

[RÉFÉRENTIEL]

Certificat de Qualification Professionnelle



"CONTRÔLEUR TECHNIQUE VL"

Inscription RNCP :

Mode d'accès :

Formation continue salariés, contrat de professionnalisation,
demandeurs d'emploi POEC et hors POEC

[SOMMAIRE RÉFÉRENTIEL]

Certificat de Qualification Professionnelle



Contrôleur Technique VL

→	Préambule	1
→	Organisation des référentiels	3
→	Informations sur le référentiel CQP	5

REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

→	Extrait de la fiche de qualification RNQSA	9
→	Interface activités / unités de compétences / blocs de compétences.....	11

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

→	Conditions de certification applicables à tout mode d'accès	15
→	Modalités d'évaluation applicables à tout mode d'accès.....	25

REFERENTIEL DE FORMATION

→	Cadre de la formation	33
→	Parcours de la formation	37

ANNEXE

→	Fiche de qualification du RNQSA	41
---	---------------------------------------	----

PREAMBULE

1. Le Certificat de Qualification Professionnelle¹

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification délivrée par la Branche et élaborée en réponse aux besoins des professionnels des services de l'automobile. Chaque CQP est créé ou renouvelé par décision de la commission paritaire nationale (CPN).

L'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA) gère l'ensemble du dispositif CQP².

2. Les spécificités du CQP Contrôleur Technique des Véhicules Légers

Le CQP contrôleur technique des véhicules légers s'inscrit dans le cadre de l'**arrêté du 18 juin 1991 relatif à la mise en place et à l'organisation du contrôle technique des véhicules dont le poids n'excède pas 3,5 tonnes**.

Les contenus des référentiels sont agréés par le ministère en charge des transports et validés par la CPN.

3. L'accès au CQP

Les CQP sont accessibles après un parcours de formation, pour des salariés comme des demandeurs d'emploi, par la voie du contrat de professionnalisation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Le CQP contrôleur technique véhicules légers, du fait de la réglementation (arrêté du 18 juin 1991), n'est pas accessible par la voie de la VAE.

Selon les dispositions de l'accord paritaire national du 20 janvier 2004, complété par l'avenant du 28 avril 2011 et l'avenant 71 du 3 juillet 2014 relatif aux certificats de qualification professionnelle, le dispositif des CQP s'adresse aux personnes suivantes :

- jeunes de 16 à 25 ans ainsi qu'adultes éligibles à un dispositif de formation en alternance de durée suffisante ;
- salariés de la branche, dans le cadre du congé individuel de formation ;
- salariés de la branche, dans le cadre de l'engagement pris par l'entreprise tel que prévu au 1er alinéa de l'article 3-02 b) ou 3B-02 b) de la convention collective ;
- salariés de la branche, dans le cadre d'actions de formation professionnelle continue à l'initiative de l'entreprise ou à l'initiative individuelle du salarié, autres que celles visées au tiret précédent ;
- personnes issues de la profession, en recherche d'emploi, et souhaitant acquérir une qualification propre et faciliter leur réinsertion ;
- salariés ou demandeurs d'emploi, relevant d'un autre secteur d'activité, et souhaitant une reconversion professionnelle dans la branche des services de l'automobile, et notamment publics visés au 3° de l'article L 6325-1 du code du travail.

¹ Accord paritaire national du 20 janvier 2004 complété par les avenants du 28 avril 2011 et du 3 juillet 2014.

² Accord paritaire national du 26 janvier 2011 relatif aux activités et aux missions de l'ANFA.

4. Les organismes préparant aux CQP

Les organismes préparant aux CQP font l'objet d'une habilitation délivrée par l'ANFA. Le cahier des charges d'habilitation, disponible sur le site de l'ANFA ou auprès de ses services, en définit les modalités.

5. Les enjeux de la rénovation des CQP

Suite à la réforme de la formation professionnelle de 2014, et des accords de branche du 3 juillet 2014, les référentiels des CQP de la branche des services de l'automobile ont fait l'objet d'une rénovation importante, dont les enjeux étaient :

- de favoriser l'accessibilité des CQP en proposant des blocs et unités de compétences compatibles avec des actions de formation courtes (14h, 21h ou 28h), et avec le nombre d'heures acquises chaque année au titre du compte personnel de formation (soit 24h),
- de développer la mobilité en favorisant un système d'équivalences par blocs et/ou unités de compétences au sein des CQP d'une même filière mais également entre les CQP de filières différentes.

ORGANISATION DES REFERENTIELS

Le CQP est composé de trois référentiels :

→ Un référentiel d'activités et de compétences professionnelles :

Il décrit les activités, blocs de compétences et unités de compétences. Il est constitué en miroir de la fiche de qualification visée et se décline comme suit :

- le descriptif de l'activité telle que décrite dans la fiche de qualification du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA)
- une interface avec :
 - l'intitulé de la qualification (dénomination de la qualification visée),
 - les unités de compétences associées aux activités. Elles représentent la compétence visée par l'activité et correspondent chacune à la plus petite unité pouvant faire l'objet d'une reconnaissance certificative,
 - les unités de compétences sont regroupées de façon cohérente et homogène dans des blocs de compétences.

→ Un référentiel de certification :

Un document unique concernant les règles générales d'accès à la certification, validé par les partenaires sociaux de la branche, figure en annexe de chaque référentiel des CQP de la branche de l'automobile.

Compte tenu du caractère réglementaire de la profession, les règles générales d'accès à la certification qui décrivent les conditions d'accès à la certification ainsi que les conditions d'évaluation, et qui sont communes aux CQP de la branche de l'automobile, ne s'appliquent pas au CQP "Contrôleur Technique VL".

Un référentiel de certification décrit les conditions de certification spécifiques du CQP CTVL pour chacune des voies d'accès.

Pour la formation continue : Il précise les savoirs associés exigés pour l'obtention de chaque unité de compétences constitutive des blocs et donc du CQP. Ces deux éléments sont réunis sous le terme de Savoirs associés.

Il indique aussi, le cas échéant, les situations particulières qui dérogent aux règles générales d'accès à la certification.

Pour les Préparations Opérationnelles à l'Emploi Collective (POEC), l'évaluation se fera par bloc de compétences, sur la base des savoirs associés.

Pour les contrats de professionnalisation et demandeurs d'emploi (hors POEC), il précise par bloc de compétences les critères d'évaluation et décrit les modalités d'évaluation (questionnaire, mise en situation, étude de cas...)

→ Un référentiel de formation :

Conformément aux accords paritaires et à la réglementation, il précise la durée de la formation et ses caractéristiques pour chacune des voies d'accès (contrat de professionnalisation, demandeurs d'emploi POEC et hors POEC, formation continue).

Il précise également les pré-requis obligatoires pour chaque mode d'accès, en référence à la réglementation.

INFORMATIONS SUR LE REFERENTIEL CQP

Le référentiel du CQP "Contrôleur Technique VL" a été **validé par la CPN de Mai 2016**
Il remplace la précédente version du référentiel datant de juin 2014.

