter et mettre en pratique la documentation technique;</li> <li>• coordonner les travaux en attente;</li> <li>• reconnaître les relations et les processus dans l'entreprise et les diriger;</li> <li>• expliquer et distribuer des tâches aux collaborateurs;</li> <li>• reconnaître les dommages cachés éventuels;</li> <li>• utiliser des méthodes simples de mesure et de contrôle;</li> <li>• traiter systématiquement les arrivées de marchandises;</li> <li>• organiser systématiquement les prescriptions, les directives etc.</li> </ul> |  |
| 3.4 Saisir les mandats de l'atelier et développer les processus (2C)  | Systèmes informatiques de l'entreprise déroulement des mandats, processus de l'entreprise, prescriptions et standards de qualité (sécurité, environnement)                                  |   |  |
| 3.5 Etablir la préparation et la planification des tâches (2C)  | Systèmes informatiques de l'entreprise, déroulement des mandats, processus de l'entreprise, prescriptions et standard de qualité (sécurité, environnement)                                  |   |  |
| 3.6 Analyser le dommage et l'envergure des dégâts sur le véhicule (3C)  | Systèmes de mesure, méthodes simples de contrôle et de mesure   |   |  |
| 3.7 Surveiller constamment la qualité des travaux (2C)  | Prescriptions et standard de qualité (sécurité, environnement, consignes du fabricant)  |   |  |
| <b>Compétences personnelles / sociales</b><br><br>S1 Disposition à actualiser et développer constamment ses connaissances<br>S2 Conscience de la sécurité et de la santé au travail<br>S3 Contrôle, évaluation et perfectionnement de sa propre manière d'agir<br>S4 Sens des responsabilités<br>S5 Attitude communicative<br>S6 Garder à l'esprit le rapport coûts-utilité<br>S7 Orientation vers le client<br>S8 Loyauté<br>S9 Pensée systémique et action orientée processus<br>S10 Conscience de la qualité<br>S11 Attitude respectueuse<br>S12 Conscience de l'environnement |   |   |  |

#### **4 Effectuer des calculs de réparations et devis**

*Le domaine de compétence opérationnelle 4 fait partie du profil de qualification des chefs d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral. Toutefois, toutes les compétences opérationnelles professionnelles ne sont pas exigées pour toutes les orientations. (Veuillez s.v.p. consulter les critères de prestations)*

##### **Description du domaine de compétence opérationnelle**

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral est responsable de tous les calculs techniques, à savoir le calcul des mandats attribués aux ateliers de tôlerie, de peinture et de serrurerie sur véhicules, avant et après leur exécution.

Après le constat des dommages, respectivement lorsque l'envergure du projet est définie, le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral établit une offre écrite. En cas de travail supplémentaire imprévu pendant le déroulement de la procédure, il doit réviser ses calculs et informer régulièrement le client et l'assurance des modifications survenues.

Pour établir un calcul sans erreur et assurer le bon déroulement du mandat, il est impératif de saisir avec précision l'ensemble du dommage et du projet de réparation, ce qui se fait généralement dans les domaines professionnels de la tôlerie et de la peinture à l'aide d'un programme informatique de calcul des réparations et des dommages. S'il reçoit l'ordre de réparation du service clients, le chef d'atelier devra examiner le mandat avec son collègue et discuter les détails de la réparation avec lui.

Les divers travaux en atelier sont planifiés et coordonnés par le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, ce qui donne une bonne base pour l'exécution du travail. Cela permet aussi de décharger au mieux les collaborateurs et d'achever le travail dans les délais.

L'établissement des factures fait aussi partie des tâches de calcul relatives au traitement des mandats.

##### **Contexte**

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral porte une grande responsabilité en tant que cadre, car il doit veiller au déroulement sans faille du processus et garantir la qualité et l'exactitude des calculs pour les réparations ou les nouveaux assemblages. Ce domaine de compétence opérationnelle exige donc une connaissance approfondie des processus dans l'entreprise et des conséquences sur les coûts et le temps de travail.

Il est important qu'il soit prêt à utiliser le programme informatique de calcul des réparations et des dommages pour le suivi des travaux en atelier.

Il doit également garder la vue d'ensemble et coordonner les interfaces entre les divers départements, le service clients, l'atelier et la comptabilité. Cela présuppose qu'il y ait une bonne collaboration entre les divers collaborateurs et que le chef possède d'excellentes compétences personnelles et sociales.

