

RÉFÉRENTIEL

Certificat de Qualification Professionnelle



"DÉPANNEUR-REMORQUEUR V.L."

Inscription RNCP :

Mode d'accès :

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

Numéro CPF :

CPN :
Dépôt légal :
Edition :

SOMMAIRE RÉFÉRENTIEL

Certificat de Qualification Professionnelle



Dépanneur-Remorqueur V.L.

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

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

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

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

→	Conditions de certification pour les salariés en formation continue.....	15
→	Conditions de certification pour les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC.....	15
→	Conditions de certification pour les candidats en contrat de professionnalisation ou demandeurs d'emploi (hors POEC).....	27
→	Conditions de certification pour les candidats en VAE.....	31

RÉFÉRENTIEL DE FORMATION

→	Cadre de la formation.....	35
→	Parcours de la formation.....	37

ANNEXES

→	Fiche de qualification du RNQSA.....	41
→	Règles générales d'accès à la certification.....	43

PRÉAMBULE

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. 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). Pour l'accès au CQP par la voie de la VAE, l'intéressé peut engager sa démarche dès lors qu'il a été préalablement déclaré recevable.

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.

3. Les organismes préparant au CQP

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

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 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 RÉFÉRENTIELS

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 ce référentiel.

Pour compléter ce document, ce référentiel contient un référentiel de certification qui décrit les cas spécifiques de certification de ce CQP 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 Collectives, 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...)

Pour la validation des acquis de l'expérience, il précise par bloc de compétences les critères d'évaluation

→ **Un référentiel de formation :**

Conformément aux accords paritaires, il précise pour les contrats de professionnalisation la durée de la formation et ses caractéristiques.

Les objectifs et contenus de formation préconisés ne sont pas détaillés dans ce référentiel, ils font l'objet d'un document séparé, nommé cahier des charges de la formation.

— [INFORMATIONS SUR LE RÉFÉRENTIEL CQP

Le référentiel du CQP "Dépanneur-Remorqueur V.L." a été **validé par la CPN du** Il remplace la précédente version du référentiel datant de novembre 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 métier
- Les modalités d'évaluation pour les candidats salariés en formation continue ou demandeurs d'emploi dans le cadre de POEC :
 - o Les compétences sont évaluées par un outil d'évaluation mis à disposition de l'organisme évaluateur habilité par l'ANFA
- Les épreuves d'évaluation pour les candidats en contrat de professionnalisation

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

Ce référentiel prévoit **l'accès du CQP "Dépanneur-Remorqueur V.L."** par :

- La formation continue pour les salariés
- La formation pour les demandeurs d'emploi
- La formation dans le cadre du contrat de professionnalisation
- La validation des acquis de l'expérience

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Dépanneur-Remorqueur V.L."



DÉPANNEUR-REMORQUEUR V.L.

(Extrait de la fiche de qualification F.3.1 - RNQSA 2016)

→ **Intitulé de la qualification :**

Dépanneur-Remorqueur V.L.

→ **Objet de la qualification :**

Réalisation des activités de dépannage, de remorquage et d'évacuation de véhicules d'un P.T.A.C. inférieur ou égal à 3,5 T.

→ **Contenu de la qualification :**

A - Activités techniques :

- évaluation des pannes avec mise en œuvre d'équipement de contrôle, avant décision de remorquage ou de dépannage,
- dépannage de véhicules, comportant les interventions sur place, visant la remise en circulation,
- remorquage de véhicules, comportant toutes opérations de relevage / levage / évacuation, éventuellement sur plateau VHC, impliquant la maîtrise des équipements nécessaires, ainsi que la connaissance des règles de sécurité à mettre en œuvre.

B - Activités de service :

