

**DOCUMENT DE LIAISON ENTRE
LE CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS
ET LES ENTREPRISES**

CAHIER DES CHARGES DE LA FORMATION

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL
REPARATION DES CARROSSERIES**

septembre 2010



Service académique de
l'apprentissage
Le Recteur de l'Académie de
Strasbourg

Claire LOVISI



Le président de la Fédération des
corporations des professionnels de
l'automobile, du cycle, motorcycle
et activités annexes d'Alsace

Pascal HATTERMANN



Chambre de Métiers d'Alsace

Le Président
de la Chambre de Métiers d'Alsace

Bernard STALTER

Description de l'emploi et aptitudes requises

REPARATION DES CARROSSERIES :

LA DÉFINITION

Le bachelier professionnel, spécialité Réparation des Carrosseries est un technicien qui intervient dans tout types d'entreprise de réparation des carrosseries de véhicules automobiles. Son activité consiste, au sein de l'équipe de réparation, à réaliser :

- l'accueil du client et la réception de son véhicule.
- le remplacement, réparation des éléments détériorés.
- le contrôle, réparation des structures.
- la préparation, réalisation et contrôle de la mise en peinture d'un élément de carrosserie.
- la remise en conformité du véhicule.
- la finalisation de l'intervention.

Le dénominateur commun à l'ensemble des activités décrites ci-après est l'intégration constante de deux impératifs :

- impératif de santé/sécurité/environnement. Il s'agit de préserver la santé des personnes, d'assurer leur sécurité tout en préservant les biens et l'environnement,
- impératif de qualité. Il s'agit de contribuer à l'amélioration constante de la satisfaction de la clientèle en intégrant une démarche de progrès dans toutes les activités de carrosserie.

LE TYPE D'ENTREPRISE

Le titulaire du Baccalauréat Professionnel, spécialité Réparation des Carrosseries exerce ses activités dans les ateliers :

- de réparation des carrosseries indépendantes ;
- de réparation de carrosserie ;
- de réparation rapide des carrosseries ;
- de réparation des carrosseries intégrées dans les entreprises et les collectivités.

L'ACTION DU CARROSSIER REPARATEUR

L'action du titulaire du Baccalauréat Professionnel, spécialité Réparation des Carrosseries est organisée et réalisée dans le cadre d'une démarche de réparation, de maintenance et de services.

Elle implique un comportement visant des objectifs de qualité :

- dans la relation avec la hiérarchie, les assurances et les experts ;
- dans le travail d'équipe.

LES CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE

L'activité du titulaire du Baccalauréat Professionnel, spécialité Réparation des Carrosseries s'exerce dans un environnement qui implique un respect scrupuleux des règles de prévention des risques professionnels en matière d'ergonomie, d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement.

LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

Dans le cadre de son parcours professionnel, le titulaire du baccalauréat professionnel, le titulaire du Baccalauréat Professionnel, spécialité Réparation des Carrosseries pourra assumer des responsabilités qui le conduiront à exercer en tant que chef d'équipe, ou responsable d'une unité de carrosserie réparation et / ou de peinture en carrosserie. Les compétences acquises, éventuellement reconnues par la validation des acquis de l'expérience, pourront lui permettre d'accéder à des responsabilités de niveau supérieur.

Vous pouvez également consulter le site de l'ONISEP pour avoir une description du métier : http://www.onisep.fr/national/fiches_metiers/asp/alpha/cadre.htm