Le calcul des mandats est directement lié au service à la clientèle et à la préparation en commun du travail, ce qui crée un lien étroit avec les domaines de compétences opérationnelles 1 et 3.

| Compétences professionnelles opérationnelles  | Dispositions thématiques / Contenu   | Critères de performance  |
|---|--|--|
| 4.1 Effectuer les calculs préliminaires et ultérieurs d'un mandat   | Principes de base du contrat d'entreprise, bases de calcul, programme informatique           | Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, toutes les orientations, est capable   |
| 4.2 Effectuer les calculs de réparation pour les travaux de tôlerie ou de peinture.   | Programme de calcul des dommages, calculs séparés selon les orientations                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• faire les calculs de base et d'exécuter des tâches avec les outils informatiques propres à l'entreprise, comme les calculs d'offres et les calculs de fin de mandat;</li> <li>• rédiger des offres;</li> </ul>  |
| 4.3 Effectuer les calculs des projets pour la serrurerie sur véhicule   | Connaissances informatiques, matériel et temps de travail; référence aux documents existants | <ul style="list-style-type: none"> <li>• rédiger des factures;</li> <li>• proposer des alternatives pour une réparation ou une solution plus avantageuse;</li> </ul>   |
| 4.4 Effectuer des offres écrites  | Principes de base de la correspondance commerciale   | Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie et peinture est capable de   |
| 4.5 Effectuer les factures  | Système informatique de l'entreprise   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• calculer les travaux de démontage, de montage et de réparation en s'aidant d'un programme de calcul de dommages connu;</li> </ul>   |
| <b>Compétences personnelles / sociales</b><br><br>S1 Disposition à actualiser et développer constamment ses connaissances<br>S2 Conscience de la sécurité et de la santé au travail<br>S3 Contrôle, évaluation et perfectionnement de sa propre manière d'agir<br>S4 Sens des responsabilités<br>S5 Attitude communicative<br>S6 Garder à l'esprit le rapport coûts-utilité<br>S7 Orientation vers le client<br>S8 Loyauté<br>S9 Pensée systémique et action orientée processus<br>S10 Conscience de la qualité<br>S11 Attitude respectueuse<br>S12 Conscience de l'environnement |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• calculer les travaux de peinture, de démontage et de montage en s'aidant d'un programme de calcul de dommages connu;</li> </ul> Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation serrurerie sur véhicule est capable de<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• calculer les coûts d'un projet, de surveiller le déroulement du projet et de respecter les délais et les coûts calculés dans l'offre.</li> </ul> |

## 5 Effectuer des travaux sur la carrosserie et les pièces annexes

*Le domaine de compétence opérationnelle 5 fait partie du profil de qualification du chef d'atelier avec brevet fédéral, orientation tôlerie et orientation peinture*

### **Description du domaine de compétence opérationnelle**

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie, est responsable dans son entreprise de travaux multiples et exigeants de réparation ou de remplacement des pièces de carrosserie ou des accessoires.

Il instruit ses collaborateurs pour l'accomplissement de ces tâches ou il les exécute lui-même. Pour ce faire, il doit mesurer les véhicules de manière exacte, remplacer et/ou réparer les pièces de carrosserie, les accessoires, les éléments de la structure et les vitres. La fabrication de petites pièces, ainsi que le redressement des bosses font aussi partie de son travail.

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation peinture, exécute aussi sur la carrosserie des voitures et véhicules utilitaires des travaux antérieurs et postérieurs à la peinture proprement dite. Il analyse les bosses et les redresse sans endommager la peinture. Il doit souvent démonter des pièces d'armature, de la carrosserie, des roues et même des parties du circuit électrique, puis les remonter. Cela fait appel à des ressources particulières et à sa capacité de connaître les limites de ses propres possibilités.

### **Contexte**

Pour accomplir avec professionnalisme des travaux sur les pièces de carrosserie et les accessoires, le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie/peinture doit posséder une solide connaissance des divers types de véhicules, des matériaux et des moyens auxiliaires, des outils et des machines. Il maîtrise les processus et les techniques de travail y-relatives, surveille l'ensemble de la procédure de travail et veille à fournir des prestations économiques. Il travaille de manière autonome et prend la responsabilité du processus et des résultats.

La construction des véhicules devient toujours plus complexe, à cause du nombre croissant des sortes de matériaux et l'intégration de systèmes de confort et de sécurité. Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie/peinture, doit donc constamment actualiser ses connaissances (fabricant, association, importateur), faire preuve d'un mode de pensée systémique et trouver des solutions innovantes, même pour les problèmes inconnus jusque-là.

En plus des directives centrales du fabricant, les prescriptions juridiques sur la qualité des travaux, la sécurité sur le lieu de travail et la protection de la santé, jouent un rôle important. Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie/peinture, dispose des connaissances adéquates et les actualise continuellement. Il se distingue aussi par une conscience marquée pour la qualité et la sécurité - que ce soit pour lui-même ou pour les collaborateurs de l'équipe et de toute l'entreprise. Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie/peinture, est qualifié pour exécuter les travaux de soudure, ces derniers jouant un rôle particulièrement important pour la sécurité des véhicules et de l'entreprise.