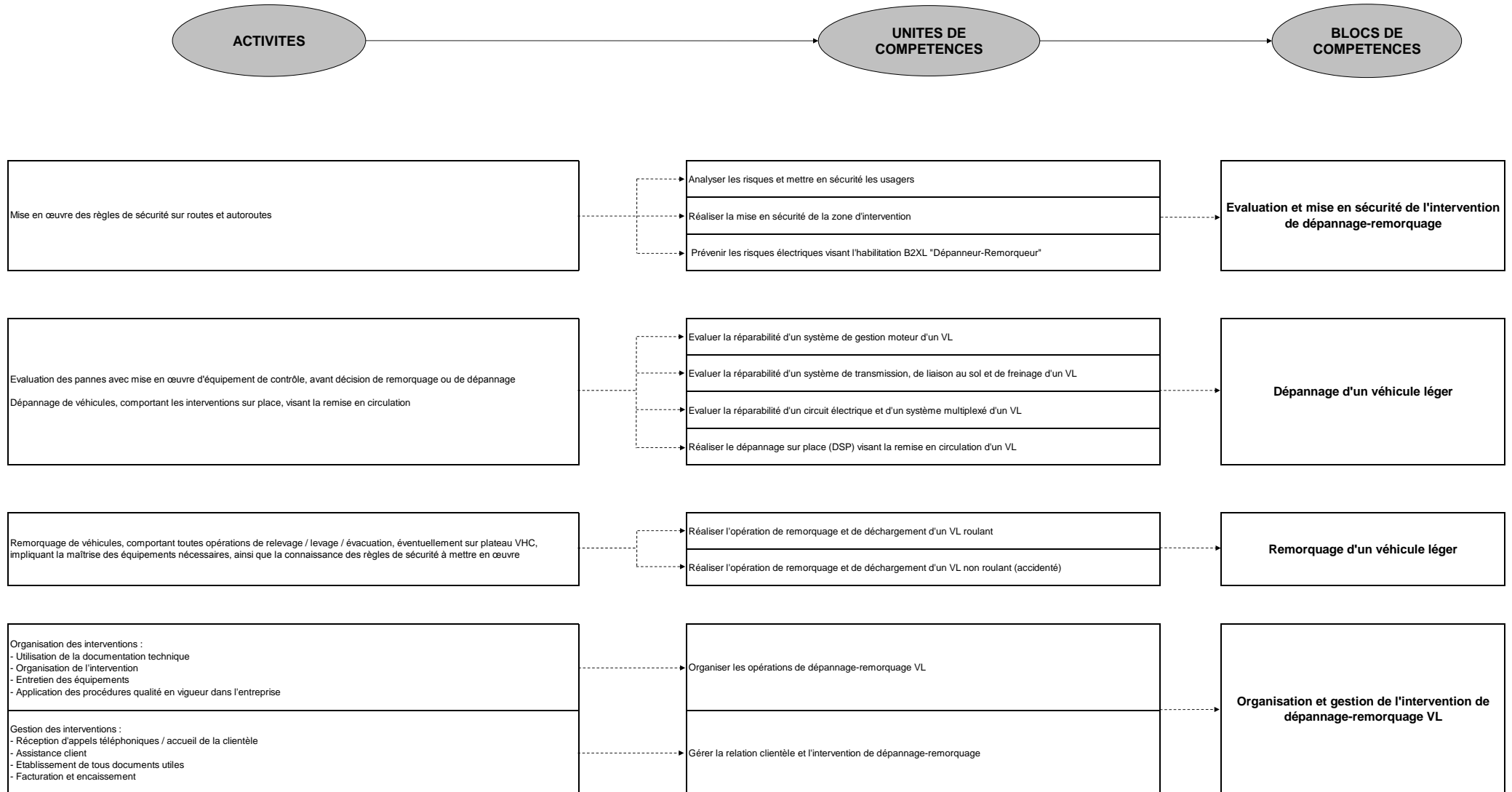
B.1 - Activités en relation avec l'organisation des interventions :

- utilisation de la documentation technique,
- mise en œuvre des règles de sécurité sur routes et autoroutes,
- organisation de l'intervention,
- entretien des équipements,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Activités en relation avec la gestion des interventions :

- réception d'appels téléphoniques / accueil de la clientèle,
- assistance client,
- établissement de tous documents utiles,
- facturation et encaissement.

CQP DÉPANNEUR-REMORQUEUR VL



RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Dépanneur-Remorqueur V.L."



CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les salariés en formation continue

Les règles générales d'accès à la certification (cf. document en annexe de ce référentiel) décrivent les conditions d'accès à la certification ainsi que les conditions d'évaluation des unités de compétences pour les salariés en formation continue.

En complément de ces règles générales, 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.

S'agissant de l'entretien de narration d'activité devant le jury, pour le CQP "Dépanneur-Remorqueur V.L.", il sera d'une durée de 30 minutes maximum et portera sur l'appréciation des compétences clés suivantes :

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

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

CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC

Les règles générales d'accès à la certification (cf. document en annexe de ce référentiel) décrivent les conditions d'accès à la certification ainsi que les conditions d'évaluation des blocs de compétences pour les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC.

En complément de ces règles générales, ce référentiel décrit en page suivante, les savoirs associés précisant le contour de la compétence visée et servant de cadre à l'évaluation.

L'entretien de narration d'activité devant le jury se déroulera dans les mêmes conditions que pour les salariés en formation continue, cependant la durée est fixée à 30 minutes maximum.