Les **principales modifications** portent sur les éléments suivants :

- Une identification des compétences sous la forme de blocs et unités
- La prise en compte des évolutions du métier et de la réglementation
- Les épreuves d'évaluation pour les candidats en contrat de professionnalisation, les demandeurs d'emploi et les salariés en formation continue.

Il est **applicable** par tous les organismes de formation habilités par les services de l'ANFA à partir de Mai 2016.

Ce référentiel prévoit **l'accès du CQP "Contrôleur Technique VL"** par :

- La formation continue pour les salariés
- La formation pour les demandeurs d'emploi
- La formation dans le cadre du contrat de professionnalisation

Compte tenu du caractère réglementaire de la profession, le CQP "Contrôleur Technique VL" n'est pas accessible par la voie de la VAE.

REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Contrôleur Technique VL"



CONTRÔLEUR TECHNIQUE VL

(Extrait de la fiche de qualification G.6.1 - RNQSA 2016)

→ **Intitulé de la qualification :**

Contrôleur technique des véhicules

→ **Objet de la qualification :**

Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur véhicules de moins de 3,5 tonnes.

Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur ensembles roulants de PTAC supérieur à 3,5 tonnes (référence Q1 de la réglementation en vigueur).

L'ensemble des activités relevant du contrôle technique est réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

→ **Contenu de la qualification :**

A - Activités techniques :

- réalisation de la visite technique :
 - . saisie de la liste des défauts constatés sur le véhicule,
 - . établissement du procès-verbal de contrôle,
- réalisation des contrôles volontaires et des contre-visites.

B - Organisation et gestion de l'intervention :

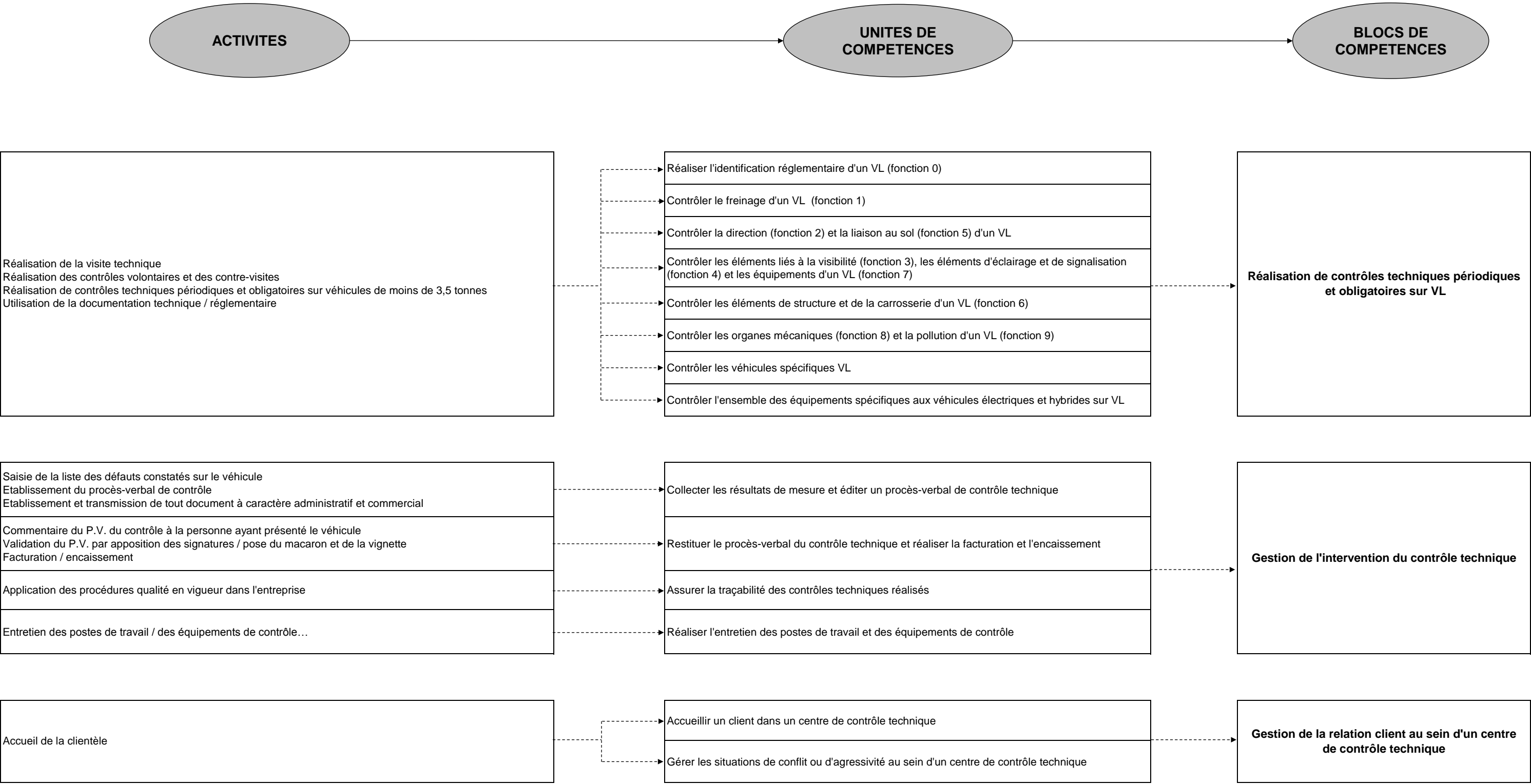
B.1 - Organisation de l'intervention :

- utilisation de la documentation technique / réglementaire,
- entretien des postes de travail / des équipements de contrôle...,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :

- accueil de la clientèle,
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif et commercial,
- commentaire du P.V. du contrôle à la personne ayant présenté le véhicule,
- validation du P.V. par apposition des signatures / pose du macaron et de la vignette,
- facturation / encaissement.

CQP CONTRÔLEUR TECHNIQUE VL



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Contrôleur Technique VL"



CONDITIONS DE CERTIFICATION APPLICABLES A TOUT MODE D'ACCES

(Formation continue, contrat de professionnalisation, demandeurs d'emploi POEC et hors POEC)

Le CQP "Contrôleur Technique VL" a été rénové en blocs et unités de compétences (appelés UC/BC).

Les unités de compétences sont les compétences visées, c'est la traduction des activités du CQP visé. Les blocs de compétences sont un regroupement d'unités qui fait sens et permet de comprendre le lien entre les unités de compétences au sein d'un même bloc.

Ce référentiel décrit en page suivante, pour chacune des unités de compétences constitutives du CQP, les savoirs associés précisant le contour de la compétence visée par l'unité et servant de cadre à l'évaluation.

Compte tenu du caractère réglementaire de la profession, les règles générales d'accès à la certification qui décrivent les conditions d'accès à la certification ainsi que les conditions d'évaluation, et qui sont communes aux CQP de la branche de l'automobile, ne s'appliquent pas au CQP "Contrôleur Technique VL".