Les travaux sur les pièces de carrosserie et les accessoires sont en rapport direct avec le service clients, la préparation du travail, le calcul des travaux en cours et des travaux finis, ainsi qu'avec les systèmes et les éléments mécaniques. Cela contribue à créer un lien étroit entre les domaines de compétences opérationnelles (1, 3, 4, 6) et le domaine 5.

A cause de la fonction d'encadrement que le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie/peinture exerce aussi dans le domaine 5 „Exécuter des travaux sur des éléments de carrosserie et des pièces détachées“, on constate la présence de liens concrets avec le domaine 2 „Conduire les collaborateurs et les apprentis“. La fonction de cadre a une signification plus importante dans les grandes entreprises que dans les petites entreprises, où le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie/peinture accomplit souvent les travaux lui-même.

| Compétences professionnelles opérationnelles   | Dispositions thématiques / Contenu   | Critères de performance  |
|--|--|--|
| 5.1 Mesurer le véhicule (3C)   | Systèmes de dressage et de mesure  | <p>Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie, est capable de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• différencier les systèmes courants de mesure et de dressage et de les utiliser à bon escient</li> <li>• différencier les matériaux et les colles à traiter selon leurs propriétés</li> <li>• choisir la technique de travail adaptée et les ressources correctes pour accomplir des tâches multiples et complexes;</li> <li>• déconnecter / remettre en fonction divers systèmes;</li> <li>• exécuter des travaux de réparation et de remplacement conformément aux consignes et en utilisant la technique moderne actuelle;</li> <li>• maîtriser la technique de pose des joints;</li> <li>• estimer les conséquences des divers travaux sur les coûts et la qualité;</li> <li>• mettre en pratique et garantir le respect des dispositions réglementaires sur la sécurité au travail et la protection de la santé;</li> <li>• exécuter les travaux de remise en forme et de redressage des pièces de tôle.</li> </ul> <p>Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation peinture, est capable de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• redresser les pièces cabossées sans endommager la peinture;</li> <li>• démonter les diverses petites pièces avant les travaux de peinture;</li> <li>• reconnaître, lors de travaux de démontage, les limites de son propre savoir professionnel et de ce qui lui est autorisé, et d'agir en conséquence;</li> <li>• monter diverses petites pièces après les travaux de peinture;</li> <li>• utiliser le testeur multimarques pour identifier les erreurs de diagnostic;</li> <li>• supprimer/réparer, dans le cadre du mandat, les simples défauts et pannes électroniques;</li> <li>• reconnaître, lors de défauts électriques/électroniques, les limites de son propre savoir professionnel, de ce qu'il est autorisé à faire, et d'agir en conséquence;</li> <li>• observer pendant les réparations le fonctionnement et les particularités des installations de sécurité, d'assistance à la conduite, des systèmes de climatisation et de refroidissement.</li> <li>• observer pendant les réparations les liens existant entre les divers éléments;</li> <li>• mettre en pratique et garantir le respect des dispositions réglementant la sécurité sur le lieu du travail et la protection de la santé;</li> <li>• prendre en considération les risques de la technique à haut voltage dans l'atelier.</li> </ul> |
| 5.2 Remplacer et réparer les pièces annexes (2C)   | Matériaux, techniques de travail (soudure incl.), dispositions réglementaires  |  |
| 5.3 Remplacer et réparer les pièces de la carrosserie (3C)   | Matériaux, techniques de travail (soudure incl.), dispositions réglementaires  |  |
| 5.4 Remplacer et réparer les pièces de structure (3C)  | Matériaux, techniques de travail (soudure incl.), dispositions réglementaires  |  |
| 5.5 Remplacer et réparer les vitrages (1C)   | Systèmes de circuits intégrés, dispositions réglementaires   |  |
| 5.6 Fabriquer des petites pièces (3C)  | Matériaux, techniques de travail, dispositions réglementaires  |  |
| 5.7 Débosselage sans peinture (3A)   | Matériaux, techniques de travail, dispositions réglementaires. Redressage des bosses sans endommager la peinture   |  |
| 5.8 Contrôler, diagnostiquer et entretenir la structure et la carrosserie du véhicule (1C)   | Pièces rapportées et carrosserie, roues, parties des installations électriques, dispositions réglementaires des fabricants, collaboration avec le personnel qualifié externe |  |
| 5.9 Diagnostiquer et supprimer les simples défauts du circuit électrique / électronique (1C)   | Pièces rapportées électriques, système de mémorisation des erreurs; électronique de confort et de sécurité (active/passive)  |  |
| <p><b>Compétences personnelles / sociales</b></p> <p>S1 Disposition à actualiser et développer constamment ses connaissances</p> <p>S2 Conscience de la sécurité et de la santé au travail</p> <p>S3 Contrôle, évaluation et perfectionnement de sa propre manière d'agir</p> <p>S4 Sens des responsabilités</p> <p>S5 Attitude communicative</p> <p>S6 Garder à l'esprit le rapport coûts-utilité</p> <p>S7 Orientation vers le client</p> <p>S8 Loyauté</p> <p>S9 Pensée systémique et action orientée processus</p> <p>S10 Conscience de la qualité</p> <p>S11 Attitude respectueuse</p> <p>S12 Conscience de l'environnement</p> |  |  |