REGLEMENT D'EXAMEN

Baccalauréat professionnel			Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public	
REPARATION DES CARROSSERIES				
Épreuves	Unités	Coef	Forme	Durée
E1- Epreuve scientifique et technique	U11	5	CCF	3h
Sous-épreuve E11 Analyse d'un système technique		2	Ecrit	
Sous-épreuve E12 Mathématiques et sciences physiques	U12	2	CCF Ecrit	2h
Sous-épreuve E13 Travaux pratiques de sciences physiques	U13	1	CCF Pratique	45 min
E2- Epreuve technologique	U2	3	CCF	3h
Etude de cas – Expertise technique			Ecrit	
E3- Epreuve prenant en compte la formation en entreprise		9		
sous épreuve E31	U31	2	CCF	45 min
Réalisation d'interventions en entreprises			Oral	
sous épreuve E32	U32	4	CCF	4 à 6h
Interventions de mesure, contrôle, remise en conformité des carrosseries			Pratique	maxi
sous épreuve E33	U33	3	CCF	3 à 4h
Intervention de mise en conformité sur système mettant en œuvre des énergies			Pratique	maxi
E4- Epreuve de langue vivante : Anglais	U4	2	Ecrit	2h
E5- Epreuve de français-histoire géographie		5		
sous-épreuve E51 Français	U51	3	Ecrit	2h30
sous-épreuve E52 Histoire géographie	U52	2	Ecrit	2h
E6- Epreuve d'éducation artistique-arts appliqués	U6	1	CCF Ecrit	
E7- Epreuve d'éducation physique et sportive	U7	1		
Epreuves facultatives (1)				
Langue vivante	UF1		Oral	20 min
Prévention Santé Environnement	UF2		CCF Ecrit	2h

(1) Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention

L'ENTREPRISE

Dénomination :
Secteur d'activité :
Adresse :
.....
Tél. : Fax :
Courriel :
Chef d'entreprise :
Statut :
Maître d'apprentissage :
Fonction :

L'APPRENTI(E)

Nom : Prénom :
Adresse :
.....
Tél. : Courriel :

LE CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS

Désignation :
Adresse :
.....
Tél. : Fax :
Courriel:
Directeur :
Responsable pédagogique :
Chargé des relations assurant le suivi
année scolaire : ____/____ :
année scolaire : ____/____ :
année scolaire : ____/____ :
Professeur assurant le suivi des activités professionnelles
année scolaire : ____/____ :
année scolaire : ____/____ :
année scolaire : ____/____ :

LE CONTRAT

Date de début : Date de fin :

LE DOCUMENT DE LIAISON

OBSERVATIONS GENERALES

- Outil de base de la formation professionnelle par apprentissage, le document de liaison répartit et articule les responsabilités de formation entre l'entreprise et le CFA.

Fruit d'un travail d'équipe de professionnels, de conseillers de l'enseignement technologique, de responsables pédagogiques et d'enseignants au niveau académique, le présent document est élaboré à partir de l'observation du vécu du métier en entreprise. Les tâches recensées sont les supports des compétences et des savoirs technologiques associés, mentionnés dans le référentiel de formation Réparation des carrosseries

- Les contenus de formation se répartissent sur 6 semestres. Le document s'articule autour de 6 domaines d'activités.
- Il s'agit d'un outil évolutif. Des modifications ou réajustements pourront se faire après bilan de l'utilisation de ce document.
- La concertation entre le CFA et l'entreprise est nécessaire pour améliorer la qualité et l'efficacité de la formation et établir une bonne communication entre les partenaires qui encadrent les apprentis.

L'essentiel de la formation professionnelle des apprentis a lieu en entreprise, le CFA intervient en complément de celle-ci.

Le document de liaison est un véritable cahier des charges de la formation et en aucun cas un document d'évaluation.

LE DOCUMENT DE LIAISON

MISE EN ŒUVRE

Le document de liaison est présenté et explicité aux Maîtres d'apprentissage :

- par l'inspecteur de l'apprentissage lors de la déclaration en vue de l'accueil d'apprentis
- lors de la formation pédagogique du maître d'apprentissage
- par le CFA au début de la formation de l'apprenti et lors de la visite en entreprise
- par l'inspecteur de l'apprentissage lors de sa visite en entreprise

Le document de liaison permet d'organiser la progression des enseignements professionnels tout au long de la formation. Il est l'outil de référence qui permet :