La validation du CQP "Contrôleur Technique VL" se fait par blocs de compétences, quel que soit le mode d'accès à la certification (contrat de professionnalisation, formation continue, demandeur d'emploi dans le cadre d'une POEC ou hors POEC).

Le CQP est délivré par un jury paritaire (composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur prioritairement extérieur à l'OF qui a organisé la formation).

Seuls les candidats ayant validé les blocs de compétences "Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur VL" et "Gestion de l'intervention du contrôle technique" pourront se présenter devant le jury.

Le rôle du jury est d'évaluer la maîtrise des compétences correspondant au métier de contrôleur technique, à l'aide de l'entretien avec narration d'activité.

Pour le CQP "Contrôleur Technique VL", l'entretien de narration d'activité devant le jury sera d'une durée de 30 minutes maximum et portera sur l'appréciation de l'ensemble des compétences clés du CQP.

Des grilles d'appréciation construites par l'ANFA seront mises à la disposition du jury.

Est admis le candidat ayant obtenu la moyenne aux évaluations et ayant satisfait aux conditions requises par le jury paritaire.

SAVOIRS ASSOCIES AUX UNITES DE COMPETENCES

BLOC DE COMPETENCES : REALISATION DE CONTRÔLES TECHNIQUES PERIODIQUES ET OBLIGATOIRES SUR VL

Unité de compétences : Réaliser l'identification réglementaire d'un VL (fonction 0)

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les informations à renseigner	Savoir reporter les informations mentionnées dans les documents réglementaires dans le logiciel de contrôle technique
Connaître les différents documents réglementaires qui permettent de réaliser un contrôle technique	Savoir si le contrôle technique est réalisable
Connaître les différentes catégories de véhicules concernés par le CTVL (voiturettes, 2 roues, ...) et la manière dont elles sont identifiées sur les documents	Savoir définir les valeurs de contrôle associées à ces informations
Connaître la réglementation relative à l'identification SRV F0	Savoir trouver sur le véhicule, les éléments qui permettent de l'identifier
Connaître les critères de prescription des défauts de la fonction 0	

Unité de compétences : Contrôler le freinage d'un VL (fonction 1)

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les différentes méthodes de contrôle (visuel, méthode de mesure, méthodes alternatives, ...)	Savoir définir la méthodologie de mesure à utiliser en fonction des caractéristiques du véhicule (4/4, frein à main électrique, ...)
Connaître les valeurs réglementaires de freinage en fonction des caractéristiques du véhicule (du type de véhicule et de l'année de mise en circulation)	Savoir utiliser le matériel de contrôle (un banc de freinage, un décéléromètre enregistreur, etc) et utiliser les résultats
Connaître la réglementation relative au freinage SRV F1 et SRV 003	Savoir évaluer les défauts (mineur ou important ou à ne pas signaler) et les notifier avec le bon degré de gravité au regard des critères de prescription de la SRV F1.
Connaître les systèmes de freinage (hydrauliques, électromécanique) et les points de contrôle associés.	Savoir rechercher l'information sur les valeurs réglementaires dans le système documentaire
Connaître les systèmes d'aide au freinage	Savoir utiliser le matériel de contrôle en toute sécurité
Connaître la technologie ABS/ASR (Antipatinage) ESP (contrôle de trajectoire)	Savoir appliquer la réglementation relative au freinage
Connaître les incidences d'un défaut de freinage sur un véhicule	Savoir interpréter l'allumage des témoins au tableau de bord
Connaître les critères de prescription des défauts de la fonction 1	Savoir utiliser un appareil de levage
Connaître les règles de sécurité associées à l'utilisation des appareils de levage	

Unité de compétences : Contrôler la direction (fonction 2) et la liaison au sol (fonction 5) d'un VL

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les différentes méthodologies de la direction (bancs,...)	Savoir utiliser les appareils de mesures du ripage et du braquage et utiliser les résultats ces deux appareils.
Connaître les différentes technologies de direction (direction mécanique, assistance hydraulique, électrique, les crémaillères, boitiers, etc.) et les points de contrôle associés.	Savoir évaluer les défauts (mineur ou important ou à ne pas signaler) et les notifier avec le bon degré de gravité au regard des critères de prescription des SRV F2 et F5.
Connaître les critères de prescription des défauts des fonctions 2 et 5	Savoir identifier les défauts
Connaître les règles de sécurité associées à l'utilisation des appareils de levage	Savoir utiliser un appareil de levage
Connaître la réglementation relative à la direction SRV F2	Savoir appliquer la méthodologie de contrôle appareillée (plaques à jeux, levier, jauge de profondeur) pour réaliser les contrôles des fonctions 2 et 5.
Connaître la géométrie des trains avant et les incidences sur le comportement d'un véhicule (tenue de route et usure des organes et des pneumatiques)	Savoir contrôler l'état, les dimensions, et les marquages réglementaires des pneumatiques
Connaître la réglementation relative à la liaison au sol SRV F5	Savoir appliquer les méthodologies de contrôle des jeux et des éléments en fonction du type de véhicule et du type de technologie de liaison au sol.
Connaître les méthodologies de contrôle de liaison au sol (contrôle visuel et appareillé)	Savoir évaluer les défauts des jantes et des pneumatiques
Connaître les différentes technologies de liaison au sol (suspension pneumatique, hydraulique, trains triangulés, nombre de bras, de rotules, etc.) et leur principe de fonctionnement	Savoir utiliser le matériel de contrôle en toute sécurité.
	Savoir utiliser le tableau d'équivalences dimensionnelles des pneumatiques du TNPF
	Savoir utiliser le banc de suspension et utiliser ses mesures.

Unité de compétences : Contrôler les éléments liés à la visibilité (fonction 3), les éléments d'éclairage et de signalisation (fonction 4) et les équipements d'un VL (fonction 7)

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les éléments liés à la visibilité (pare-brise, rétroviseurs, essuie-glaces, désembuage...)	Savoir évaluer les défauts (mineur ou important ou à ne pas signaler) et les notifier avec le bon degré de gravité au regard des critères de prescription des SRV F3, F4 et F7.
Connaître les points de contrôle liés à la visibilité	Savoir utiliser les valeurs de rabattement en fonction de la hauteur des feux.
Connaître les valeurs de rabattement des feux	Savoir utiliser le régloscope électronique et utiliser les résultats
Connaître les éléments constituant l'éclairage (feux anti brouillard, de virage, etc.) et la signalisation (feux indicateurs de direction, feux anti brouillard arrière, ...)	
Connaître la méthode de contrôle appareillée (régloscope)	
Connaître la ou les méthode(s) de contrôle alternative(s)	
Connaître la technologie relative à l'éclairage et à la signalisation (éclairage, accessoires, câblages, multiplexage...)	
Connaître la réglementation relative à la SRV F4	
Connaître la réglementation relative à la SRV F7	
Connaître les points de contrôle liés aux équipements	
Connaître les critères de prescription des défauts des fonctions 3, 4 et 7	