## 6 Effectuer des travaux sur des systèmes et des composants des véhicules

*Le domaine de compétence opérationnelle 6 fait seulement partie du profil de qualification du chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie.*

### **Description du domaine de compétence opérationnelle**

A part ses activités professionnelles fondamentales dans le domaine de la carrosserie, le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie, exécute des travaux sur divers systèmes et composants de véhicules. Il diagnostique et répare les pannes électriques et démonte respectivement monte les composants d'installations mécaniques ou de systèmes de confort et de sécurité.

Il instruit ses collaborateurs pour l'accomplissement de ce genre de tâches ou il les exécute lui-même.

### **Contexte**

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie, a besoin, pour accomplir son travail, de connaître les installations de sécurité, les systèmes d'assistance au conducteur, les systèmes de refroidissement et de climatisation, ainsi que les composants du châssis et du bloc-moteur. Dans sa fonction de cadre et de chef de processus il doit également connaître le réseautage des systèmes. Il est capable de transmettre à ses collaborateurs de simples connaissances fondamentales en électricité et en électronique, respectivement d'expliquer le problème qui se pose dans un cas donné.

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie, maîtrise les processus et la technique de travail, y compris l'utilisation des moyens auxiliaires, des outils et des machines. Il surveille l'ensemble du processus et veille à fournir une prestation économique. Il effectue toutes les tâches de manière autonome et porte l'entière responsabilité des processus et des résultats.

Comme les véhicules deviennent toujours plus complexes, à cause du nombre croissant de sortes de matériaux et l'intégration de systèmes de confort et de sécurité, le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie, doit constamment actualiser ses connaissances dans ce domaine, faire preuve d'un mode de pensée systémique et trouver des solutions même pour les problèmes inconnus jusque là.

Les travaux sur les systèmes électriques et les systèmes de refroidissement ont une importance particulière pour la sécurité des véhicules et la sécurité de l'entreprise. Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie, possède les qualifications en électrotechnique (EUP) nécessaires et le permis pour l'utilisation de fluides frigorigènes.

Les travaux sur les pièces de carrosserie et les systèmes sont en rapport direct avec le service clients, la préparation du travail, les travaux sur la carrosserie et les accessoires. Cela contribue à créer un lien étroit entre les domaines de compétences opérationnelles (1, 3, 5) et le domaine 6.

A cause de la fonction d'encadrement que le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie exerce aussi dans le domaine 6, on constate la présence de liens concrets avec le domaine 2 „Conduire les collaborateurs et les apprentis“. La fonction de cadre a une signification plus importante dans les grandes entreprises que dans les petites entreprises, où le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie accomplit souvent les travaux lui-même.