SAVOIRS ASSOCIÉS AUX UNITÉS DE COMPÉTENCES

BLOC DE COMPETENCES : ÉVALUATION ET MISE EN SÉCURITÉ DE L'INTERVENTION DE DÉPANNAGE-REMORQUAGE

Unité de compétences : Analyser les risques et mettre en sécurité les usagers	
Connaissances	Savoir faire
Connaître les cadres réglementaires relatifs aux situations de dépannage-remorquage (textes réglementaires, arrêtés préfectoraux)	Savoir appliquer les règles de protection pour soi et pour les usagers
Connaître le rôle et les responsabilités du dépanneur-remorqueur	Savoir adapter son comportement à la nature de l'intervention (panne ou accident)
Connaître le rôle et les responsabilités des intervenants (pompiers, police, sociétés d'autoroutes, etc.)	Savoir adapter son comportement aux intervenants (pompiers, policiers, etc.)
Connaître les risques liés à la circulation routière, aux incendies et aux conditions météorologiques	Savoir identifier et écarter les risques liés à la circulation routière et aux incendies
Connaître les risques liés aux matières et aux produits dangereux transportés	Savoir identifier les matières et/ou les produits dangereux et appliquer les procédures de sécurité
Connaître les risques et les conséquences liés aux marchandises transportées	Savoir prendre en compte les marchandises transportées
Connaître les risques liés aux véhicules dans leurs ensemble (véhicules GPL, véhicules haute gamme, etc.)	Savoir se rendre et quitter un lieu d'intervention en toute sécurité (véhicule non prioritaire : appliquer le code de la route)
Connaître les EPI (Equipements de protection individuelle) et les EPC (Equipements de protection collective)	Savoir contrôler et utiliser les EPI et les EPC

Unité de compétences : Réaliser la mise en sécurité de la zone d'intervention	
Connaissances	Savoir faire
Connaître la réglementation de mise en sécurité sur routes et autoroutes	Savoir réaliser un périmètre de sécurité relatif au code de la route et au cahier des charges du donneur d'ordres (balisage, signalisation lumineuse)
Connaître les règles de balisage selon les situations	Savoir appliquer les règles de protection individuelle (EPI : port de vêtement spécifique voyant, casque et gants)
Connaître l'ensemble des équipements de sécurité (EPI, EPC, signalisations, signalisation lumineuses, protection incendie) et leurs règles d'usage	Savoir appliquer les règles de protection pour les usagers et les véhicules
Connaître l'ensemble des équipements de nettoyage et de recyclage	Savoir remettre en conformité la zone après intervention (démontage du balisage, nettoyage de la chaussée par le dépanneur ou par le biais de la sous-traitance)
	Savoir préparer son plan de route à l'aller et au retour (en fonction de la matière transportée, du véhicule dépanné et de l'environnement routier)
	Savoir se rendre et quitter un lieu d'intervention en toute sécurité (véhicule non prioritaire : appliquer le code de la route)

Unité de compétences : Prévenir les risques électriques visant l'habilitation B2XL "Dépanneur-Remorqueur"

Connaissances	Savoir faire
Connaître les risques électriques	Savoir analyser les risques électriques
Connaître les différentes zones de risques électriques	Savoir identifier les différentes zones de risques électriques
Connaître les différents types de travaux électriques et non électriques	Savoir identifier les différents types de travaux électriques et non électriques
Connaître les différents niveaux d'habilitation	Savoir identifier les différents niveaux d'habilitation
Connaître les EPI et les EPC	Savoir contrôler et utiliser les EPI et les EPC
Connaître les règles d'hygiène et de sécurité	Savoir réaliser une intervention en présence d'une pièce nue sous tension
	Savoir réaliser une mise hors tension
	Savoir appliquer les règles d'hygiène et de sécurité

BLOC DE COMPETENCES : DÉPANNAGE D'UN VÉHICULE LÉGER

Unité de compétences : Évaluer la réparabilité d'un système de gestion moteur d'un VL

Connaissances	Savoir faire
Connaître le principe de fonctionnement d'un moteur thermique	Savoir contrôler un système de gestion moteur essence
Connaître les particularités d'un moteur essence et d'un moteur diesel	Savoir contrôler un système de gestion moteur diesel
Connaître le principe de fonctionnement des circuits de refroidissement	Savoir contrôler un circuit de refroidissement
Connaître le principe de fonctionnement d'un système de gestion moteur essence	Savoir appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
Connaître le principe de fonctionnement d'un système de gestion moteur diesel	
Connaître le principe de fonctionnement des systèmes de dépollution (catalyser, canister, EGR, traitement des NOx, FAP, Adblue, etc.)	
Connaître le principe de fonctionnement d'un système de suralimentation	
Connaître les symptômes de panne sur les motorisations essence	
Connaître les symptômes de panne sur les motorisations diesel	
Connaître les règles d'hygiène et de sécurité	

Unité de compétences : Évaluer la réparabilité d'un système de transmission, de liaison au sol et de freinage d'un VL

