

Capacité C1. COMMUNIQUER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C1.1 Communiquer avec le client		
<ul style="list-style-type: none"> Écouter le client. Questionner le client sur le dysfonctionnement constaté et les conditions d'utilisation du véhicule, du sous-ensemble ou du système. Appeler le client ou lui répondre au téléphone. 	<ul style="list-style-type: none"> Le client. Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention. Les informations techniques disponibles. Le fichier client, un annuaire ou un minitel, ... 	<ul style="list-style-type: none"> Les informations recueillies sont en relation avec le problème rencontré. Les données et informations recueillies sont suffisantes et de qualité technique pour établir un diagnostic. L'entretien est courtoisement mené, il favorise la fidélisation du client.
C 1.2 Se documenter		
<ul style="list-style-type: none"> Réunir les documents et informations nécessaires à l'intervention (diagnostic et réparation) Appréhender les informations techniques données (vocabulaire, paramètres, grandeurs, unités, ...) Utiliser un outil de documentation technique informatisé, 	<ul style="list-style-type: none"> Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention. Les supports d'information disponibles au sein de l'entreprise : documents papier, microfiches ou données informatiques, les arbres de diagnostic sans boucles imbriquées, ... Des ouvrages ou documents technologiques « généralistes ». 	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les informations nécessaires à la réalisation de l'intervention sont réunies. L'intervenant peut donner un sens concret à ces informations (valeurs de réglage, unités de mesure,...) Les supports informationnels sont utilisés rationnellement et avec soin.

Capacité C1. COMMUNIQUER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C1.3 Rendre compte, fournir les éléments nécessaires à la facturation.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relater au client les opérations réalisées sur son matériel, les pièces changées, ... • Décrire au personnel d'encadrement les problèmes rencontrés, les opérations effectuées, les incidents nouveaux, ... • Renseigner les formulaires d'intervention, présenter au client les résultats des mesures et essais. • Communiquer la référence, le nombre des pièces remplacées, le temps passé. • Communiquer la nature du service effectué. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention. • Le client qui s'informe. • Le chef d'atelier. • Une difficulté lors du diagnostic ou de l'intervention. • Les supports d'information utilisés dans l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'explication orale faite au client est cohérente. • Le résultat des essais effectués est fourni. Il est correctement commenté au client. • Tous les termes utilisés sont compréhensibles. • Le vocabulaire technique utilisé est adapté, le problème est bien cerné. • Le formulaire d'intervention est correctement renseigné. • Les références fournies sont exactes. • Les anomalies et réserves sont signalées au client (sécurité, norme de pollution, ...) • Tous les éléments de facturation sont explicites et complets. • Tous les éléments sont saisis sur l'outil informatique.

Capacité C1. COMMUNIQUER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C1.4 Argumenter, proposer un service, conseiller le client.		
<ul style="list-style-type: none"> • Proposer le service ou l'équipement correspondant au besoin du client. • Convaincre le client du bien fondé d'une intervention corrective ou préventive. • Informer le client sur les procédures d'utilisation du produit ou de l'équipement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un besoin d'équipement exprimé ou non par le client. • La documentation correspondant à ce service. • Une opération de maintenance préventive à réaliser. • La documentation technique correspondante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service ou l'équipement proposé couvre bien l'attente du client. • Les arguments techniques justifient, du point de vue sécurité ou économique, l'intervention. • Le client a bien reçu les informations permettant une utilisation rationnelle de l'équipement ou du produit.
C1.5 Se tenir informé des évolutions techniques.		
<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la vie de l'entreprise : s'approprier les informations destinées au personnel.... • Suivre l'évolution des technologies nouvelles, des équipements d'atelier. • Suivre l'actualité d'une gamme de produits distribués par l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un panneau d'affichage dans l'entreprise. • Des brochures ou revues à la disposition du personnel. • Des formations internes, de la documentation sur les évolutions techniques des véhicules, des équipements, ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Les activités principales de l'entreprise sont connues. • Les événements ponctuels de la vie de l'entreprise sont connus. • Les grandes lignes de la gamme peuvent être décrites. • Les solutions technologiques actuelles sont connues.