| Compétences professionnelles opérationnelles   | Dispositions thématiques / Contenu  | Critères de performance   |
|--|---|---|
| 6.1 Diagnostiquer et supprimer les simples défauts électriques   | Systèmes d'assistance à la conduite, installations de sécurité, systèmes de climatisation et de refroidissement                   | <p>Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation tôlerie, est capable de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• calibrer et ajuster les composants électriques;</li> <li>• utiliser à bon escient le testeur multimarques pour identifier les erreurs de diagnostic;</li> <li>• utiliser à bon escient le multimètre;</li> <li>• interpréter les schémas électriques des marques courantes;</li> <li>• supprimer les petits défauts électriques et électroniques relatifs au mandat;</li> <li>• reconnaître les limites de son propre savoir professionnel, de ce qui lui est autorisé, et d'agir en conséquence ;</li> <li>• localiser à l'aide du système de recherche adéquat les fuites des systèmes de refroidissement et de climatisation et de les calfater;</li> <li>• prendre en considération dans son travail quotidien le fonctionnement et les particularités des installations de sécurité, d'assistance à la conduite, des systèmes de climatisation et de refroidissement;</li> <li>• prendre en considération dans le travail quotidien des liens existants entre les éléments électroniques;</li> <li>• monter et démonter les composants du châssis;</li> <li>• mettre en pratique et garantir le respect des dispositions réglementaires sur la sécurité au travail et la protection de la santé;</li> <li>• prendre en considération les risques de la technique à haut voltage dans l'atelier.</li> </ul> |
| 6.2 Démonter et monter les composants des systèmes de confort et de sécurité   | Systèmes d'identification de fuites, de climatisation et de refroidissement, d'assistance à la conduite, composant pyrotechniques |   |
| 6.3 Installer et démonter des composants mécaniques  | Installations de sécurité, composants du châssis et du moteur<br>Justification de sécurité (p.ex. EUP, IP)                        |   |
| <p><b>Compétences personnelles / sociales</b></p> <p>S1 Disposition à actualiser et développer constamment ses connaissances</p> <p>S2 Conscience de la sécurité et de la santé au travail</p> <p>S3 Contrôle, évaluation et perfectionnement de sa propre manière d'agir</p> <p>S4 Sens des responsabilités</p> <p>S5 Attitude communicative</p> <p>S6 Garder à l'esprit le rapport coûts-utilité</p> <p>S7 Orientation vers le client</p> <p>S8 Loyauté</p> <p>S9 Pensée systémique et action orientée processus</p> <p>S10 Conscience de la qualité</p> <p>S11 Attitude respectueuse</p> <p>S12 Conscience de l'environnement</p> |   |   |

## 7 Préparer et effectuer des travaux de peinture

*Le domaine de compétence opérationnelle 7 fait seulement partie du profil de qualification du chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation peinture*

### **Description du domaine de compétence opérationnelle**

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation peinture, est responsable de l'exécution de travaux de peinture variés et exigeants, sur les véhicules et leurs accessoires.

Le processus consiste à préparer la surface à peindre, mélanger et adapter le ton de la couleur, ainsi qu'à appliquer la peinture adéquate et faire les finitions sur la surface laquée.

Pour compléter, il conseille les clients pour le choix d'éléments décoratifs et l'application de petits caractères d'écriture et autres feuilles de décor et de protection.

### **Contexte**

Pour accomplir professionnellement les travaux de peinture, le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation peinture, doit posséder de solides connaissances des matériaux existants, ainsi que des moyens auxiliaires, des outils et des machines utilisés. Il maîtrise les processus et les techniques de travail, surveille l'ensemble du processus et veille à fournir une prestation économique et écologique. Il porte donc l'entière responsabilité des processus et des résultats.

Il instruit ses collaborateurs pour l'accomplissement de ce genre de tâches ou il les exécute lui-même.

Il est aussi capable de planifier de manière autonome et d'exécuter avec routine, fiabilité et en tenant compte de solutions alternatives, des travaux complexes, mal définis et structurés.

Les consignes des fabricants de peinture et revêtements, de même que les directives juridiques touchant à la qualité et à la sécurité sur le lieu du travail, à la santé et à la protection de l'environnement, jouent un rôle important dans l'exécution de toutes les tâches. De plus le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation peinture, se distingue par la présence d'un solide sens de la qualité et de la sécurité. Un défi qu'il se pose à lui-même, mais aussi aux collaborateurs de son équipe et de toute l'entreprise.

Les travaux de peinture sont en rapport direct avec le service clients, la préparation générale du travail et avec les calculs des mandats. Cela contribue à créer un lien étroit entre les domaines de compétences opérationnelles (1, 3 et 4) et le domaine décrit ici-même.

A cause de la fonction d'encadrement que le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral exerce, on constate la présence de liens concrets avec le domaine 2 „Conduire les collaborateurs et les apprentis“. La fonction de cadre a une signification plus importante dans les grandes entreprises que dans les petites entreprises, où le chef d'atelier de carrosserie accomplit souvent les travaux lui-même

