Directives

relatives au règlement d'examen pour l'examen professionnel

Coordinatrice d'atelier automobile
Coordinateur d'atelier automobile

du 1 mai 2022 (Version 23.4.2026)

(modulaire avec examen final)

Organe responsable
Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA)

Secrétariat des examens
Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA)
Wölflistrasse 5
3006 Berne

Téléphone +41 (0) 31 307 15 15
Fax +41 (0) 31 307 15 16
www.agvs-upsa.ch / info@agvs-upsa.ch

SOMMAIRE **PAGE**

1. INTRODUCTION **3**
1.1 BUT DE LA DIRECTIVE 3
1.2 PROFIL PROFESSIONNEL 3
1.3 ORGANISATION DE L'EXAMEN 5

2. INFORMATIONS SUR L'INSCRIPTION À L'EXAMEN **5**
2.1 PROCÉDURE ADMINISTRATIVE 5
2.2 ÉMOLUMENTS 5

3. CONDITIONS D'ADMISSION **6**
3.1 DIPLÔMES / EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE 6

4. DOMAINES DE COMPÉTENCES **7**
4.1 VUE D'ENSEMBLE DES DOMAINES DE COMPÉTENCES 7

5. EXAMENS DES DOMAINES DE COMPÉTENCES / CERTIFICAT DE COMPÉTENCE **8**
5.1 ACCÈS AUX EXAMENS DES DOMAINES DE COMPÉTENCES 8
5.2 ORGANISATION ET EXÉCUTION 8
5.3 DURÉE DE VALIDITÉ 9
5.4 RÉPÉTITION 9
5.5 RECOURS AUPRÈS DE LA CAQ 9
5.6 DROIT DE CONSULTATION DES EXAMENS DES DOMAINES DE COMPÉTENCES 9

6. EXAMEN FINAL **10**
6.1 ORGANISATION ET EXÉCUTION 10
6.2 CRITÈRES D'ÉVALUATION / CRITÈRES DE PERFORMANCE 10
6.3 VUE D'ENSEMBLE DES ÉPREUVES 11
6.4 NOTES 13
6.5 RÉUSSITE À L'EXAMEN 14
6.6 RECOURS AUPRÈS DU SEFRI 14

7. DISPOSITIONS FINALES **12**

8. ANNEXE 1 :
COMPÉTENCES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES **15**

8.1 VUE D'ENSEMBLE DES COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES PROFESSIONNELLES 15

8.2 CRITÈRES DE PÉRFORMANCE PAR DOMAINE DES COMPÉTENCES OPÉRATIONELLES (DCO) 17

DCO A : DIAGNOSTIQUER ET EXPLIQUER LES SYSTÈMES ÉLECTRIQUE/ÉLECTRONIQUE DU VÉHICULE 17
DCO B : DIAGNOSTIQUER ET EXPLIQUER LES SYSTÈMES ÉLECTRONIQUE DE CONFORT ET DE SÉCURITÉ 19
DCO C : DIAGNOSTIQUER ET EXPLIQUER LES SYSTÈMES D'ASSISTANCE À LA CONDUITE ET D'INFODIVERTISSEMENT 21
DCO D : DIAGNOSTIQUER ET EXPLIQUER LES SYSTÈMES DE PROPULSION ALTERNATIFS AVEC DES EXPLICATIONS SPÉCIFIQUES AU CLIENT 23
DCO E : ORGANISER L'ATELIER 25
DCO F : GÉRER DU PERSONNEL 27
DCO G : GÉRER LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS 29

1. INTRODUCTION

1.1 BUT DE LA DIRECTIVE

Les directives relatives ont été promulguées par la Commission d'assurance-qualité (commission AQ) et se basent sur le chiffre 2.21 al. (a) du règlement des examens pour l'examen professionnel de coordinatrice / coordinateur d'atelier automobile du 20 novembre 2014.
Elles sont communiquées par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

Ces directives relatives sont vérifiées régulièrement par la commission AQ et adaptées si besoin.

Ces directives relatives apportent une information complète aux candidats en commentant et complétant le règlement des examens lorsque c'est nécessaire. Elles s'adressent également aux institutions et organismes chargés de la réalisation des examens.