Connaissances	Savoir faire
Connaître les témoins d'alerte au combiné de bord	Savoir interpréter l'allumage des témoins sur le tableau de bord
Connaître les caractéristiques des pneumatiques et des jantes	Savoir contrôler et alerter sur l'état des pneumatiques
Connaître la réglementation sur les pneumatiques	Savoir contrôler un système de transmission
Connaître les caractéristiques des organes de transmission	Savoir contrôler visuellement les organes de liaison au sol
Connaître les principes de fonctionnement des différents types de transmission (BVM, BVA, BVR, CVT, Transmission intégrale)	Savoir contrôler visuellement l'état du système de freinage
Connaître les symptômes de panne sur les systèmes de transmission	Savoir appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
Connaître l'architecture et les montages des liaisons au sol	
Connaître les différents systèmes de direction	
Connaître le principe de fonctionnement du système de freinage et de son assistance (freinage classique, ABS/ESP)	
Connaître les familles de liquides de frein	
Connaître le rôle de la boîte de vitesses	
Connaître les règles d'hygiène et de sécurité	

Unité de compétences : Évaluer la réparabilité d'un circuit électrique et d'un système multiplexé d'un VL

Connaissances	Savoir faire
Connaître le rôle des témoins d'alerte du combiné de bord	Savoir interpréter l'allumage des témoins sur le tableau de bord
Connaître les grandeurs électriques	Savoir contrôler un circuit électrique (ouvert, fermé, en série, en parallèle)
Connaître les familles de relais électriques	Savoir utiliser les différentes fonctions d'un multimètre et d'un ampèremètre
Connaître les risques électriques lors des opérations de contrôles (court-circuit, systèmes pyrotechniques, etc.)	Savoir contrôler un relais électrique
Connaître les familles de défauts (défauts de cohérence, défauts permanents, etc.)	Savoir contrôler un circuit de charge et de démarrage
Connaître les principes de l'auto-diagnostic	Savoir lire et effacer un code défaut
Connaître les activités nécessitant l'effacement d'un code défaut (en DSP ou rapatriement à l'atelier)	Savoir contrôler un circuit de gestion d'énergie
Connaître le principe de fonctionnement et les stratégies de déclenchement d'un système pyrotechnique	Savoir identifier les risques associés aux systèmes pyrotechniques
Connaître le principe de fonctionnement d'un système Stop and Start	Savoir identifier les risques électriques associés au système Stop and Start
Connaître les réseaux multiplexés	Savoir localiser les éléments d'un système multiplexé
Connaître les causes et les conséquences des défauts des réseaux multiplexés	Savoir réaliser le contrôle instrumenté d'une batterie
Connaître les caractéristiques des batteries (capacités, normes, etc.)	Savoir appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
Connaître les technologies des batteries	
Connaître les règles d'hygiène et de sécurité	

Unité de compétences : Réaliser le dépannage sur place (DSP) visant la remise en circulation d'un VL

Connaissances	Savoir faire
Connaître le principe de fonctionnement d'un moteur thermique	Savoir réparer un système de gestion moteur essence (circuit de carburant, circuit d'air, commandes des injecteurs)
Connaître les particularités d'un moteur essence et d'un moteur diesel	Savoir réparer un système de gestion moteur diesel (pression de carburant, circuit d'air, commandes des injecteurs)
Connaître le principe de fonctionnement des circuits de refroidissement	Savoir purger un circuit de refroidissement
Connaître le principe de fonctionnement d'un système de gestion moteur essence	Savoir changer un pneumatique
Connaître le principe de fonctionnement d'un système de gestion moteur diesel	Savoir débloquer une transmission
Connaître le principe de fonctionnement des systèmes de dépollution (catalyser, canister, EGR, traitement des NOx, FAP, Adblue...)	Savoir réparer un système de transmission
Connaître le principe de fonctionnement d'un système de suralimentation	Savoir débloquer une direction
Connaître les caractéristiques des pneumatiques et des jantes	Savoir déverrouiller et réarmer un frein de stationnement électrique
Connaître la réglementation sur les pneumatiques	Savoir lire et effacer un code défaut
Connaître les caractéristiques des organes de transmission	Savoir initialiser un système électronique
Connaître les principes de fonctionnement des différents types de transmission (BVM, BVA, BVR, CVT, Transmission intégrale)	Savoir intervenir sur un réseau multiplexé
Connaître l'architecture et les montages des liaisons au sol	Savoir utiliser un dispositif de sauvegarde des mémoires
Connaître les différents systèmes de direction	Savoir mettre en œuvre une procédure de branchement / débranchement d'une batterie
Connaître le principe de fonctionnement du système de freinage et de son assistance (freinage classique, ABS/ESP)	Savoir remplacer une batterie
Connaître les familles de liquides de frein	Savoir appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
Connaître le rôle de la boîte de vitesses	
Connaître les familles de relais électriques	
Connaître les risques électriques lors des opérations de contrôles (court-circuit, systèmes pyrotechniques, etc.)	
Connaître les activités nécessitant l'effacement d'un code défaut (en DSP ou rapatriement à l'atelier)	
Connaître le principe de fonctionnement et les stratégies de déclenchement d'un système pyrotechnique	