| Compétences professionnelles opérationnelles   | Dispositions thématiques / Contenu  | Critères de performance   |
|--|---|---|
| 7.1 Analyser le mandat et planifier le processus (3C)  | Déroutement du mandat, processus de contrôle, méthodes d'application  | <p>Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation peinture, est capable de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mettre en pratique et garantir le respect des directives sur la sécurité au travail, de l'environnement et de la protection de la santé;</li> <li>• planifier et organiser les processus de travail;</li> <li>• contrôler les supports et vérifier s'il est possible de les peindre;</li> <li>• décider du processus à utiliser et des quantités de peinture à appliquer;</li> <li>• préparer divers supports avant le revêtement;</li> <li>• recouvrir les surfaces en utilisant divers matériaux et méthodes;</li> <li>• différencier et préparer les matériaux de fond et de couverture en tenant compte de leurs propriétés;</li> <li>• utiliser les divers moyens auxiliaires pour définir la tonalité des couleurs, en tenant compte de la lumière, de leur pouvoir couvrant, de l'effet et du support;</li> <li>• accomplir les travaux de peinture conformément aux consignes et à l'état actuel de la technique;</li> <li>• obtenir l'effet final de peinture demandé en utilisant les outils et les installations appropriées;</li> <li>• exécuter les travaux de finition sur les différentes surfaces;</li> <li>• identifier les défauts de peinture et les supprimer à l'aide de la technique appropriée;</li> <li>• évaluer les coûts des travaux et la qualité du résultat;</li> <li>• terminer le travail pour la remise de l'objet au client;</li> <li>• conseiller les clients pour le choix de motifs décoratifs;</li> <li>• adapter et appliquer les éléments décoratifs et fonctionnels.</li> </ul> |
| 7.2 Préparer les parties à réparer et les nouvelles pièces à peindre (3C)  | Divers procédés de meulage, de recouvrement et de nettoyage   |   |
| 7.3 Trouver et ajuster la teinte (3B)  | Codification des couleurs et des nuances, spectromètre, mélangeur électronique, recettes, échantillons de couleurs; nuances.  |   |
| 7.4 Préparer et appliquer les matériaux de revêtement (3C)   | Couche d'apprêt, spatule, mastic; peintures de base, d'effet et de finition; vernis fonctionnels (revêtements de protection chute de pierres, couleurs structurales et mates, matériaux d'étanchéité); méthodes d'application, peinture, séchage, décors, outils, installation, équipement de protection. |   |
| 7.5 Peindre les surfaces et faire les travaux de finitions (3B)  | Identification et suppression des défauts, retouches, travaux de finition, préparation à la livraison.  |   |
| 7.6 Éléments décoratifs: conseiller (2B) et exécuter (2C)  | Éléments décoratifs, techniques et méthodes d'application; feuillets de décor et de protection, petits caractères d'écriture et ornements (logos)   |   |
| <p><b>Compétences personnelles / sociales</b></p> <p>S1 Disposition à actualiser et développer constamment ses connaissances</p> <p>S2 Conscience de la sécurité et de la santé au travail</p> <p>S3 Contrôle, évaluation et perfectionnement de sa propre manière d'agir</p> <p>S4 Sens des responsabilités</p> <p>S5 <i>Attitude communicative</i></p> <p>S6 Garder à l'esprit le rapport coûts-utilité</p> <p>S7 <i>Orientation vers le client</i></p> <p>S8 <i>Loyauté</i></p> <p>S9 Pensée systémique et action orientée processus</p> <p>S10 Conscience de la qualité</p> <p>S11 <i>Attitude respectueuse</i></p> <p>S12 Conscience de l'environnement</p> |   |   |

## **8 Traiter les mandats de serrurerie sur véhicules**

*Le domaine de compétence opérationnelle 8 fait seulement partie du profil de qualification du chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation serrurerie sur véhicules*

### **Description du domaine de compétence opérationnelle**

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation en serrurerie sur véhicules est l'interlocuteur privilégié des clients: il transforme leurs souhaits en un mandat d'atelier, évalue le résultat de la réalisation et remet l'objet au client une fois le mandat accompli.

C'est lui qui décide si l'idée est techniquement réalisable et intéressante économiquement parlant et il clarifie les règles en vigueur à respecter. A cela s'ajoute le développement de solutions spécifiques en collaboration avec le client, le fournisseur du véhicule ou/et des composants, ainsi que la recherche de solutions alternatives et l'établissement de l'offre. Lors de la livraison du véhicule au client, le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation en serrurerie sur véhicules lui donne les explications nécessaires pour l'utilisation sûre des nouvelles pièces.

### **Contexte**

Trouver une solution satisfaisante à proposer au client est un défi d'intérêt central pour l'entreprise sur le plan économique.

Pour gérer et traiter les mandats il faut, d'une part, bien connaître l'offre et la variété des composants et des véhicules existants, ainsi que l'utilisation sûre des diverses lois et prescriptions en vigueur. D'autre part, il s'agit de concilier les exigences du client avec les ressources et les possibilités du fabricant et de son concessionnaire et de savoir utiliser les programmes informatiques de dessin usuels dans la orientation.

La gestion et le traitement des mandats sont directement liés au service clients, à la préparation du travail, à la fabrication et au montage des composants. Cela contribue à créer une relation étroite avec les domaines de compétences opérationnelles 1, 3 et 9.