Unité de compétences : Contrôler les éléments de structure et de la carrosserie d'un VL (fonction 6)

Connaissances	Savoir-faire
Connaître la réglementation relative à la SRV F6	Savoir évaluer les défauts (mineur ou important ou à ne pas signaler) et les notifier avec le bon degré de gravité au regard des critères de prescription de la SRV F6.
Connaître la constitution des éléments de structure et d'infrastructure du véhicule	Savoir utiliser un appareil de levage
Connaître les différents éléments de carrosserie	
Connaître les critères de prescription des défauts de la fonction 6	
Connaître les différents types de matériaux (fibre, alu), et les différents assemblages	
Connaître les règles de sécurité associées à l'utilisation des appareils de levage	

Unité de compétences : Contrôler les organes mécaniques (fonction 8) et la pollution d'un VL (fonction 9)

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les organes mécaniques (groupe motopropulseur, circuit de carburant, circuit d'échappement)	Savoir évaluer les défauts (mineur ou important ou à ne pas signaler) et les notifier avec le bon degré de gravité au regard des critères de prescription des SRV F8 et F9-1, F9-2 et F9-3
Connaître le circuit des carburants essence/diesel	Savoir adapter sa méthodologie de contrôle de la pollution en fonction de la technologie du véhicule
Connaître les organes à contrôler : boîte de vitesses, moteur, circuit d'échappement et de carburant...	Savoir utiliser les mesures en fonction du carburant, de l'année du véhicule et de sa technologie
Connaître les incidences des défauts des organes mécaniques sur les mesures de pollution	Savoir évaluer la pollution sonore
Connaître la réglementation relative à la SRV F8	Savoir utiliser le matériel de contrôle en toute sécurité.
Connaître les contrôles préliminaires à réaliser avant les mesures de pollution	Savoir sélectionner l'appareil de mesure en adéquation avec le type d'énergie utilisée par un véhicule, sa date de 1ère immatriculation, son nombre de places assises ou son PTAC (lecteur EOBD).
Connaître les différents types d'énergie (essence, diesel, éthanol, gaz,...)	Savoir utiliser un appareil de levage
Connaître les différents appareils de mesure (analyseur de gaz, opacimètre et lecteur EOBD)	
Connaître la norme NFR10-025 (diesel) et 10-018 (essence) et la réglementation relative aux SRV F9-1, F9-2 et F9-3	
Connaître les critères de prescription des défauts des fonctions 8 et 9	
Connaître les règles de sécurité associées à l'utilisation des appareils de levage	
Connaître la réglementation relative aux visites complémentaires SRV 023	

Unité de compétences : Contrôler les véhicules spécifiques VL

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les différents véhicules spécifiques : sanitaires, école, de dépannage, légers de transport public de personnes (VLTP) taxi et véhicules de tourisme avec chauffeur, véhicule de collection et mis en circulation avant 1960	Savoir apprécier la technologie des véhicules de collection pour utiliser la bonne méthode de contrôle
Connaître les points de contrôles spécifiques	Savoir appliquer la SRV prévue en fonction des spécificités du véhicule
Connaître la réglementation relative aux SRV 027, 028, 029, 030, 031, FH et 044.	Savoir faire des contrôles visuels
Connaître les critères de prescription des défauts des fonctions A, B, C, D, E, H, 044.	Savoir évaluer les défauts (mineur ou important ou à ne pas signaler) et les notifier avec le bon degré de gravité au regard des critères de prescription des SRV 027, 028, 029, 030, 031, FH et 044
Connaître les règles de sécurité associées à l'utilisation des appareils de levage	Savoir utiliser un appareil de levage

Unité de compétences : Contrôler l'ensemble des équipements spécifiques aux véhicules électriques et hybrides sur VL

Connaissances	Savoir-faire
Connaître la norme C18-550 transverse à tous les travaux électriques sur les véhicules pour interventions supérieures à 60 volts selon la réglementation en vigueur	Savoir mettre en œuvre les éléments de sécurité et utiliser les équipements de protection individuelle (EPI)
Connaître les éléments spécifiques aux VE-VH et les éléments à contrôler : coffre à batterie de traction, circuit électrique haute tension, équipements électriques et électroniques divers sur circuit haute tension, ...	Savoir évaluer les défauts (mineur ou important ou à ne pas signaler) et les notifier avec le bon degré de gravité au regard des critères de prescription de la SRV FJ.
Connaître les critères de prescription des défauts de la fonction J	Savoir adapter la méthodologie de contrôle à la technologie VE/VH

BLOC DE COMPETENCES : GESTION DE L'INTERVENTION DU CONTRÔLE TECHNIQUE

Unité de compétences : Collecter les résultats de mesure et éditer un procès-verbal de contrôle technique

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les cas nécessitant une contre visite	Savoir utiliser le logiciel de contrôle technique
	Savoir retranscrire les informations relevées sur le véhicule sans erreur dans l'outil informatique
	Savoir vérifier la cohérence des mesures réalisées avant validation et édition du PV

Unité de compétences : Restituer le procès-verbal du contrôle technique et réaliser la facturation et l'encaissement

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les obligations réglementaires du contrôle technique	Savoir informer le client de ses obligations réglementaires
Connaître les différents modes de paiement	Savoir apporter des informations au client en gardant une posture neutre et concrète
	Savoir apporter des précisions claires et précises au client
	Savoir restituer le PV du CT au client en respectant les règles de déontologie liées à la profession
	Savoir établir une facture
	Savoir établir l'état de fin de journée d'une caisse

Unité de compétences : Assurer la traçabilité des contrôles techniques réalisés

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les acteurs de la qualité	Savoir justifier des non conformités et des compteurs d'exception
Connaître les acteurs du contrôle technique : OTC, préfecture, DRIEE, DREAL	Savoir identifier et interpréter les statistiques de l'activité
Connaître les différentes missions de l'OTC, de la DRIEE IF et des DREAL	Savoir appliquer les procédures qualité
Connaître les responsabilités du contrôleur	Savoir utiliser les outils permettant de mesurer l'activité du contrôleur
Connaître les différents types d'audits	

Unité de compétences : Réaliser l'entretien des postes de travail et des équipements de contrôle

Connaissances	Savoir-faire
Connaître la réglementation relative au CT et au suivi des différents appareils de mesure	Savoir contrôler les postes de contrôle (dates d'étalonnage, connexion des appareils, ...)
Connaître les principes de fonctionnement des appareils de contrôle	Savoir alerter en cas de non-conformité des mesures sur les appareils
	Savoir identifier les messages d'erreurs en cas de problèmes