Connaître le principe de fonctionnement d'un système Stop and Start
Connaître les réseaux multiplexés
Connaître les caractéristiques des batteries (capacités, normes, etc.)
Connaître les technologies des batteries
Connaître les règles d'hygiène et de sécurité

BLOC DE COMPETENCES : REMORQUAGE D'UN VÉHICULE LÉGER

Unité de compétences : Réaliser l'opération de remorquage et de déchargement d'un VL roulant	
Connaissances	Savoir faire
Connaître les risques liés à la circulation routière, aux incendies et aux conditions météorologiques	Savoir identifier les matières et/ou les produits dangereux et appliquer les procédures de sécurité
Connaître les risques liés aux matières et aux produits dangereux transportés	Savoir ouvrir un véhicule sans clés en respectant le cadre juridique
Connaître les principes de fonctionnement des ouvrants et de leurs verrouillages	Savoir déverrouiller un frein de stationnement
Connaître les principes de fonctionnement d'un véhicule léger (frein, direction, transmission, etc.)	Savoir débloquer une transmission
Connaître les points d'ancrage d'un véhicule léger roulant	Savoir débloquer une direction
Connaître les accessoires et les équipements du véhicule de dépannage	Savoir trouver et positionner le crochet de remorquage
Connaître les manœuvres de chargement d'un véhicule léger roulant	Savoir utiliser les accessoires et les équipements du véhicule de dépannage en toute sécurité (panier de remorquage, porte moto, treuil, commandes de treuil, câble, poulie, etc.)
Connaître les règles de nettoyage d'une chaussée (ramassage des pièces du véhicule, utilisation d'absorbant pour les liquides, balayage ou prévenir les services adaptés, etc.)	Savoir arrimer et sangler un véhicule léger roulant pour le transport
Connaître les opérations de déchargement d'un véhicule léger roulant sur une zone de stockage sécurisée	Savoir charger un véhicule en toute sécurité (passage du câble du treuil, position du dépanneur, main sur le volant, etc.)
Connaître les règles d'hygiène et de sécurité	Savoir restituer une chaussée propre et sans risque d'accident (par le dépanneur ou par le biais de la sous-traitance)
	Savoir réaliser l'évacuation d'un véhicule léger roulant en toute sécurité (respect du code de la route)
	Savoir décharger un véhicule léger roulant en toute sécurité
	Savoir appliquer les règles d'hygiène et de sécurité

Unité de compétences : Réaliser l'opération de remorquage et de déchargement d'un VL non roulant (accidenté)

Connaissances	Savoir faire
Connaître les risques liés à la circulation routière, aux incendies et aux conditions météorologiques	Savoir identifier les matières et/ou les produits dangereux et appliquer les procédures de sécurité
Connaître les risques liés aux matières et aux produits dangereux transportés	Savoir trouver et positionner le crochet de remorquage (si possible)
Connaître les points d'ancrage potentiel d'un véhicule léger non roulant	Savoir utiliser les matériels de manutention (câble, poulie, etc.)
Connaître les manœuvres de traction directe ou indirecte, de treuillage, de mouflage et de grutage	Savoir utiliser les accessoires et les équipements du véhicule de dépannage en toute sécurité (grue, panier de remorquage, treuil, etc.)
Connaître les accessoires et les équipements du véhicule de dépannage	Savoir arrimer, sangler un véhicule non roulant pour le transport
Connaître les manœuvres de chargement d'un véhicule léger non roulant	Savoir réaliser/mettre en œuvre les techniques de levage ou de relevage d'un véhicule léger (savoir remettre un véhicule sur ses roues, savoir sortir un véhicule d'un fossé, etc.)
Connaître les règles de nettoyage d'une chaussée (ramassage des pièces du véhicule, utilisation d'absorbant pour les liquides, balayage ou prévenir les services adaptés)	Savoir charger un véhicule léger non roulant en toute sécurité (passage du câble du treuil, position du dépanneur, etc.)
Connaître les opérations de déchargement d'un véhicule léger non roulant sur une zone de stockage sécurisée	Savoir restituer une chaussée propre et sans risque d'accident (par le dépanneur ou par le biais de la sous-traitance)
Connaître les règles d'hygiène et de sécurité	Savoir réaliser l'évacuation du véhicule léger en toute sécurité (respect du code de la route)
	Savoir appliquer la réglementation et les règles de conduite
	Savoir appliquer les règles d'hygiène et de sécurité