1.2 PROFIL PROFESSIONNEL

Domaine d'activité

Les coordinateurs d'atelier automobiles sont les interlocuteurs et responsables centraux de l'atelier de garages automobiles pour les véhicules légers ou les véhicules utilitaires. Ils assument une fonction clé à la charnière entre la direction, les clients, les fournisseurs, les experts en assurance, les collaborateurs et les personnes en formation. Leurs tâches varient en fonction de la taille de l'entreprise.

En collaboration avec les clients, les entreprises, les assurances et les personnes internes à l'entreprise, ils font preuve d'une forte affinité pour les aspects techniques. Outre des compétences de direction pour ces groupes de personnes, ils disposent aussi de compétences professionnelles spéciales dans le domaine de l'électricité / l'électronique du véhicule et des domaines apparentés.

Principales compétences opérationnelles

Les coordinateurs d'atelier automobile se distinguent par des compétences de direction, une orientation clients, une aptitude à la communication, une compétence professionnelle pratique et théorique en technique automobile, par leur conscience des coûts et leur comportement exemplaire et leur intuition. Ce sont des cadres agissant de manière autonome dans l'atelier où ils assument un haut niveau de responsabilité propre et s'occupent de contacts oraux et écrits exigeants avec les clients.

Les coordinateurs d'atelier automobile
- dirigent les collaborateurs techniques et les personnes en formation dans l'atelier automobile
- dirigent les processus de l'atelier dans le cadre d'une approche axée sur le succès
- encadrent et conseillent les clients dans le cadre d'une approche axée sur la solution et la préservation des ressources
- peuvent garantir les relations avec les clients
- localisent les dérangements sur les systèmes de conduite assistée et d'infotainment, discutent de leurs tenants et aboutissants et peuvent prescrire des travaux de maintenance et de réparation
- diagnostiquent des systèmes de confort et de sécurité, montrent leur interaction et
- prescrivent des travaux de maintenance et de réparation
  recherchent les dérangements et le potentiel d'efficacité énergétique sur les systèmes électriques du véhicule, expliquent leurs tenants et aboutissants et peuvent prescrire des travaux de maintenance et de réparation

Exercice de la profession

Les processus de l'atelier sont marqués par des développements technologiques permanents et des particularités spécifiques aux marques. Ces exigences doivent être prises en compte dans la gestion du personnel et les contacts avec les clients.

Les compétences professionnelles des coordinateurs d'atelier automobile dans les domaines de l'électricité et de l'électronique du véhicule en réseau, de l'électronique de sécurité et de confort et des systèmes de conduite assistée et d'infotainment permettent le transfert technique des besoins des clients vers le personnel de l'atelier.

Les coordinateurs d'atelier automobile doivent en permanence actualiser et approfondir leurs connaissances techniques. La formation continue est donc primordiale. Ils doivent non seulement se perfectionner eux-mêmes mais également initier et organiser des formations continues adaptées aux besoins de leurs collaborateurs.

En leur qualité de cadres supérieurs, ils jouent aussi souvent un rôle important dans le conseil aux clients. Ce faisant, ils sont confrontés à des clients divers et variés et sont en mesure de communiquer avec eux et de proposer les solutions adaptées à leurs besoins. Les attributions des coordinateurs d'atelier automobile comprennent aussi des activités administratives comme l'élaboration de devis, d'offres, de factures ainsi que la présentation de projets et l'argumentation afférente.

Au sein de l'atelier, les coordinateurs d'atelier automobile sont chargés d’assurer une planification efficace et une parfaite coordination. Ils supervisent les travaux en cours, effectuent des contrôles finaux et sont responsables du respect des délais et des budgets. Ils garantissent par ailleurs le respect des directives légales et techniques ainsi que des dispositions relatives à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la protection de l'environnement. Ils apportent une contribution décisive à la qualité des prestations fournies et au succès économique de leur garage.

Les coordinateurs d'atelier automobile sont par ailleurs responsables de la formation des personnes en formation dans les formations initiales techniques. Ils sélectionnent ces personnes en utilisant des procédés appropriés et garantissent une prise en charge complète dans l’entreprise. Les coordinateurs d'atelier automobile ont donc suivi un cours de formateur professionnel.

Contribution de la profession à la société, l’économie, la nature et la culture

Les prestations des coordinateurs d'atelier automobile revêtent une importance tant pour les particuliers que pour les différents secteurs économiques requérant des véhicules pour fonctionner. Les entreprises de transport privées et publiques représentent donc par exemple des partenaires commerciaux de poids.