Capacité C2. DIAGNOSTIQUER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C2.1 Choisir et adapter une démarche d'investigation.		
<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les fonctions non réalisées. • Formuler des hypothèses de pannes. • Choisir et adapter le processus de contrôle. • Désigner les équipements et les outillages à mettre en œuvre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention. • Les informations techniques sélectionnées et recueillies auprès du client. • Outils d'aide au diagnostic. • La liste des outillages à disposition. • Les différents appareils requis et leur notice d'utilisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les symptômes sont clairement définis. • Les éléments probablement en cause sont distingués selon des critères logiques ou en fonction d'historique de pannes. • Les contraintes liées à l'environnement sont identifiées. • Les tests ou contrôles à réaliser sont appropriés et conformes à (aux) l'hypothèse(s) et aux moyens disponibles. • La chronologie est judicieuse, elle respecte les critères de facilité de mise en œuvre ou de probabilité de panne. • Les moyens choisis sont conformes aux tests définis dans la démarche de diagnostic.

Capacité C2. DIAGNOSTIQUER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C2.2 Mettre en œuvre la démarche d'investigation.		
<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la démarche définie en respectant la sécurité des biens et des personnes. • Contrôler l'aspect des éléments. • Mesurer des dimensions. • Mesurer des grandeurs électriques, hydrauliques ou pneumatiques (pression, débit, ...) • Contrôler des défauts géométriques. • Utiliser un outil de diagnostic informatisé. • Réaliser un essai à l'atelier sur véhicule fixe (<i>en autonomie</i>) • Réaliser un essai sur le véhicule en mouvement (<i>en participation</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention. • Des organes déposés et démontés en vue de leur réparation. • Les moyens d'investigation définis précédemment. • La documentation technique des outillages et des moyens de diagnostic. • Les règles et moyens de prévention des risques professionnels. • Les valeurs de référence constructeur. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation des moyens (appareils de mesure dimensionnels, électriques, informatisés, contrôles visuels...) est effectuée en toute sécurité. • Le processus de contrôle prévu est respecté. • Les résultats relevés sont exprimés dans l'unité et l'ordre de grandeur de la valeur attendue. • L'essai est réalisé conformément aux prescriptions du constructeur. • La sécurité est respectée durant toute la procédure.
C 2.3 Interpréter les valeurs relevées.		
<ul style="list-style-type: none"> • Comparer les valeurs mesurées aux valeurs de référence. • Interpréter des relevés. • Participer à l'interprétation des relevés sur un outil d'aide au diagnostic. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les contrôles et mesures effectués dans les conditions normales de sécurité. • Les valeurs de référence sont disponibles et connues. • Le système informatique a mis en cause une fonction ou un organe ou un élément. 	<ul style="list-style-type: none"> • La comparaison des valeurs est effectuée sans erreur. • L'analyse réalisée est judicieuse et correctement argumentée. • L'analyse critique des hypothèses formulées est conduite. • Les hypothèses mettant en cause d'autres fonctions, éléments ou organes sont énoncées.

Capacité C2. DIAGNOSTIQUER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 2.4 Identifier l'anomalie ou l'élément défaillant.		
<ul style="list-style-type: none"> Identifier le ou les composants défectueux. Préciser la cause de la défaillance. Mettre en œuvre une autre procédure pour confirmer le diagnostic initial. 	<ul style="list-style-type: none"> Les valeurs des mesures et contrôles. Conditions identiques pour des essais comparatifs. 	<ul style="list-style-type: none"> L'anomalie est décelée sans ambiguïté. Si possible : <ul style="list-style-type: none"> La cause de la défaillance est identifiée. Le contrôle complémentaire confirme le diagnostic.
C 2.5 Vérifier si l'état constaté a pu entraîner d'autres incidents.		
<ul style="list-style-type: none"> Effectuer un contrôle visuel des organes en relation avec le défaut identifié. Lister, s'il y a lieu, les incidents sur les fonctions liées. 	<ul style="list-style-type: none"> La zone concernée doit être identifiée. Les prescriptions d'intervention ou de modification du constructeur. 	<ul style="list-style-type: none"> Les fonctions ou organes liés sont cités. Les contrôles ou tests sont pertinents. Les incidents liés sont identifiés.
C 2.6 Proposer une intervention		
<ul style="list-style-type: none"> Définir une intervention : échange, réparation, échange standard, ... Évaluer les coûts selon le type d'intervention ou fournir les éléments nécessaires à cette évaluation. 	<ul style="list-style-type: none"> Les organes défaillants sont identifiés. Les critères économiques et techniques sont connus. Les prescriptions d'intervention ou de modification du constructeur. 	<ul style="list-style-type: none"> La ou les propositions sont pertinentes. Les différentes propositions sont argumentées en fonction de critères techniques <i>et / ou</i> économiques.