BLOC DE COMPETENCES : ORGANISATION ET GESTION DE L'INTERVENTION DE DÉPANNAGE-REMORQUAGE VL

Unité de compétences : Organiser les opérations de dépannage-remorquage VL	
Connaissances	Savoir faire
Connaître les processus et les étapes de prise en charge de l'intervention (mise en œuvre des moyens, localisation géographique du lieu d'intervention, etc.)	Savoir établir les documents administratifs liés aux interventions
Connaître les notions de prise en charge, des conditions d'assistance et de calcul des tarifs	Savoir demander une prise en charge auprès du client (flotte de véhicules, véhicules d'entreprises, etc.)
Connaître les documents administratifs relatifs à une prestation de dépannage-remorquage	Savoir appliquer les règles de consumérisme
Connaître les droits et les obligations liés au gardiennage des véhicules	Savoir appliquer les règles, les consignes et les procédures qualité
Connaître les droits et les obligations du dépanneur en matière de consumérisme (obligation de conseils, obligation de résultats, etc.)	Savoir appliquer les règles juridiques liées à la facturation, à l'encaissement et à l'affichage des prix
Connaître les droits et les obligations du dépanneur relatifs à la gestion administrative (tarifs, facturation, encaissement, etc.)	Savoir utiliser les différents moyens de paiement
Connaître les règles/principes de la garantie de paiement	Savoir rendre compte
Connaître les différents moyens de paiement	
Connaître la démarche qualité de l'entreprise et de la certification de service (process, enjeux, risques de non qualité, etc.)	

Unité de compétences : Gérer la relation clientèle et l'intervention de dépannage-remorquage

Connaissances	Savoir faire
Connaître les différents acteurs et intervenants (donneurs d'ordres, sociétés d'autoroutes, police, pompiers, usagers, etc.)	Savoir communiquer avec les différents intervenants
Connaître la réglementation de mise en sécurité sur routes et autoroutes	Savoir recueillir les informations importantes du client et identifier son besoin
Connaître les principes fondamentaux de la communication en face à face et au téléphone	Savoir adapter son discours et son comportement aux usagers en situation complexe (stress, détresse, agressivité)
Connaître les techniques de questionnement, de reformulation et de traitement des objections	Savoir répondre aux questions et/ou objections des usagers/clients
Connaître les techniques de base de gestion du stress et des conflits	Savoir expliquer les conditions et les étapes de l'intervention (process technique : dépannage ou remorquage)
Connaître les notions de prise en charge, des conditions d'assistance et de calcul des tarifs	Savoir expliquer les conditions d'assistance et de prise en charge
Connaître les droits et les obligations du dépanneur-remorqueur relatifs à la gestion administrative (tarifs, facturation, encaissement, etc.)	Savoir expliquer les tarifs engendrés par la prestation
	Savoir valider la prestation avec le client
	Savoir expliquer la facture au client
	Savoir conclure et prendre congé du client

CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les candidats en contrat de professionnalisation ou demandeurs d'emploi (hors POEC)

Les règles générales d'accès à la certification (cf. document en annexe de ce référentiel) prévoient que chaque référentiel décrive les modalités d'évaluation de chacun des blocs de compétences du CQP visé.

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

S'agissant de l'entretien devant le jury, celui-ci se déroulera dans les mêmes conditions que pour les salariés en formation continue (cf. page 15).

Pour sa délibération le jury disposera également d'une grille d'appréciation du parcours du candidat en entreprise, renseignée conjointement par le tuteur entreprise et le formateur, suivant la grille proposée par les services de l'ANFA.

Bloc de compétences : Évaluation et mise en sécurité de l'intervention de dépannage-remorquage			
Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance du cadre réglementaire lié à l'environnement du dépannage-remorquage ▪ Recueil des informations utiles liées à l'intervention ▪ Analyse de la situation et identification des risques ▪ Application d'une démarche de mise en sécurité dans le respect des procédures réglementaires ▪ Identification des risques liés aux interventions sur des véhicules VE/VH 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une étude de cas permettant d'évaluer la capacité à recueillir et à analyser les informations nécessaires à la mise en sécurité de l'intervention de dépannage-remorquage <p><i>Selon le sujet modèle fourni par l'ANFA</i></p>	1 heure maximum	Formateur de l'organisme de formation

Bloc de compétences : Dépannage d'un véhicule léger

Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance de la technologie des systèmes (motorisation, transmission, liaison au sol, électricité, etc.) ▪ Application d'une démarche de contrôle adaptée et cohérente à la situation ▪ Respect des procédures de réparation en vue d'un dépannage sur place 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une mise en situation professionnelle portant sur la réalisation du dépannage d'un véhicule présentant un dysfonctionnement sur l'un des systèmes suivants (gestion moteur, transmission, liaison au sol, freinage, électricité) <p><i>Sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA</i></p>	1h30 maximum	Formateur de l'organisme de formation
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Complétée d'un questionnaire permettant de mesurer le niveau de connaissance technologique des systèmes non évalués lors de la mise en situation <p><i>Selon le sujet modèle fourni par l'ANFA</i></p>	30 minutes maximum	Formateur de l'organisme de formation

Bloc de compétences : Remorquage d'un véhicule léger

Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation et préparation de l'opération de remorquage ▪ Réalisation des opérations visant à mettre le véhicule en condition de chargement en utilisant les matériels/outils adaptés à la situation ▪ Respect des procédures de chargement d'un véhicule ▪ Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une mise en situation professionnelle portant sur le remorquage d'un véhicule non roulant <p><i>Sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA</i></p>	2 heures maximum	Formateur de l'organisme de formation

CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les candidats en VAE

Afin d'obtenir le CQP "Dépanneur-Remorqueur V.L." le candidat doit valider les blocs de compétences constitutifs du CQP (cf. interface page 11).