A cause de la fonction d'encadrement que le chef d'atelier de carrosserie avec brevet, orientation en serrurerie sur véhicules, exerce aussi dans ce domaine, on constate la présence de liens concrets avec le domaine 2 „Conduire les collaborateurs et les apprentis“. A côté de la fonction de cadre, le chef d'atelier accomplit souvent les travaux lui-même.

| <b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>  | <b>Dispositions thématiques / Contenu</b>  | <b>Critères de performance</b>   |
|--|--|--|
| 8.1 Clarifier les faisabilités techniques  | Solution conforme aux normes, aux consignes et aux directives; connaissances du programme informatique de charge par essieu; saisie et communication des exigences des clients pour exécution  | <p>Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet, orientation serrurerie sur véhicules, est capable de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• recueillir les demandes des clients, d'en discuter et d'établir par écrit une proposition réaliste et claire;</li> <li>• transposer les exigences des clients en un mandat réalisable en atelier;</li> <li>• mettre en œuvre un mandat en tenant compte des principes de base légaux, du droit sur le trafic routier, des directives du fabricant, des normes et des possibilités techniques de réalisation;</li> <li>• proposer et discuter avec des personnes internes et externes des solutions pour un mandat;</li> <li>• faire une esquisse à la main des demandes de travaux;</li> <li>• surveiller le déroulement des travaux et de respecter le délai et les coûts prévus;</li> <li>• éclaircir avec le fournisseur du véhicule les interfaces entre les composants et le véhicule;</li> <li>• choisir les composants et contrôler la livraison à l'arrivée.</li> </ul> |
| 8.2 Accomplir les travaux de construction (3C)   | Règles générales de dessin; utilisation des connaissances de base CAD; données techniques, comparaison des prix des divers composants  |  |
| 8.3 Traiter les mandats (3C)   | Communication claire avec les clients, les fournisseurs, les collaborateurs; conditions de livraison, contrôle des livraisons et surveillance des décomptes; connaissance des indications sur les risques d'utilisation, manuel de l'utilisateur |  |
| <p><b>Compétences personnelles / sociales</b></p> <p>S1 Disposition à actualiser et développer constamment ses connaissances</p> <p>S2 Conscience de la sécurité et de la santé au travail</p> <p>S3 Contrôle, évaluation et perfectionnement de sa propre manière d'agir</p> <p>S4 Sens des responsabilités</p> <p>S5 Attitude communicative</p> <p>S6 Garder à l'esprit le rapport coûts-utilité</p> <p>S7 Orientation vers le client</p> <p>S8 Loyauté</p> <p>S9 Pensée systémique et action orientée processus</p> <p>S10 Conscience de la qualité</p> <p>S11 Attitude respectueuse</p> <p>S12 Conscience de l'environnement</p> |  |  |

## 9 Fabriquer et entretenir des installations pour véhicules

*Le domaine de compétence 9 fait seulement partie du profil de qualification du chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation serrurerie sur véhicules*

### **Description du domaine de compétence opérationnelle**

Mis à part le traitement des mandats, dans un atelier de carrosserie on effectue surtout des travaux de fabrication, de montage, d'entretien et de réparation sur les châssis, les moteurs et leurs composants. Les constructions métalliques, les assemblages, les installations complémentaires et autres éléments font principalement partie de ce domaine d'activité.

Pour accomplir ces tâches centrales, le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation serrurerie sur véhicules tient compte des exigences des clients et des prescriptions et des consignes du fabricant; il commande les systèmes nécessaires, les composants et les semi-produits, accomplit les travaux techniques de manière autonome et procède lui-même, à la fin du travail, aux contrôles de la qualité et du bon fonctionnement.

A la demande spécifique du client, il installe parfois des équipements spéciaux ou cherche des solutions techniques exceptionnelles. Selon la structure de l'entreprise, il instruit ses collaborateurs pour l'accomplissement de ces tâches ou il les exécute lui-même.

### **Contexte**

Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation serrurerie sur véhicules, maîtrise les processus et les techniques de travail y compris l'utilisation des moyens auxiliaires, des outils et des machines. Il surveille l'ensemble du processus de travail et veille à fournir une prestation économique et écologique. Il exécute les travaux de manière autonome et porte l'entière responsabilité des processus et des résultats.

Il a besoin pour cela de maîtriser les notions fondamentales de la physique, de la science des matériaux et des procédés de fabrication y-relatifs. Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation serrurerie sur véhicules connaît bien les exigences posées par les installations et les composants dans les systèmes de sécurité, les éléments de châssis et de serrurerie. Dans sa fonction de cadre et de chef de processus, il connaît bien aussi le réseautage des systèmes.