- Au maître d'apprentissage :
 - de choisir et confier à l'apprenti des tâches appropriées en fonction des capacités à atteindre
 - de mieux connaître le contenu et la progression de la formation professionnelle
 - de positionner l'apprenti tout au long de sa formation
- A l'équipe pédagogique du CFA :
 - d'organiser sa progression en tenant compte du vécu en entreprise
 - d'élaborer des outils d'accompagnement (grille d'évaluation, fiches bilans,...)
- A l'apprenti :
 - d'avoir un aperçu global de sa formation professionnelle
 - de comprendre la complémentarité du CFA et de l'entreprise
 - de jouer un rôle actif dans sa formation et d'être plus responsable
 - d'évaluer ses progrès

En complément du document de liaison, des outils pédagogiques peuvent être réalisés par les enseignants du CFA, notamment :

- des fiches navettes CFA / Entreprises servant à guider la recherche de l'apprenti et permettant à l'enseignant de CFA de suivre et d'exploiter le vécu de l'apprenti en entreprise
- des grilles d'évaluation ou fiches bilans permettant
 - aux deux partenaires de la formation de positionner l'apprenti de façon régulière et concertée en fonction des objectifs à atteindre
 - à l'apprenti d'être informé de l'avancement de sa formation

Ce document est un outil de concertation dynamique servant de référence constante aux formateurs de l'entreprise et du CFA pour assurer à l'apprenti une formation complète, méthodique et de qualité.

LE DOCUMENT DE LIAISON

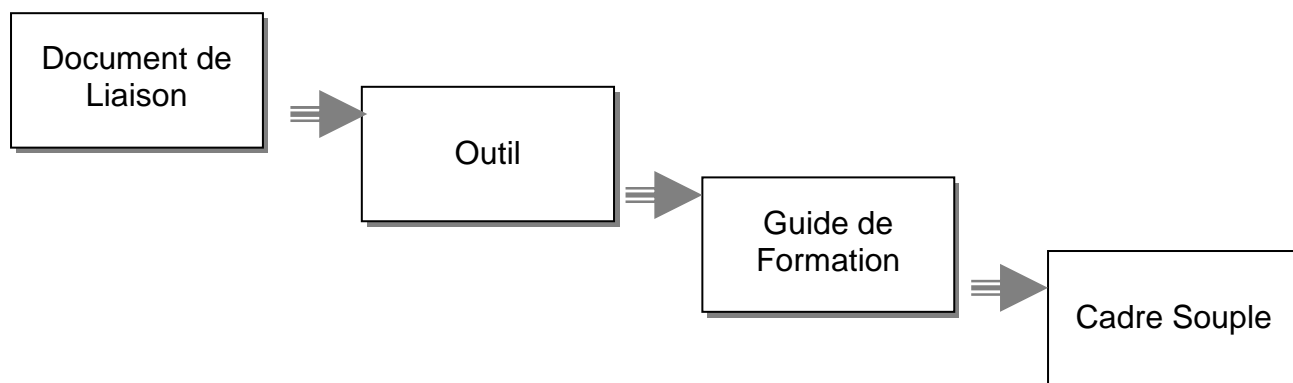
MODE D'EMPLOI

Il est avant tout un précieux guide pour le maître d'apprentissage et l'apprenti. Outil de communication et de concertation, il permet le dialogue entre les acteurs :

maître d'apprentissage ou tuteur	⇔	apprenti
apprenti	⇔	enseignants du CFA
maître d'apprentissage ou tuteur	⇔	enseignants du CFA
inspecteur de l'apprentissage	⇔	apprenti / maître d'apprentissage

Le "positionnement-bilan" du parcours de formation de fin de semestre peut être établi de multiples façons :

- par le maître d'apprentissage et les tuteurs
- à l'occasion d'un échange maître – apprenti
- par l'apprenti qui peut également s'auto-positionner tant en entreprise qu'au CFA.



LA FORMATION

- L'essentiel de la formation des apprentis est assuré en entreprise. Le CFA intervient en complément de l'action du maître d'apprentissage.
- C'est par l'exercice des activités menées en entreprise que l'apprenti va acquérir les compétences nécessaires.
- Les enseignements théoriques dispensés au CFA permettent de mieux comprendre et réaliser le travail en entreprise.