BLOC DE COMPETENCES : GESTION DE LA RELATION CLIENT AU SEIN D'UN CENTRE DE CONTRÔLE TECHNIQUE

Unité de compétences : Accueillir un client dans un centre de contrôle technique

Connaissances	Savoir-faire
Connaître les étapes clés de l'accueil d'un client	Savoir communiquer avec un client
Connaître les règles fondamentales de l'accueil au téléphone et en face à face	Savoir accueillir et informer un client
Connaître les différentes typologies de client	Savoir mettre en place une attitude positive
Connaître les techniques de gestion du stress	Savoir apporter une solution dans chaque situation
Connaître les critères qualité en vigueur dans l'entreprise	Savoir appliquer les règles consignes et procédures de qualité en vigueur dans l'entreprise
	Savoir appliquer les critères de satisfaction client

Unité de compétences : Gérer les situations de conflit ou d'agressivité au sein d'un centre de contrôle technique

Connaissances	Savoir-faire
Connaître le comportement à adopter face à un client agressif	Savoir identifier les caractéristiques d'une réclamation
Connaître les mécanismes de la violence et de l'agressivité	Savoir s'appuyer sur la réglementation pour expliquer un PV de contrôle technique
Connaître les mises en sécurité personnelles	Savoir adapter sa réponse et son attitude face à l'agressivité
	Savoir se mettre en sécurité
	Savoir anticiper des situations de tension

MODALITES D'EVALUATION APPLICABLES A TOUT MODE D'ACCES

(Formation continue, contrat de professionnalisation, demandeurs d'emploi POEC et hors POEC)

Le statut du candidat évolue au fil de la formation. Le candidat va passer **du statut de stagiaire auditeur** à celui de **contrôleur stagiaire** après avoir réussi les évaluations intermédiaires. Néanmoins, le candidat obtiendra le CQP seulement après avoir réussi les évaluations certificatives et être passé devant le jury final.

→ L'évaluation intermédiaire

En fin de période 1, une évaluation intermédiaire est réalisée conformément aux dispositions arrêtées par les pouvoirs publics, dont la validation donne au candidat la qualité de contrôleur stagiaire.

Cette évaluation intermédiaire permet d'évaluer le niveau de compétences autorisant un stagiaire à réaliser, sous la surveillance d'un contrôleur technique agréé, les opérations de contrôle technique en entreprise, pendant la durée restante du contrat de professionnalisation ou du stage en centre de contrôle (pour les candidats en formation continue ou les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC), en qualité de contrôleur stagiaire.

L'évaluation intermédiaire est réalisée en organisme de formation. Elle comporte deux épreuves :

- 1) Une épreuve pratique : l'évaluation individuelle des salariés en formation est réalisée par deux formateurs au moins de l'organisme de formation, compétents dans le domaine professionnel du contrôle technique à partir de l'utilisation des grilles d'évaluation élaborées et communiquées par l'ANFA
- 2) Une épreuve écrite sous forme de questionnaire à choix multiples

Lieu de l'évaluation	Modalités d'évaluation	Durée de l'évaluation	Objectifs de l'évaluation
En centre de formation	Epreuve pratique : Réalisation d'une procédure de contrôle technique	1 heure	Evaluer la capacité du candidat à conduire une procédure de contrôle technique dans le cadre d'une visite technique périodique selon la méthodologie réglementaire
	QCM	1 heure	Evaluer les connaissances théoriques acquises sur la réglementation et la méthodologie du contrôle technique

Moyens nécessaires pour réaliser les évaluations intermédiaires :

- Une ligne de contrôle VL complète et conforme à la réglementation en vigueur
- Véhicule de plus de 4 ans présentant 5 à 10 défauts
- Matériel informatique doté d'un TSP et logiciel de contrôle technique
- Dossier client/véhicule
- Système documentaire

Si le candidat échoue à l'évaluation intermédiaire, une session de rattrapage peut avoir lieu.

Lorsque le candidat réussit l'évaluation intermédiaire, une attestation selon le modèle de l'ANFA est remise au stagiaire, jusqu'à lors auditeur, qui accède aux fonctions de contrôleur stagiaire et qu'il doit être en mesure de présenter à toute réquisition.

Un exemplaire de cette attestation est également remis au tuteur et au responsable pédagogique du centre de formation.

Il est donc rappelé que dans ce contexte, le représentant légal de l'entreprise engage sa responsabilité concernant les activités de contrôle effectuées par le contrôleur stagiaire (article 1384 paragraphe 5 du code civil).

→ L'évaluation certifiante

Conformément à la réglementation, la formation de "Contrôleur Technique VL" est validée "après un contrôle de connaissance et un examen pratique satisfaisants, réalisés par l'organisme de formation, portant sur l'ensemble de la réalisation d'une visite technique périodique³".

Concernant le CQP CTVL, l'évaluation formative est réalisée sur la base des blocs de compétences, quel que soit le mode d'accès à la certification.

Pour obtenir un bloc de compétences, le candidat doit obtenir au moins la moyenne à chacune des épreuves constituant le bloc.

Seuls les candidats ayant validé les blocs de compétences "Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur VL" et "Gestion de l'intervention du contrôle technique" pourront se présenter devant le jury.

L'acquisition du CQP est conditionnée par l'obtention des blocs de compétences et le passage devant le jury final.

³ Arrêté du 18 juin 1991 relatif à la mise en place et à l'organisation du contrôle technique des véhicules dont le poids n'excède pas 3,5 tonnes - Annexe IV

On trouvera donc ci-dessous le descriptif des conditions d'évaluation de chacun des blocs de compétences.

Bloc de compétences : Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur VL			
Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les documents réglementaires permettant l'identification du véhicule sont identifiés correctement ▪ Les contraintes réglementaires et/ou d'implantation du matériel sont prises en compte dans la chronologie du contrôle technique ▪ Les méthodes utilisées sont en adéquation avec les caractéristiques du véhicule ▪ Les points de contrôles sont respectés scrupuleusement ▪ Le degré de gravité de l'anomalie est évalué correctement ▪ Les anomalies justifiant la réalisation d'une contre visite sont évaluées correctement ▪ Le contrôle technique est réalisé dans sa totalité ▪ Les aspects sécuritaires liés au contrôle sont respectés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en situation portant sur la réalisation d'un contrôle technique d'un VL électrique ou hybride présentant 5 ou 6 défauts dont un ou deux générant une contre visite 	1 heure	Formateur

Bloc de compétences : Gestion de l'intervention du contrôle technique

Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> Le commentaire fait au client est de qualité, avec un langage adapté Les anomalies constatées sont restituées au client de manière claire et factuelle Les indications sur la suite administrative du contrôle technique sont clairement indiquées au client Les différents types de contrôles sont identifiés Les conséquences d'un mauvais contrôle technique sont connues Les méthodes de contrôle alternatives sont identifiées Les équipements et les points de contrôles des véhicules spécifiques sont connus Les règles relatives à l'archivage et au suivi des contrats sont connues Les contrôles à réaliser lors d'une contre-visite sont connus Les instances encadrant le contrôle technique sont identifiées 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en situation portant sur la collecte et l'édition des résultats de mesure ainsi que sur la restitution du PV au client Sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA Epreuve écrite / questionnaire portant sur la réglementation, l'entretien du matériel du centre de contrôle technique et les règles relatives à la traçabilité des contrôles 	<p>15 minutes</p> <p>3 heures</p>	Formateur