La branche automobile doit faire le grand écart entre les besoins de mobilité, les réglementations légales et la conscience écologique croissante de la société. Les systèmes de propulsion alternatifs et l’efficience énergétique sont un thème central de l’activité des coordinateurs d'atelier. Les coordinateurs d'atelier doivent suivre de très près les évolutions futures et intégrer les nouveaux systèmes dans leur quotidien professionnel.

Les coordinateurs d'atelier automobile ont ainsi une grande responsabilité à jouer en matière de sécurité de l’exploitation et des véhicules, de respect des dispositions écologiques spécifiques ainsi qu’en matière de prise en charge des différents systèmes pour répondre aux exigences de confort de leurs clients. Dans un même temps, ils contribuent fortement au développement économique durable du garage.

1.3 ORGANISATION DE L'EXAMEN

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet fédéral sont confiées à une commission d'examen. La commission d'examen est composée de sept à onze membres, nommés par l'organe responsable pour une période administrative de quatre ans. La liste détaillée des tâches de la commission d'examen figure dans le chiffre 2.2 du règlement d'examen.

La commission d'examen recourt à une direction d'examen pour organiser l'examen professionnel sur chaque lieu d'examen. La direction en question est responsable de la mise en œuvre organisationnelle, de l'accompagnement des experts sur place et de répondre aux questions organisationnelles des candidats sur place. Lors de la réunion de notation, elle présente à la commission d'examen un rapport sur le déroulement de l'examen professionnel et soumet les demandes d'octroi du brevet fédéral.

Les experts d'examen sont responsables de la réalisation et de l'évaluation des examens écrits, oraux et/ou pratiques. Les candidats reçoivent une liste des experts des examens oraux 28 jours avant le début de l'examen professionnel. En cas de conflit d'intérêt avec un ou plusieurs experts (anciens collaborateurs/supérieurs, etc.), les candidats peuvent soumettre une requête de récusation à la commission d'examen jusqu'à 14 jours avant le début de l'examen.

La commission d'examen dispose d'un secrétariat d'examen. Au moins cinq mois avant le début de l'examen, ce dernier publie l'examen professionnel, confirme l'admission des candidats à l'examen professionnel et organise l'élaboration et l'envoi des bulletins de notes et brevets fédéraux. Il est possible d'obtenir les délais et formulaires auprès du secrétariat d'examen.

En cas de questions, les candidats peuvent s'adresser au secrétariat d'examen.

Les coordonnées du secrétariat d'examen sont les suivantes :

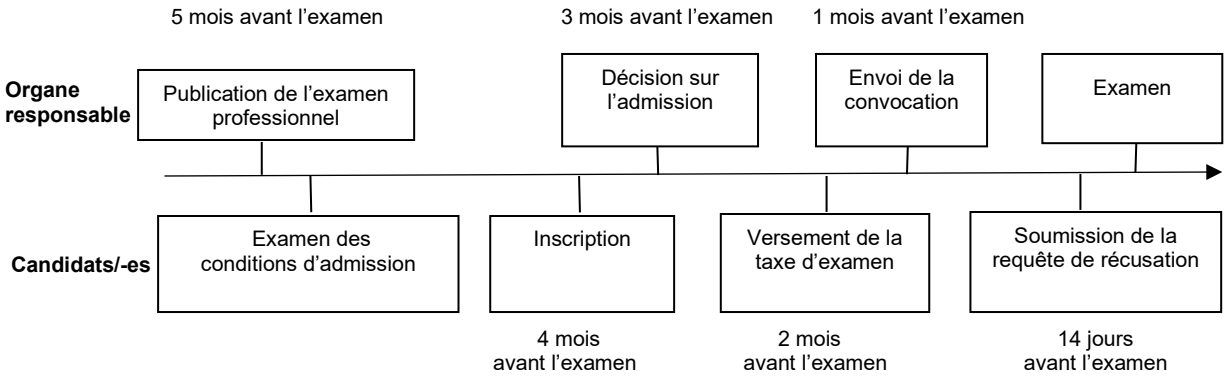
Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA)
Wölflistrasse 5
3006 Berne

Téléphone +41 (0) 31 307 15 15
www.agvs-upsa.ch / info@agvs-upsa.ch

2. INFORMATIONS SUR L'INSCRIPTION À L'EXAMEN

2.1 PROCÉDURE ADMINISTRATIVE

Vue d'ensemble



Appel aux candidatures pour l'examen final

L'avis d'examen est publié au moins 5 mois à l'avance sur le site et dans l'organe responsable et l'examen a lieu à l'UPSA, Mobilcity, Wölflistrasse 5, 3006 Berne. Les formulaires d'inscription correspondants peuvent être téléchargés sur le site.