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

L'implication forte de l'apprenti dans son contexte professionnel est un facteur déterminant de réussite professionnelle et d'obtention du diplôme.

semestre 1

Activités	TACHES EN <u>ENTREPRISE</u> à la fin du 1 ^{er} semestre l'apprenti doit être capable de :	Entreprise	CFA	I	C	A	CAP
Accueil du client et réception de son véhicule	Se présenter, accueillir le client et l'identifier	R	A				
	Ecouter le client et collecter les informations fournies	R	A				
Remplacement, réparation des éléments détériorés	<u>Analyser les données techniques & réglementaires et organiser le poste de travail</u>	R	A				
	Manutentionner, positionner le véhicule sur l'aire de travail	R	A				
	Préparer la documentation technique liée à l'intervention	R	A				
	Analyser les données techniques et réglementaires	R	A				
	Préparer et agencer les outils nécessaires à l'intervention	R	A				
	Préparer le véhicule à l'intervention	R	A				
	Lister et préparer les pièces de rechange	R	A				
	Identifier et prévenir les risques liés à l'intervention.	A	R				
	<u>Déposer les pièces mécaniques, les éléments de carrosserie et de sellerie</u>						
	Analyser les informations nécessaires à la réalisation de l'intervention	R	A				
	Identifier les différents modes de liaison des éléments à déposer	R	A				
	Appliquer la méthodologie de dépose préconisée par le constructeur	R	A				
	Déposer les éléments en toute sécurité	R	A				
	Stocker les éléments en sécurité	R	A				
	<u>Reposer les pièces mécaniques, les éléments de carrosserie</u>						
	Vérifier la conformité des éléments ou pièces à reposer	R	A				
	Identifier les éléments de liaison et d'assemblage	R	A				
	Reposer en conformité les pièces mécaniques ou éléments de carrosserie	R	A				
	Effectuer les réglages et ajustements	R	A				
	<u>Remettre en forme les éléments détériorés</u>						
	Identifier la nature des éléments à remettre en forme (matières, contraintes de réparation)	R	A				
	Choisir et mettre en œuvre les techniques & les moyens de remise en forme des éléments	R	A				
	Remettre en forme 1 élément de carrosserie par planage, allongement, rétreinte	R	A				
	Remettre en forme par garnissage métallique et chimique	A	R				
	Identifier les risques professionnels et appliquer les moyens de prévention	R	A				
	<u>Remettre en état le poste de travail</u>						
	Libérer le véhicule de l'aire de travail	R	A				
	Ranger le poste de travail	R	A				
	Nettoyer le poste de travail et les matériels	R	A				
	Ranger et stocker les matériels utilisés	R	A				
	Effectuer le tri sélectif des déchets	R	A				
<u>Contrôler et préparer le véhicule avant livraison</u>							
Effectuer le contrôle de véhicule avant livraison (éclairage, signalisation, indicateurs tableau de bord, niveau, pression...).	R	A					
Signaler les défauts constatés	R	A					
Laver et nettoyer le véhicule.	R	A					
<u>Assurer la maintenance du premier niveau du matériel utilisé</u>							
Vérifier la conformité du matériel par rapport aux normes & recommandations	R	A					
Identifier et réaliser les opérations de maintenance périodiques	R	A					
Effectuer l'entretien du matériel et de l'outillage utilisé.	R	A					

R = responsable de la tâche A = accompagne la tâche

I Initié C Capable A Autonome

<p align="center">SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES EN <u>CFA</u></p> <p align="center">à la fin du 1^{er} semestre l'apprenti doit connaître :</p>	<p align="center">Traité le</p>
<p>L'accueil du client L'accueil du client en carrosserie L'identification des besoins et attentes du client Conseil au client, argumentation d'un service, d'un produit Réponse aux demandes et traitement des objections L'obtention de l'accord du client</p>	
<p>Les ensembles carrossés L'aérodynamique</p> <p>La motorisation principe de fonctionnement d'un moteur les circuits annexes les systèmes de dépollution</p> <p>Les assemblages mécaniques</p> <p>La transmission de puissance les caractéristiques d'une boîte de vitesses la transmission intégrale, pont...</p> <p>Les matériaux métalliques les aciers l'aluminium</p> <p>Les systèmes électriques les organes électriques et leur implantation les circuits d'éclairage et de signalisation</p> <p>La réglementation</p> <p>Le tri des déchets</p>	