Bloc de compétences : Gestion de la relation client au sein d'un centre de contrôle technique

Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> Les attentes du client sont identifiées Les techniques de communication mises en place permettent d'apaiser la situation de conflit ou d'agressivité Les règles relatives à l'accueil et à la communication sont respectées Les critères qualité et de satisfaction client en vigueur dans l'entreprise sont respectées 	<p>Entretien portant sur l'accueil et la clarification d'une intervention auprès d'un client mécontent à l'issu du contrôle technique de son VL</p> <p>sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA.</p>	15 minutes	Formateur

Moyens nécessaires pour réaliser les évaluations certifiantes :

- Une ligne de contrôle VL complète et conforme à la réglementation en vigueur
- Véhicule de plus de 4 ans présentant 5 à 10 défauts
- Matériel informatique doté d'un TSP et logiciel de contrôle technique
- Dossier client/véhicule
- Système documentaire

→ L'évaluation en entreprise tout au long de la formation

L'évaluation en entreprise est réalisée au terme du parcours du contrat de professionnalisation. Néanmoins, l'entreprise pourra mettre en œuvre des évaluations ponctuelles tout au long du parcours en entreprise pour apprécier l'évolution du candidat. En effet, ces évaluations ponctuelles permettent de coordonner l'attribution des activités et l'organisation pédagogique de la formation et d'organiser, le cas échéant, une régulation pédagogique.

A cette fin, le tuteur dispose d'une grille d'évaluation des activités réalisées en entreprise fournie par l'ANFA.

L'évaluation en entreprise consiste en une **appréciation par le tuteur des activités représentatives de la qualification visée. Elle vient en complément de l'évaluation réalisée en organisme de formation mais n'impacte pas les résultats obtenus par les candidats.** Néanmoins, elle a pour objet de communiquer au jury final le parcours réalisé par le candidat en entreprise, sur lequel il pourra s'appuyer pour statuer sur l'obtention ou pas du CQP.

L'organisme de formation est responsable de la mise en œuvre de l'ensemble du processus d'évaluation des activités réalisées en entreprise.

REFERENTIEL DE FORMATION

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Contrôleur Technique VL"



CADRE DE LA FORMATION

1. Pré-requis obligatoires d'accès à la certification et durée de la formation

Les pré-requis sont déterminés au regard de la réglementation qui encadre le contrôle technique (annexe IV de l'arrêté du 18 juin 1991 modifié).

1.1. Dans le cadre d'un contrat de professionnalisation

Pré-requis obligatoires	Durée de la formation	Evaluations intermédiaires (par candidat)	Evaluations finales (par candidat)	Durée totale (avec épreuves)
<p>Candidats titulaires d'un diplôme de niveau V du ministère de l'éducation nationale dans une discipline de l'automobile (quelle que soit l'option) ou équivalent inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles ou inscrit au Répertoire National des Certifications des Services de l'Automobile.</p> <p><u>Ou</u></p> <p>Candidats titulaires d'un diplôme de niveau IV du ministère de l'éducation nationale dans un des secteurs de l'industrie automobile, de la mécanique, de la productique, de l'automatisme électronique, de l'électromécanique ou de la maintenance aéronautique ou équivalent inscrit au répertoire national des certifications professionnelles ou au répertoire national des certifications des services de l'automobile.</p> <p><i>Sous réserve que les candidats retenus aient satisfait aux tests d'aptitude et de motivation.</i></p>	322 heures minimum	2 heures	4 h 30	329 heures

1.2. Pour les salariés en formation continue et les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC

Pré-requis obligatoires	Durée de la formation	évaluations intermédiaires (par candidat)	Evaluations finales (par candidat)	Durée totale (avec épreuves)
<p>Candidats titulaires d'un diplôme de niveau V du ministère de l'éducation nationale dans une discipline de l'automobile (quelle que soit l'option) ou équivalent inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles ou inscrit au Répertoire National des Certifications des Services de l'Automobile et disposant d'une expérience d'une durée minimale de deux ans dans le domaine de l'entretien et de la réparation automobile</p> <p><u>Ou</u></p> <p>Candidats disposant d'une expérience d'une durée minimale de 5 ans dans le domaine de l'entretien et de la réparation automobile</p> <p><u>Ou</u></p> <p>Candidats titulaires d'un diplôme de niveau IV du ministère de l'éducation nationale dans un des secteurs de l'industrie automobile, de la mécanique, de la productique, de l'automatisme électronique, de l'électromécanique ou de la maintenance aéronautique.</p> <p><i>Sous réserve que les candidats retenus aient satisfait aux tests d'aptitude et de motivation</i></p>	322 heures minimum	2 heures	4 h 30	329 heures

2. Modalités de la formation

2.1. Pour les candidats en contrat de professionnalisation ou demandeurs d'emploi (hors POEC)

La durée du contrat de professionnalisation sera comprise entre 6 et 7 mois.

La formation s'organise sur le mode de l'alternance entre l'organisme de formation et l'entreprise.

Le schéma global de la formation s'articule sur deux grandes périodes correspondant à l'évolution du statut du salarié en formation, conformément à la réglementation.

Comme vu précédemment, une évaluation intermédiaire est prévue à l'issue de la première période.

2.2. Pour les salariés en formation continue et les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC

Pour les salariés en formation continue et les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC, le stage en centre de contrôle technique devra être d'une **durée minimale de 70 heures en qualité de "contrôleur stagiaire"**.

3. Organisation du schéma de la formation

3.1. Dans le cadre d'un contrat de professionnalisation et les demandeurs d'emploi hors POEC

Le schéma global de la formation préconisé par l'ANFA est déterminé au regard des exigences liées à la réglementation.

Ce schéma ci-dessous s'articule donc sur les deux grandes périodes correspondant à l'évolution du statut du candidat en formation selon appellation réglementaire :

Statut du stagiaire	Période 1 : Stagiaire auditeur		EVALUATION INTERMEDIAIRE (2h/candidat)	Période 2 : Contrôleur stagiaire					EVALUATION FINALE (4h30 par candidat)
Mois	1	2		3	4	5	6	7	
Nombre d'heures de formation	Entre 154h et 182 h de formation (environ) sont à planifier au cours des deux premiers mois du contrat*			Entre 140h et 168h de formation sont à planifier sur le temps de contrat de professionnalisation restant**					

* Période 1 :

Ces heures de formation seront consacrées au bloc de compétences "Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur VL". Cela représente environ 4 à 5 semaines de formation.

Ainsi, aux termes de ces 4 à 5 semaines, le stagiaire pourra passer les évaluations intermédiaires et obtenir le statut de contrôleur stagiaire avant d'intégrer l'entreprise d'accueil.

** Période 2 :

Le temps de formation restant permettra de renforcer le bloc de compétences "Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur VL" si nécessaire et d'aborder les blocs de compétences constitutifs du CQP CTVL restants.