Le candidat inscrit dans un parcours VAE renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP "Dépanneur-Remorqueur V.L."

Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury. L'entretien devant le jury sera d'une durée de 1h30 maximum.

Le jury évaluera les candidats, pour chacun des blocs de compétences, selon les critères de validation définis ci-dessous. Une grille de validation et un guide du jury seront fournis par les services de l'ANFA. De plus, pour ce CQP, le candidat devra, lors de l'entretien devant le jury, présenter une attestation d'Habilitation B2XL "Dépanneur-Remorqueur".

Bloc de compétences : Évaluation et mise en sécurité de l'intervention de dépannage-remorquage

Critères d'évaluation

- Connaissance du cadre réglementaire lié à l'environnement du dépannage-remorquage
- Recueil des informations utiles liées à l'intervention du dépannage-remorquage
- Analyse de la situation, identification des risques
- Mise en place d'une démarche de mise en sécurité dans le respect des procédures réglementaires
- Capacité d'identification des risques liés aux interventions sur des véhicules VE/VH

Bloc de compétences : Dépannage d'un véhicule léger

Critères d'évaluation

- Connaissance de la technologie des systèmes (motorisation, transmission, liaison au sol, électricité, etc.)
- Mise en place d'une démarche de contrôle adaptée et cohérente à la situation
- Respect des procédures de réparation en vue d'un dépannage sur place
- Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité)

Bloc de compétences : Remorquage d'un véhicule léger

Critères d'évaluation

- Capacité d'organisation et de préparation de l'opération de remorquage
- Mise en œuvre des opérations visant à mettre le véhicule en condition de chargement en utilisant les matériels/outils adaptés à la situation
- Mise en place des procédures de chargement d'un véhicule en utilisant les matériels/outils adaptés
- Efficacité de l'intervention (gestion du temps, organisation, respect des règles d'hygiène et de sécurité)

Bloc de compétences : Organisation et gestion de l'intervention de dépannage-remorquage VL

Critères d'évaluation

- Respect des étapes de préparation de l'intervention de dépannage-remorquage
- Connaissance des conditions d'assistance, de prise en charge et de calcul des tarifs conforme à la réglementation en vigueur
- Rédaction de documents relatifs à la prestation de dépannage-remorquage (fiches d'intervention, facture, etc.)
- Identification des attentes du client
- Prise en charge du client en adéquation avec la situation et explication du processus d'intervention
- Respect des règles relatives à la communication incluant les situations complexes (traitement des objections, conflits, agressivité)

REFERENTIEL DE FORMATION

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Dépanneur-Remorqueur V.L."



CADRE DE LA FORMATION

Conformément aux accords paritaires, ce référentiel de formation est construit pour la préparation au CQP par la voie du contrat de professionnalisation. Il définit notamment les pré-requis conseillés et la durée de formation qui doit être inscrite au contrat.

Les objectifs et contenus de formation ne sont pas détaillés dans ce référentiel, ils font l'objet d'un document séparé, nommé cahier des charges de la formation.

S'agissant du cadre de la formation continue, les objectifs et contenus de formation seront déclinés par les organismes de formation à partir des compétences visées et des savoirs associés en lien avec les activités visées et en prenant en compte le niveau des candidats au début du parcours de formation.

→ **Caractéristiques de la formation en contrat de professionnalisation**

1 - Pré-requis conseillés

- Niveau troisième de l'enseignement général,
- Niveau V dans le domaine de la maintenance automobile ou d'un diplôme de niveau équivalent (CAP, Bac pro ou équivalent inscrit au RNCP ou au RNCSA)
- Titulaire d'un permis de conduire (B minimum)

Sous réserve que l'ensemble des candidats retenus aient satisfait aux tests d'aptitude et de motivation.

2 - Durée de formation

Durée minimale et maximale de formation (hors épreuves de certification)	266 heures minimum 336 heures maximum
Durée des épreuves de certification par candidat	6 heures
Durée totale minimale et maximale du parcours de formation (incluant les durées des épreuves)	272 heures minimum 342 heures maximum
Modalité de la formation	Alternance entre l'organisme de formation et l'entreprise dont les activités correspondent aux finalités du C.Q.P.