semestre 2

Activités	TACHES EN <u>ENTREPRISE</u> à la fin du 2 ^e semestre l'apprenti doit être capable de :	Entreprise	CFA	I	C	A	CAP
remplacement	<u>Déposer les pièces mécaniques, les éléments de carrosserie et de sellerie</u>	R	A				
	Collecter les fluides						
réparation	<u>Protéger contre la corrosion</u>						
	Identifier la nature des éléments		R				
des éléments	Choisir la famille de produit adapté à l'intervention		R				
	Mettre en œuvre les différents produits et moyens de protection anti corrosion	R	A				
détériorés	Appliquer les produits anti corrosion en respectant la méthode	R	A				
	Utiliser les moyens de protection individuelle et collective liés à l'intervention	R	A				
détériorés	Réaliser le traitement par extrusion, pulvérisation, anti gravillonnage et électro déposition	R	A				
	<u>Réparer les éléments en matériaux composites</u>						
détériorés	Identifier le matériau composite à réparer		R				
	Identifier les différents risques liés à l'intervention et mettre en œuvre les mesures de protection adaptée		R				
Préparation, réalisation & contrôle de la mise en peinture d'un élément de carrosserie	Préparer l'élément à réparer	A	R				
	Réparer l'élément en matériau composites	A	R				
Finalisation de l'intervention	Contrôler la réparation	A	R				
	<u>Remplacer, réparer les vitrages</u>						
Finalisation de l'intervention	Identifier les différents types de vitrage existant		R				
	Identifier les dispositifs de liaison		R				
Finalisation de l'intervention	Remplacer un vitrage	R					
	<u>Préparer les fonds</u>						
Finalisation de l'intervention	Identifier les fonds	A	R				
	Préparer les supports	R	A				
Finalisation de l'intervention	Appliquer et dresser un mastic	R	A				
	<u>Assurer la maintenance de premier niveau du matériel utilisé</u>						
Finalisation de l'intervention	Mettre à jour un logiciel de documentation et/ou de station de contrôle	R	A				
	Signaler les opérations de maintenance à réaliser	R					
Finalisation de l'intervention	Renseigner les livrets d'entretien prévus	R					
	<u>Appliquer les règles de mise en déchets</u>						
Finalisation de l'intervention	Identifier les différents produits à éliminer (matières, matériaux, fluides...).	R	A				
	Effectuer le tri sélectif en fonction des recommandations relatives aux : Eléments de protection Matériaux Vitrages	R	A				