Le formulaire d'inscription doit être accompagné des documents demandés.

2.2 ÉMOLUMENTS

La taxe d'examen inclut les prestations suivantes :
- Examen d'entrée, tâches administratives et organisationnelles
- Examen final

Le règlement actuel sur les taxes peut être demandé au secrétariat.

3. CONDITIONS D'ADMISSION

3.1 DIPLÔMES / EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

a) Certificat fédéral de capacité de mécatronicien-ne d'automobiles, mécanicien-ne automobile, électricien-ne/électronicien-ne en véhicules, mécanicien-ne en machines de chantier ou mécanicien-ne en machines agricoles, mécanicien-ne en motocycles ou équivalent et au moins 3 ans d'expérience après la formation initiale ;

b) Certificat fédéral de capacité de mécanicien-ne en maintenance d'automobiles, réparateur/trice d'automobiles ou équivalent et au moins 4 ans d'expérience après la formation initiale ;

c) Brevet fédéral de diagnosticienne/diagnosticien d'automobiles et disposent une année pratique de diagnosticienne/diagnosticien d'automobiles ;

d) Brevet fédéral de restauratrice/restaurateur de véhicules et disposent une année pratique de restauratrice/restaurateur de véhicule

et

e) Diplômes relatifs aux domaines de compétences correspondants ou certificats d'équivalence ;

f) Certificat de formateur ;

g) Autorisation d'utilisation de réfrigérants

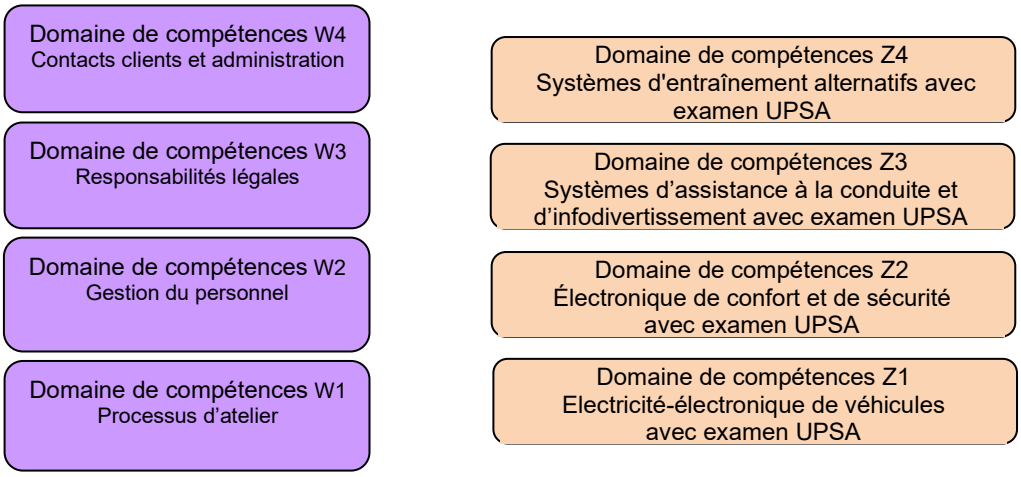
Les diagnosticiens et diagnosticiennes d'automobiles avec brevet fédéral sont exemptés des obligations e, f et g.

Les certificats des domaines de compétences suivants doivent être acquis pour l'admission à l'examen final :

- Électrique/électronique du véhicule
- Systèmes de confort et de sécurité
- Systèmes d'assistance à la conduite et d'infodivertissement
- Systèmes d'entraînement alternatifs
- Processus d'atelier
- Gestion de personnel
- Responsabilités juridiques
- Relations client et administration

4. DOMAINES DE COMPÉTENCES

4.1 VUE D'ENSEMBLE DES DOMAINES DE COMPÉTENCES



5. EXAMENS DES DOMAINES DE COMPÉTENCES / CERTIFICAT DE COMPÉTENCE

5.1 ACCÈS AUX EXAMENS DES DOMAINES DE COMPÉTENCES

a) Certificat fédéral de capacité de mécatronicien-ne d'automobiles, mécanicien-ne automobile, électricien-ne/électronicien-ne en véhicules, mécanicien-ne en machines de chantier ou mécanicien-ne en machines agricoles, mécanicien-ne en motocycles ou équivalent ;

b) Certificat fédéral de capacité de mécanicien-ne en maintenance d'automobiles, réparateur/trice d'automobiles ou équivalent.