PARCOURS DE LA FORMATION

PARCOURS	VOLUME HORAIRE PRECONISE
Bloc de compétences : Évaluation et mise en sécurité de l'intervention de dépannage - remorquage	
<i>Analyser les risques et mettre en sécurité les usagers</i>	49 heures
<i>Réaliser la mise en sécurité de la zone d'intervention</i>	
<i>Prévenir les risques électriques visant l'habilitation B2XL "Dépanneur-Remorqueur"</i>	
Bloc de compétences : Dépannage d'un véhicule léger	
<i>Evaluer la réparabilité d'un système de gestion moteur d'un VL</i>	133 heures
<i>Evaluer la réparabilité d'un système de transmission, de liaison au sol et de freinage d'un VL</i>	
<i>Evaluer la réparabilité d'un circuit électrique et d'un système multiplexé d'un VL</i>	
<i>Réaliser le dépannage sur place (DSP) visant la remise en circulation d'un VL</i>	
Bloc de compétences : Remorquage d'un véhicule léger	
<i>Réaliser l'opération de remorquage et de déchargement d'un VL roulant</i>	70 heures
<i>Réaliser l'opération de remorquage et de déchargement d'un VL non roulant (accidenté)</i>	
Bloc de compétences : Organisation et gestion de l'intervention de dépannage-remorquage VL	
<i>Organiser les opérations de dépannage-remorquage VL</i>	42 heures
<i>Gérer la relation clientèle et l'intervention de dépannage-remorquage</i>	
Préparation à l'entretien devant le jury	7 heures
Régulation pédagogique	35 heures
Temps d'épreuves par candidat	6 heures
DUREE TOTALE du parcours de formation (MAXIMUM)	342 heures

Les durées attribuées à chacun des blocs sont précisées à titre indicatif, elles pourront être adaptées par les organismes de formation en fonction des profils des candidats (certifications déjà acquises, expérience professionnelle ou personnelle...).

ANNEXES

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

DÉPANNEUR-REMORQUEUR V.L.

1/ Dénomination de la qualification :

Dépanneur-remorqueur V.L.

2/ Objet de la qualification :

Réalisation des activités de dépannage, de remorquage et d'évacuation de véhicules d'un P.T.A.C. inférieur ou égal à 3,5 T.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- évaluation des pannes avec mise en œuvre d'équipement de contrôle, avant décision de remorquage ou de dépannage,
- dépannage de véhicules, comportant les interventions sur place, visant la remise en circulation,
- remorquage de véhicules, comportant toutes opérations de relevage / levage / évacuation, éventuellement sur plateau VHC, impliquant la maîtrise des équipements nécessaires, ainsi que la connaissance des règles de sécurité à mettre en œuvre.

B - Activités de service :

B.1 - Activités en relation avec l'organisation des interventions :

- utilisation de la documentation technique,
- mise en œuvre des règles de sécurité sur routes et autoroutes,
- organisation de l'intervention,
- entretien des équipements,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Activités en relation avec la gestion des interventions :

- réception d'appels téléphoniques / accueil de la clientèle,
- assistance client,
- établissement de tous documents utiles,
- facturation et encaissement.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- relevage de PL d'un PTAC supérieur à 3,5 T.
- utilisation de grue mobile sur camion ou automotrice.

5/ Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3
- échelons majorés accessibles : 4 / 5
 - . 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 :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance de véhicules :
 - . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières,
 - . CQP dépanneur-remorqueur VL,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale
 - . dépanneur-remorqueur PL (fiche F.6.1)
- Transversale
 - . Voir Panorama*

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.

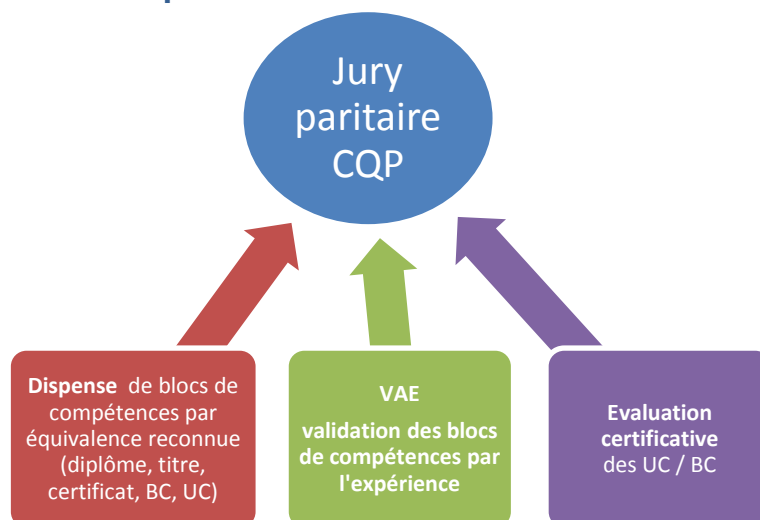
En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer une mention d'encouragements ou de félicitations.

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.