R = responsable de la tâche A = accompagne la tâche

I Initié C Capable A Autonome

semestre 3

Activités	<u>TACHES EN ENTREPRISE</u> à la fin du 3 ^e semestre l'apprenti doit être capable de :	Entreprise	CFA	I	C	A	CAP
Accueil du client, réception de son véhicule	<u>Commander les pièces à remplacer</u>	R					
	Identifier le véhicule	R					
	Exploiter le procès verbal contradictoire d'expertise,	R	A				
	Exploiter l'ordre de réparation, les barèmes des temps	R	A				
	Fournir l'ensemble des éléments nécessaires à la facturation : heures effectives, pièces, produits	R	A				
	<u>Renseigner la fiche de travail</u>						
Remplacement, réparation des éléments détériorés	Collecter et enregistrer toutes les informations liées au véhicules & à l'intervention	R	A				
	Exploiter le rapport contradictoire d'expertise, l'ordre de réparation	R	A				
	<u>Déposer les éléments des circuits électriques et électroniques</u>	A	R				
	Exploiter la documentation technique et collecter les informations nécessaires	A	R				
	Identifier les circuits liés à l'intervention	A	R				
	Identifier et reconnaître les différents connecteurs	A	R				
	Sauvegarder les informations et données	A	R				
	Déposer et stocker les éléments en sécurité						
	<u>Effectuer le remplacement partiel ou total d'un élément</u>						
	Positionner les coupes partielles en conformité avec les préconisations du constructeur	R	A				
	Ajuster les éléments de carrosserie en fonction des éléments environnants	R	A				
	Réaliser les assemblages par soudage, collage...	R	A				
	Contrôler la qualité du remplacement	R	A				
	Appliquer les règles d'ergonomie et de sécurité lors des différentes opérations	R	A				
Stocker les éléments en sécurité	R	A					
<u>Remettre en forme les éléments détériorés</u>							
Remettre en forme par traction et vérinage	R	A					
Remise en conformité du véhicule	<u>Reposer les pièces mécaniques, les éléments de carrosserie</u>						
	Réinitialiser les systèmes et composants	A	R				
	Eliminer les défauts constatés : problème de finition...	R	A				
	<u>Reposer les éléments des circuits électriques et électroniques</u>						
	Identifier les différents circuits sur lesquels il faut intervenir.	A	R				
	Reposer en conformité les éléments et composants	A	R				
	Mettre en œuvre les outils de diagnostic pour communiquer avec les systèmes embarqués	A	R				
	Réinitialiser les systèmes et composants	A	R				
Vérifier la conformité de fonctionnement des systèmes et composants.	A	R					
Signaler les défauts résiduels	A	R					

R = responsable de la tâche A = accompagne la tâche

I Initié C Capable A Autonome

<p align="center"><u>SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES EN CFA</u></p> <p align="center">à la fin du 3^e semestre l'apprenti doit connaître :</p>	<p align="center">Traité le</p>
<p>Le freinage Les éléments de confort et d'aide à la conduite La climatisation Les systèmes de guidage</p> <p>Les sauvegardes Les réinitialisations Les paramétrages Les mesures et contrôles Les éléments de sécurité</p> <p>Les assemblages physico chimiques Le contrôle de la qualité</p> <p>Les systèmes électriques Les éléments de stockage de l'énergie Les circuits de charge et de démarrage Les réseaux</p>	

semestre 4

Activités	<u>TACHES EN ENTREPRISE</u> à la fin du 4 ^e semestre l'apprenti doit être capable de :	Entreprise	CFA	I	C	A	CAP
contrôle, réparation des structures	<u>Remettre en ligne les éléments de la structure</u>						
	Positionner le véhicule sur le système de redressage	R	A				
	<u>Contrôler et régler la géométrie de la structure</u>						
	Collecter et analyser les données techniques nécessaires (véhicule, appareil de contrôle)	A	R				
	Réaliser la mise en assiette	A	R				
	Effectuer le contrôle de soubassement	A	R				
	<u>Contrôler et régler la géométrie des trains roulants</u>						
	Collecter et analyser les données techniques nécessaires (véhicule, appareil de contrôle)	A	R				
	Effectuer les contrôles préliminaires	A	R				
	Réaliser le contrôle de la géométrie des trains roulants	A	R				
Editer un rapport d'intervention sur les trains roulants	A	R					
Préparation, réalisation et contrôle de la mise en peinture d'un élément de carrosserie	<u>Préparer les fonds</u>						
	Protéger les surfaces à ne pas traiter	R	A				
	Choisir, préparer et appliquer les produits de sous-couche	R	A				
	Poncer les sous couches	R	A				
	Réaliser et vérifier la teinte	R	A				
	Appliquer la teinte et le vernis	R	A				
	Sécher, étuver le véhicule	R	A				
	<u>Peindre l'élément du véhicule</u>						
finalisation de l'intervention	Nettoyer, dégraisser et maroufler le véhicule	R	A				
	Nettoyer et entretenir le matériel	R	A				
	Appliquer les règles de mises en déchets aux produits de peinture & de nettoyage	R	A				
Remise en conformité du véhicule	Renseigner les documents de suivi du traitement des déchets	R	A				
	<u>Contrôler et préparer le véhicule avant livraison</u>						
	Analyser l'ordre de réparation	R	A				
Remplacement réparation des éléments détériorés	Valider la conformité des réparations	R	A				
	Remettre le véhicule en conformité	R	A				
Remplacement réparation des éléments détériorés	<u>Remplacer, réparer les vitrages</u>						
	Analyser l'impact et proposer la réparation si besoin	R	A				
	Réparer un vitrage	R	A				