Capacité C3. RÉPARER - ENTRETENIR

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C3.1 Mettre en œuvre le matériel d'intervention		
<ul style="list-style-type: none"> Définir <i>et/ou</i> modifier et appliquer la procédure d'intervention. Organiser son poste de travail. Analyser les risques professionnels potentiels. Créer les conditions d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> L'atelier de réparation. Le site de dépannage. L'ordre de réparation. La documentation du véhicule, du système, de l'organe à remettre en état. L'outillage, les stations de réglage, les bancs d'essais, ... avec leur documentation. 	<ul style="list-style-type: none"> La procédure d'intervention prévue est respectée. Les outillages et matériels utilisés et leur implantation permettent de réaliser rationnellement toute l'intervention. Les règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité sont toutes respectées. Aucune détérioration n'est acceptée..
C3.2 Déposer, reposer les sous-ensembles.		
<ul style="list-style-type: none"> Recenser, repérer les liaisons du sous-ensemble avec l'extérieur : (<i>liaisons mécaniques, électriques, pneumatiques et hydrauliques</i>) Déposer et reposer ces liaisons. Isoler éventuellement les circuits. Manutentionner le sous-ensemble ou le véhicule. Vidanger les différents fluides, rétablir les niveaux, purger si besoin. Créer les conditions d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> L'ordre de réparation. Le véhicule, un système ou un sous-système. La procédure d'intervention à réaliser. Le sous-ensemble à déposer est clairement défini. La documentation d'atelier. L'outillage usuel et spécifique. 	<ul style="list-style-type: none"> La procédure prévue par le constructeur est respectée. Les connexions sont déposées et reposées sans détérioration. Les serrages, étanchéités, niveaux, purges sont vérifiés et conformes. Les essais confirment le bon fonctionnement. Les règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité sont toutes respectées. Le poste de travail, le véhicule et les outils sont rangés et nettoyés. Aucune détérioration n'est acceptée.

Capacité C3. RÉPARER – ENTRETENIR

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C3.3 Démontar, remonter, appairer les composants.		
<ul style="list-style-type: none"> Démontar les éléments, les organes à remettre en état. Nettoyer et ranger les éléments démontés. Appairer des composants s'il y a lieu. Remonter les éléments. Créer les conditions d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> L'ordre de réparation. Le sous-ensemble déposé. La documentation d'atelier. Les notes techniques du constructeur y compris les modifications éventuelles. L'outillage usuel et spécifique. Les moyens de mesure adaptés. 	<ul style="list-style-type: none"> La méthodologie prévue par le constructeur est respectée. Les modifications prévues par le constructeur sont intégrées. Les éléments sont démontés et remontés sans détérioration. Les serrages, appairages, étanchéités, niveaux sont vérifiés et conformes. Les joints, les pièces d'usure, ... sont remplacés. Les règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité sont toutes respectées. Le poste de travail, le véhicule et les outils sont rangés et nettoyés.
C3.4 Réaliser des contrôles et mesures dimensionnelles, géométriques, ...		
L'évaluation de cette compétence s'effectue lors du diagnostic et lors des opérations de réparation.		
C 3.5 Réaliser des réglages.		
<ul style="list-style-type: none"> Identifier les points ou éléments de réglage. Agir sur ces éléments en connaissance de cause. S'assurer de la fiabilité du réglage. Créer les conditions d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> L'ordre de réparation. Le véhicule, le sous-ensemble ou le système objet de l'intervention. Les valeurs de réglage constructeur ou normalisées. Les appareils ou outils de réglage et de contrôle, ... 	<ul style="list-style-type: none"> Tous les éléments de réglage sont identifiés. Les réglages sont corrects en fin d'intervention. Aucune erreur n'est acceptée. Le réglage est vérifié, la fiabilité est assurée. Les règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité sont toutes respectées.