3.2. Pour les salariés en formation continue et les demandeurs d'emploi (dans le cadre d'une POEC)

L'organisme de formation propose un dispositif permettant aux candidats d'obtenir le statut de contrôleur stagiaire avant d'intégrer l'entreprise d'accueil.

L'organisme de formation planifie entre 154 heures et 182 heures de formation consacrées au bloc de compétences "Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur VL". Cela représente environ 4 à 5 semaines de formation.

Ainsi, aux termes de ces 4 à 5 semaines, le stagiaire pourra passer les évaluations intermédiaires et obtenir le statut de contrôleur stagiaire avant d'intégrer l'entreprise d'accueil pour réaliser son stage.

— [PARCOURS DE LA FORMATION

PARCOURS	VOLUME HORAIRE PRECONISE
Bloc de compétences : Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur VL	
Réaliser l'identification réglementaire d'un VL (fonction 0)	182 heures
Contrôler le freinage d'un VL (fonction 1)	
Contrôler la direction (fonction 2) et la liaison au sol (fonction 5) d'un VL	
Contrôler les éléments liés à la visibilité (fonction 3), les éléments d'éclairage et de signalisation (fonction 4) et les équipements d'un VL (fonction 7)	
Contrôler les éléments de structure et de la carrosserie d'un VL (fonction 6)	
Contrôler les organes mécaniques (fonction 8) et la pollution d'un VL (fonction 9)	
Contrôler les véhicules spécifiques VL	
Contrôler l'ensemble des équipements spécifiques aux véhicules électriques et hybrides sur VL	
Bloc de compétences : Gestion de l'intervention du contrôle technique	
Collecter les résultats de mesure et éditer un procès-verbal de contrôle technique	70 heures
Restituer le procès-verbal du contrôle technique et réaliser la facturation et l'encaissement	
Assurer la traçabilité des contrôles techniques réalisés	
Réaliser l'entretien des postes de travail et des équipements de contrôle	

Bloc de compétences : Gestion de la relation client au sein d'un centre de contrôle technique	
<i>Accueillir un client dans un centre de contrôle technique</i>	28 heures
<i>Gérer les situations de conflit ou d'agressivité au sein d'un centre de contrôle technique</i>	
Préparation à l'entretien devant le jury	7 heures
Régulation pédagogique	35 heures
Temps d'évaluation intermédiaire par candidat	2 heures
Temps d'épreuves par candidat	4 h 30
DUREE TOTALE du parcours de formation	329 heures

ANNEXES

FICHE DU REPERTOIRE NATIONAL DES QUALIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE *

CONTRÔLEUR TECHNIQUE DES VEHICULES

1/ Dénomination de la qualification :

Contrôleur technique des véhicules

2/ Objet de la qualification :

Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur véhicules de moins de 3,5 tonnes.

Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur ensembles roulants de PTAC supérieur à 3,5 tonnes (référence Q1 de la réglementation en vigueur).

L'ensemble des activités relevant du contrôle technique est réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- réalisation de la visite technique :
 - . saisie de la liste des défauts constatés sur le véhicule,
 - . établissement du procès-verbal de contrôle,
- réalisation des contrôles volontaires et des contre-visites.

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation de l'intervention :

- utilisation de la documentation technique / réglementaire,
- entretien des postes de travail / des équipements de contrôle...,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :

- accueil de la clientèle,
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif et commercial,
- commentaire du P.V. du contrôle à la personne ayant présenté le véhicule,
- validation du P.V. par apposition des signatures / pose du macaron et de la vignette,
- facturation / encaissement.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- suivi de la maintenance des équipements de contrôle,
- développement et fidélisation de la clientèle (relances téléphoniques, mailing...).

5/ Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- **échelon majoré obligatoire : 7 / 8**
 - . **dans le cas où l'employeur demande au salarié, comme indiqué à l'article 3-02 d), de mettre en œuvre régulièrement une double compétence (contrôle technique VL et contrôle technique PL).**
- échelons majorés accessibles : 7 / 8
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, dont notamment :
 - . CQP contrôleur technique VL,
 - . CQP contrôleur technique PL,
 - . Titre professionnel du Ministère de l'Emploi: Contrôleur technique automobile.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale
 - . **contrôleur technique des véhicules confirmé** (fiche G.9.1)
 - . **chef de centre de contrôle technique des véhicules** (fiche G.20.1)
- Transversale
 - . Voir Panorama*

* annexée à la Convention Collective Nationale des Services de l'Automobile

Règles générales de certification

Préambule

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le CPF a remplacé le DIF. Les actions éligibles au titre du CPF visent principalement des actions de formation certifiantes notamment le CQP.

Dans la branche des services de l'automobile, plusieurs voies d'accès permettent l'acquisition d'un CQP de la branche. Pour favoriser l'utilisation du CPF et mobiliser son financement pour obtenir un CQP, le dispositif d'accès aux CQP est rénové. Dans cette perspective, les CQP sont constitués de blocs et d'unités de compétences (appelés BC/UC).

Les unités de compétences sont les compétences visées, c'est la traduction des activités de la qualification visée.

Les blocs de compétences sont un regroupement d'unités qui fait sens et permet de comprendre le lien entre les unités de compétences au sein d'un même bloc.

Introduction

Ces règles générales d'accès à la certification ont pour objectif de :

- viser une simplicité de mise en œuvre ;
- proposer des modalités adaptées aux modèles économiques des dispositifs : rapport qualité / coût optimisé ;
- favoriser l'attractivité des CQP ;
- veiller à la crédibilité des CQP délivrés par la branche des services de l'automobile.

1 Principes

- 1.1 Le CQP est délivré par un jury paritaire (composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur prioritairement extérieur à l'OF qui a organisé la formation).**
- 1.2 Selon les voies d'accès, les modalités de formation et d'évaluation reposent sur les UC ou les BC :**
 - a. En formation continue, la formation se déroule sur la base des UC. Pour valider une UC, il faut attester de la maîtrise des savoirs associés à l'UC.
 - b. En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi, la formation et la validation se déroulent sur la base des BC. Pour valider et acquérir un BC, la note obtenue doit être égale ou supérieure à 10/20.
 - c. En VAE, la validation (partielle ou totale) se déroule sur la base des BC.
- 1.3 Le jury reçoit :**
 - a. Dans le cadre de la formation continue, tous les candidats ayant au moins obtenu 80% des UC du CQP (les 20% d'UC non obtenus ne pouvant constituer un seul et même BC).
 - b. En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi, tous les candidats qu'ils aient ou non acquis l'ensemble des BC.

1.4 La validation d'un BC valide tous les UC qui le composent et réciproquement.

1.5 Les UC et BC sont acquis pendant une durée de 5 ans.

2 Jury CQP

Le jury complète le PV que le candidat ait validé ou non le CQP afin de garantir la traçabilité des résultats.