R = responsable de la tâche A = accompagne la tâche

I Initié C Capable A Autonome

<p align="center"><u>SAVOIRS</u> TECHNOLOGIQUES ASSOCIES EN CFA</p> <p align="center">à la fin du 4^e semestre l'apprenti doit connaître :</p>	<p align="center">Traité le</p>
<p>La liaison au sol</p> <p>Les systèmes de direction Les suspensions pilotées</p> <p>Les jantes et pneumatiques</p> <p>La géométrie des trains roulants</p> <p>La préparation des fonds</p> <p>L'application des produits et ses techniques</p> <p>Les laques et vernis</p> <p>La colorimétrie</p> <p>Le tri sélectif des déchets Les obligations et les sanctions Les outils de suivi de la démarche de tri et de recyclage des déchets</p>	

semestre 5

Activités	<u>TACHES EN ENTREPRISE</u> à la fin du 5 ^e semestre l'apprenti doit être capable de :	Entreprise	CFA	I	C	A
Accueil du client et réception de son véhicule	Se présenter, accueillir le client et l'identifier Ecouter le client et collecter les informations fournies Questionner le client pour affiner sa demande Identifier le véhicule et l'intervention à réaliser Rédiger les documents nécessaires à l'intervention Effectuer les contrôles visuels nécessaires au moment de la réception					
accueil du client et réception de son véhicule	<u>Conseiller le client, proposer les services de l'entreprise</u> Conseiller le client sur la réparation à effectuer Présenter les travaux complémentaires nécessaires pour respecter la démarche qualité Signaler les contraintes règlementaires à respecter Expliquer la nécessité d'une expertise Proposer les offres commerciales et services de l'entreprise <u>Réaliser un pré diagnostic à partir des éléments observables</u> Ecouter le client et examiner le véhicule Collecter les données nécessaires Identifier, préciser les anomalies constatées Etablir la liste des travaux à réaliser et des produits à remplacer Informer, rassurer, conseiller le client sur les différentes possibilités de remise en état Communiquer le délai probable d'immobilisation du véhicule Emettre des réserves sur la réparation du véhicule <u>Rédiger l'ordre de réparation</u> Collecter et enregistrer toutes les informations liées au client et au véhicule Exploiter le rapport d'expertise Examiner le véhicule Collecter les informations nécessaires à la réparation, aux produits et au remplacement des éléments Enregistrer sur l'ordre de réparation l'ensemble des opérations à réaliser, les éléments et produits Obtenir l'accord du client	R	A			
Contrôle, réparation des structures	<u>Contrôler la géométrie de la structure</u> Editer une fiche de contrôle de la structure Analyser, interpréter, traiter les valeurs relevées Identifier les éléments défectueux Définir l'intervention à réaliser <u>Remettre en ligne les éléments de la structure</u> Mettre en place les moyens de traction à partir de l'analyse et de l'interprétation des Identifier les risques et mettre en sécurité Réaliser la remise en ligne de la structure Contrôler la conformité de la remise en ligne de la structure <u>Contrôler et régler la géométrie des trains roulants</u> Analyser, interpréter, traiter les valeurs relevées Définir l'intervention à réaliser Effectuer les réglages conformément aux données constructeurs	R	A			