Capacité C4. ÉVALUER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 4-1 Évaluer la qualité de l'intervention.		
<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler la conformité de l'intervention. • Comparer son action aux exigences de qualité définies par l'entreprise afin de prendre des dispositions pour supprimer la non-qualité. • Signaler des défauts constatés. • Suggérer des solutions d'amélioration de la qualité. • Gérer le temps conseillé par le constructeur. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'ordre de réparation. • Le véhicule ou un sous-ensemble. • La documentation technique avec les temps constructeur. • Le plan de qualité de l'entreprise et du constructeur. • Les tableaux de bord et de suivi. • Le plan d'action de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le temps imparti à chaque intervention est correctement évalué et respecté. • La non-qualité est signalée ainsi que les défauts périphériques. • L'intervention n'appelle aucune remarque sur le plan de l'ergonomie, de la sécurité et de l'hygiène. • Les normes antipollution sont respectées. • Les propositions d'amélioration sont judicieuses et économiquement acceptables.
C 4.2 Effectuer un essai en atelier ou sur site.		
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer un essai. • Réaliser un essai à l'atelier en autonomie (véhicule fixe) • Réaliser, <i>en participation</i>, un essai sur site s'il y a lieu (véhicule en mouvement) • Réaliser un compte rendu de l'essai. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un véhicule ou un sous-ensemble réparé. • L'atelier de réparation. • Le site de réparation ou de dépannage. • La documentation technique. • Le personnel d'encadrement. 	<ul style="list-style-type: none"> • La préparation à l'essai est effectuée sans oublier. • La réglementation et la sécurité sont respectées. • La qualité de l'intervention est validée. • Un compte rendu cohérent est réalisé oralement au chef d'atelier. • Le protocole d'essai répond aux exigences du contrôle.

Capacité C4. ÉVALUER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 4-3 Effectuer l'autocontrôle de l'intervention.		
<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un autocontrôle après chaque opération décisive et en rendre compte oralement. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'ordre de réparation. • Le véhicule ou un sous-ensemble. • La documentation technique. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'autocontrôle est réalisé à chaque étape de la procédure et il est justifié. • La remédiation proposée permet d'atteindre l'objectif visé. • Tous les défauts constatés ont été signalés ou supprimés avant livraison du véhicule ou du sous-ensemble.
C 4-4 Participer au dispositif qualité de l'entreprise.		
<ul style="list-style-type: none"> • S'intégrer et participer au groupe qualité. • Proposer des améliorations du poste de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> • La démarche qualité de l'entreprise et du constructeur ou de l'équipementier. • Des réunions d'animation du plan qualité. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'intégration et la communication au sein du groupe qualité sont effectives. • Des propositions d'amélioration du poste de travail sont formulées, elles sont judicieuses.

TABLEAU DES RELATIONS CAPACITÉS ET SAVOIRS (C/S)

CAPACITÉS et Compétences		SAVOIRS ASSOCIÉS	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
			Transformation d'énergie	Alimentation en carburant et en air	Injection et régulation	Suralimentation	Antipollution	Démarrage	Maintenance	Qualité	Gestion	Prévention des risques professionnels
COMMUNIQUER												
C1	C1.1	Communiquer avec le client	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	C1.2	Se documenter	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C1.3	Rendre compte, fournir les éléments nécessaires à la facturation	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C1.4	Argumenter, proposer un service, conseiller le client	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C1.5	Se tenir informé des évolutions techniques	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DIAGNOSTIQUER												
C2	C2.1	Choisir et adapter une démarche d'investigation	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	C2.2	Mettre en œuvre la démarche d'investigation	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	C2.3	Interpréter les valeurs relevées	X	X	X	X	X	X	X	X		
	C2.4	Identifier l'anomalie ou l'élément défaillant	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	C2.5	Vérifier si l'état constaté a pu entraîner d'autres incidents	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	C2.6	Proposer une intervention	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RÉPARER, ENTRETENIR												
C3	C3.1	Mettre en œuvre le matériel d'intervention	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	C3.2	Déposer, reposer les sous-ensembles	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	C3.3	Démonter, remonter, appairer les composants	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	C3.4	Réaliser des contrôles et des mesures	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	C3.5	Réaliser des réglages	X	X	X	X	X	X	X	X		X
ÉVALUER												
C4	C4.1	Évaluer la qualité d'une intervention	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C4.2	Effectuer un essai en atelier ou sur site	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	C4.3	Effectuer l'autocontrôle de son activité	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	C4.4	Participer au dispositif qualité de l'entreprise	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X