Il est capable de transmettre des connaissances de base à ses collaborateurs et aux apprentis, respectivement de leur expliquer la solution du problème en question.

Comme les véhicules deviennent toujours plus complexes, à cause du nombre croissant de sortes de matériaux et l'intégration de systèmes de confort et de sécurité, le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation serrurerie sur véhicules, doit constamment actualiser ses connaissances dans ce domaine, faire preuve d'un mode de pensée systémique et trouver des solutions même pour les problèmes inconnus jusque là.

Les consignes des fabricants de peinture et revêtements, de même que les directives juridiques touchant à la qualité et la sécurité du travail, à la santé et à la protection de l'environnement, jouent un rôle important dans l'exécution de toutes les tâches. Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation serrurerie sur véhicules dispose de solides connaissances et les actualise constamment. De plus il se distingue par la présence d'un solide sens de la qualité et de la sécurité. Un défi qu'il se pose à lui-même, mais aussi aux collaborateurs de son équipe et de toute l'entreprise.

Les travaux sur les composants sont en rapport direct avec le service clients, la préparation générale du travail et le traitement des projets. Cela contribue à créer un lien étroit entre les domaines de compétences opérationnelles (1, 3 et 8).

A cause de la fonction d'encadrement que le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral exerce on constate des liens concrets avec le domaine 2 „Conduire les collaborateurs et les apprentis“. En outre le chef d'atelier de carrosserie accomplit souvent les travaux lui-même.

| Compétences professionnelles opérationnelles   | Dispositions thématiques / Contenu  | Critères de performance   |
|--|---|---|
| 9.1 Fabriquer des éléments de montages (3C)  | Constructions de modelages, joints et soudures, considérer le cas échéant l'automatisation  | <p>Le chef d'atelier de carrosserie avec brevet fédéral, orientation serrurerie sur véhicules est capable de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire et expliquer au personnel de l'atelier les processus de construction et de fabrication appropriés;</li> <li>• fabriquer et tester des prototypes de construction;</li> <li>• construire des assemblages d'éléments ouverts et fermés pour les monter sur le véhicule;</li> <li>• construire et monter des installations et des composants électriques, pneumatiques et hydrauliques, de les combiner entre eux, conformément aux directives des fabricants, puis de les mettre fonction et d'en contrôler le bon fonctionnement;</li> <li>• lire les schémas courants des installations électriques, pneumatiques et hydrauliques, de les compléter, les dessiner et les utiliser comme moyen auxiliaire;</li> <li>• fabriquer un réseau électrique simple pour alimenter une unité de consommation;</li> <li>• lire, considérer et interpréter les indications de montage, d'entretien et de réparation;</li> <li>• analyser systématiquement, pendant les entretiens avec les clients, les exigences et les erreurs de fonctionnement pour mettre en œuvre les travaux nécessaires;</li> <li>• surveiller et exécuter les travaux de surveillance, de réparation et de remplacement de pièces, sur les installations et les composants, selon l'état actuel de la technique;</li> <li>• évaluer l'impact des divers travaux sur les coûts et la qualité;</li> <li>• garantir la mise en pratique des directives sur la sécurité sur le lieu de travail et la protection de la santé;</li> <li>• contrôler la qualité de l'exécution du travail et si le résultat correspond bien au désir du client;</li> <li>• établir un manuel d'utilisation pour les véhicules et les systèmes de constructions complexes.</li> </ul> |
| 9.2 Monter des éléments de montages (3C)   | Cadres auxiliaires, éléments de montage, dépôt, axes, embrayage, amortisseurs, freins, infrastructure du véhicule, câbles                         |   |
| 9.3 Mettre des installations en service (3C)   | Demander les confirmations, remplir les rapports de test, faire le contrôle final   |   |
| 9.4 Entretien et réparer les installations (3C)  | Eléments des composants électriques, hydrauliques et pneumatiques, freins, dispositif de direction de remorque, dispositif de direction mécanique |   |
| <p><b>Compétences personnelles / sociales</b></p> <p>S1 Disposition à actualiser et développer constamment ses connaissances</p> <p>S2 Conscience de la sécurité et de la santé au travail</p> <p>S3 Contrôle, évaluation et perfectionnement de sa propre manière d'agir</p> <p>S4 Sens des responsabilités</p> <p>S5 Attitude communicative</p> <p>S6 Garder à l'esprit le rapport coûts-utilité</p> <p>S7 Orientation vers le client</p> <p>S8 Loyauté</p> <p>S9 Pensée systémique et action orientée processus</p> <p>S10 Conscience de la qualité</p> <p>S11 Attitude respectueuse</p> <p>S12 Conscience de l'environnement</p> |   |   |