R = responsable de la tâche A = accompagne la tâche

<p align="center"><u>SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES EN CFA</u></p> <p align="center">à la fin du 5^e semestre l'apprenti doit connaître :</p>	<p>Traité le</p>
<p>L'accueil du client en carrosserie L'identification des besoins et attentes du client Conseil au client, argumentation d'un service, d'un produit Réponse aux demandes et traitement des objections L'obtention de l'accord du client</p>	
<p>L'organisation de la réparation et le consumérisme : L'expertise Les différents services au client Les différents types de maintenance</p> <p>Les outils de suivi des activités de maintenance et de réparation</p> <p>Le coût global de réparation d'un véhicule</p> <p>La disponibilité d'un véhicule</p> <p>L'environnement économique de la réparation</p> <p>Le rapport d'expertise</p> <p>Les services de réparation-collision</p>	

semestre 6

Activités	<p align="center"><u>TACHES EN ENTREPRISE</u></p> <p align="center">à la fin du 6^e semestre l'apprenti doit être capable de :</p>	Entreprise	CFA	I	C	A
accueil du client et réception de son véhicule	<p><u>Réaliser une expertise à distance</u> Collecter et enregistrer toutes les informations liées au client et au véhicule Examiner le véhicule et identifier les anomalies Prendre les photographies nécessaires à la compréhension du choc Collecter les données techniques nécessaires à la réparation Etablir un diagnostic des dégâts apparents Etablir une liste des pièces et des produits à remplacer Etablir une estimation des travaux de la remise en état Transmettre les éléments du dossier pour l'expertise à distance <u>Réaliser une estimation et proposer un rendez-vous</u> Collecter et enregistrer toutes les informations liées au client et au véhicule Collecter les données techniques nécessaires à la réparation Compléter le devis en fonction des différents paramètres précités Indiquer une durée d'intervention, proposer un rendez-vous Faire signer les documents de prise en charge par le client <u>Commander les pièces à remplacer</u> Respecter le mode de gestion des stocks Vérifier la conformité de la commande</p>					
Préparation, réalisation et contrôle de la mise en peinture d'un élément de carrosserie	<p><u>Peindre l'élément du véhicule</u> Réaliser les raccords <u>Contrôler la qualité de finition et d'aspect</u> Contrôler l'aspect de l'application Contrôler les écarts de teinte Contrôler les poussières et impuretés éventuelles Contrôler les défauts de marouflage Contrôler les raccords de peinture Identifier les défauts pouvant être corrigés Proposer une solution, de remédiation</p>					
Finalisation de l'intervention	<p><u>Renseigner les outils de procédure qualité</u> Identifier les outils de la procédure qualité Sélectionner l'outil adapté Renseigner les documents de suivi du véhicule Renseigner le fichier client <u>Restituer le véhicule et commenter la facture</u> Accueillir le client Informé le client et commenter les travaux réalisés Restituer le véhicule au client Commenter les éléments de la facturation Informé le client des interventions à prévoir et proposer une estimation Formuler des recommandations Renseigner le fichier client et rendre compte à la hiérarchie</p>					

R = responsable de la tâche A = accompagne la tâche

I Initié C Capable A Autonome

Observations
DU MAITRE D'APPRENTISSAGE,
DU C.F.A., DE L'APPRENTI(E)

SEMESTRE 1

SEMESTRE 2

Observations
DU MAITRE D'APPRENTISSAGE,
DU C.F.A., DE L'APPRENTI(E)

SEMESTRE 3

SEMESTRE 4

Observations
DU MAITRE D'APPRENTISSAGE,
DU C.F.A., DE L'APPRENTI(E)

SEMESTRE 5

SEMESTRE 6

PARTICIPANTS

NOM	ADRESSE
-----	---------

Rectorat de Strasbourg

Arnaud MAKOUDI	Inspecteur de l'Education Nationale Enseignements Techniques
----------------	--

Chambre de Métiers d'Alsace

Denise SPINGOS	Service régional de la Formation à Schiltigheim
----------------	---

Professionnels

Robert BAUMERT	Europauto à Strasbourg
Christian GUERRI	Carrosserie Schwarzentruher à Wittenheim
Jean RITTERBECK-HECKETSWEILER	Carrosserie Ritterbeck à Schiltigheim

C.F.A.

Vincent COLOM	CFA Artisanat à Mulhouse
Claude DIEBOLD	CFA du LP Emile Mathis à Schiltigheim
Jean- Michel FISCH	LP Ettore Bugatti à Illzach
Mathieu HUSSER	CFA du LP Emile Mathis à Schiltigheim
Serge RAMSTEIN	CFA Artisanat à Mulhouse