Le rôle du jury est d'évaluer la maîtrise du métier correspondant au CQP visé, à l'aide de l'entretien avec narration d'activité sur les compétences clefs (appréciation de la maîtrise de la finalité des principales UC du CQP). Les critères d'évaluation spécifiques sont définis dans chaque référentiel CQP.

Dans le cadre de la formation continue

Le candidat se présente pour un entretien devant le jury dès lors qu'il a obtenu au moins 80% des UC constitutives du CQP.

Les candidats ayant moins de 80% des UC ne se présentent pas devant le jury (ils n'obtiennent donc pas le CQP). Cependant, ils gardent le bénéfice des UC et BC acquis pendant une durée de 5 ans. Ils peuvent acquérir les BC ou UC manquants par la FC ou la VAE.

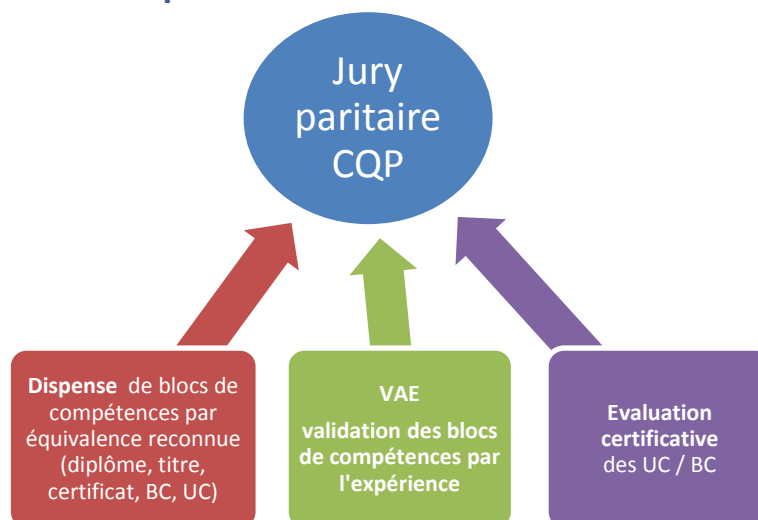
En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer une mention d'encouragements ou de félicitations.

En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi

Tous les candidats se présentent devant le jury final qu'ils aient ou non validé et acquis l'ensemble des BC constitutifs du CQP. Le jury prendra connaissance, à l'occasion de l'entretien avec narration d'activité, des pièces justifiant les blocs acquis ou non par chaque candidat. Les résultats seront compilés sur le Procès verbal.

En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer une mention d'encouragements ou de félicitations.

3 Modes d'accès complémentaires



La complémentarité de ces 3 modes d'accès vise à mettre en place un système global d'accès aux CQP.

3.1 Règle de dispense

Une dispense est un droit mais pas une obligation.

Elle s'effectue sur demande du candidat qui cherche à faire valoir ses acquis en vue d'accéder au CQP visé.

La possession, en cours de validité, de diplôme, titre, certificat, BC et UC permet de faire reconnaître, par équivalence, des BC (et donc toutes les UC qui le constituent).

3.2 VAE

La VAE est un droit individuel qui permet à toute personne justifiant d'au moins trois années d'expérience, en rapport direct avec la certification visée, d'obtenir un diplôme, un titre à finalité professionnelle ou un certificat de qualification professionnelle (CQP).

Par conséquent, cette voie d'accès au CQP n'est pas adaptée au profil des jeunes en contrat de professionnalisation (sauf exception de parcours personnel).

La VAE peut être complémentaire d'une action de formation certifiante pour obtenir un CQP.

L'ANFA en tant que certificateur est garante de l'accès aux CQP de la branche, elle veille à l'information délivrée aux salariés souhaitant s'engager dans une VAE, gère les recevabilités et organise les jurys de validation.

Le candidat peut bénéficier d'un accompagnement d'une durée maximale de 14 heures.

A l'issue d'un entretien obligatoire, s'appuyant sur le dossier de validation constitué par le candidat, l'appréciation des acquis de l'expérience par le jury permet de délivrer le CQP ou, à défaut, certains de ses BC (et donc toutes les UC qui les constituent) reconnus comme maîtrisés.

En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer, le cas échéant, une mention d'encouragements ou de félicitations.

Les BC acquis sont valables 5 ans à partir de la date de délibération du jury. En cas de validation partielle du CQP visé, le candidat peut se représenter devant le jury après un délai de 6 mois.

3.3 Evaluation certificative

3.3.1 Dans le cadre de la formation continue : évaluation des UC

Un organisme évaluateur par filière RNQSA est habilité par l'ANFA pour concevoir et proposer l'outil d'évaluation des CQP de la filière.

Cet outil d'évaluation habilité doit permettre d'évaluer les UC des CQP de la filière RNQSA :

- En amont d'un parcours de formation, « le positionnement » a une valeur certifiante. Ce positionnement doit permettre d'établir :
 - Les UC non maîtrisées : correspondent à des besoins en formation ;
 - Les UC maîtrisées : valeur certificative de cette évaluation.
- En aval d'une action de formation certifiante, l'évaluation atteste de la maîtrise de l'UC (ou des UC) préparée au cours de cette action. Elle a valeur certificative.

Une évaluation certificative (positionnement ou post-formation) atteste de la maîtrise des UC.

La validation d'une UC est valable pendant 5 ans.

In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.

3.3.2 Dans le cadre des contrats de professionnalisation : évaluation des BC

L'ANFA fournit aux organismes de formation habilités à mettre en œuvre les CQP en alternance, selon le mode d'évaluation de chaque BC envisagé par le référentiel :

- Une grille d'évaluation (mise en situation/ questionnaire/entretien...)

Et/ou

- Une étude de cas nationale.

Pour certains BC, et lorsque le référentiel le précise, l'organisme de formation habilité à mettre en œuvre les CQP en alternance peut être amené à produire l'exercice d'évaluation d'un BC.

In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.

3.3.3 Dans le cadre des POE : évaluation des BC

Un organisme évaluateur par filière RNQSA est habilité par l'ANFA pour concevoir et proposer l'outil d'évaluation des CQP de la filière.

Cet outil d'évaluation habilité doit permettre d'évaluer les BC des CQP de la filière RNQSA :

- En amont d'un parcours de formation, « le positionnement » a une valeur certifiante. Ce positionnement doit permettre d'établir :
 - Les BC non maîtrisés : correspondent à des besoins en formation ;
 - Les BC maîtrisés : valeur certificative de cette évaluation.
- En aval d'une action de formation certifiante, l'évaluation atteste de la maîtrise du BC (ou des BC) préparé au cours de cette action. Elle a valeur certificative.

Une évaluation certificative (positionnement ou post-formation) atteste de la maîtrise des BC.

La validation d'un BC est valable pendant 5 ans.

In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.

4 Règles de certification énoncées dans chaque référentiel CQP

Chaque référentiel CQP :

- renvoie aux règles générales de certification ;
- énonce les critères d'évaluation spécifiques des compétences clés appréciés au cours de l'entretien avec narration d'activité.