5.2 ORGANISATION ET EXÉCUTION

But de l'examen

L'examen des domaines de compétences permet de vérifier que les candidats à l'examen possèdent les ressources et compétences requises dans le domaine concerné. Le contenu des examens des domaines de compétences est axé sur l'activité professionnelle et les contenus de la formation (objectifs évaluateurs et indications) du plan de formation.

Réalisation des examens des domaines de compétences

L'examen a lieu si, après sa publication, 12 candidats au moins remplissent les conditions d'admission.

Organes responsables des examens

La CAQ de l'UPSA fait office d'organe responsable des examens.

Admission

Est admise aux examens des domaines de compétences toute personne titulaire d'un diplôme professionnel reconnu conformément au règlement d'examen avec CFC ou de conditions équivalentes.

Publicité et surveillance

L'examen est placé sous la surveillance de la CAQ de l'UPSA. Il n'est pas public. Au moins deux experts évaluent les épreuves et se consultent pour attribuer une note.

Publication

Les examens des domaines de compétences sont annoncés par l'UPSA au moins quatre mois à l'avance. L'appel à candidature comporte : le lieu, les dates, les frais, l'adresse d'inscription, le délai d'inscription, le programme.

Adresse d'admission, délai d'admission, programme.

Outils

Les candidats seront informés sur les outils nécessaires pour l'examen pour chaque domaine de compétences.

Frais

Les frais sont fixés par l'organe responsable des examens et doivent être acquittés avant l'examen, dans les délais indiqués.

Équivalence d'autres diplômes

La CAQ statue sur la reconnaissance et la prise en compte d'autres diplômes et performances.

Organisation et exécution
Les candidats justifient leur identité sur place au moyen d'un document officiel.

Examens des domaines de compétences (Z1 – Z4)	Forme / Durée		
	écrit	oral	pratique
Z1 Électrique/électronique du véhicule	45 min	45 min	90 min
Z2 Electronique de confort et de sécurité	45 min	30 min	90 min
Z3 Systèmes d'assistance à la conduite et d'infodivertissement	45 min	30 min	90 min
Z4 Systèmes d'entraînements alternatifs	45 min	30 min	60 min 60 min
TOTAL	180 Min	135 Min	390 Min

Évaluation
Les prestations sont évaluées par des points et arrondies à la fin à 1/10e de note.

Conditions de réussite de l'examen de domaine de compétences (Z1 - Z4)
Z1, Z2, Z3 :
L'examen de domaine de compétence correspondant est réussi si au moins 60% du nombre de points maximum possible resp. la note 4.0 dans les connaissances professionnelles et les travaux pratiques, ainsi que la note finale 4.0 sont obtenus.
Z4 :
L'examen du domaine de compétences est réussi si au moins 60% du nombre maximal de points possible resp. la note 4.0 dans les connaissances professionnelles ensemble avec que les jeux de rôle et ainsi les travaux pratiques et par conséquent, la note finale de 4.0 sont obtenus.

En cas d'échec, l'ensemble de l'examen du domaine de compétence correspondant doit être répété.

Certificats de compétences
Une **attestation** est délivrée aux candidats ayant réussi l'examen des domaines de compétences. Après avoir réussi tous les examens des domaines de compétence (Z1-Z4), le candidat reçoit **le certificat «Technique de diagnostic automobile»**.

5.3 DURÉE DE VALIDITÉ
Le candidat doit passer avec succès tous les examens des domaines de compétences dans un délai de cinq ans à partir de la première attestation.

5.4 RÉPÉTITION
Chaque examen de domaine de compétences peut être répété au bout de minimum 6 mois, et maximum deux fois.

5.5 RECOURS AUPRÈS DE LA CAQ
Les recours doivent être déposés par écrit dans un délai de 30 jours après réception de la décision concernant l'issue de l'examen.

La réception du recours est confirmée. L'avance de frais de CHF 500.- doit être payée par virement dans un délai de 14 jours. Elle sera remboursée si le recours est admis.

Si le recours est retiré au cours de la procédure, l'avance de frais sera remboursée, déduction faite de CHF 100.- de frais de dossier.

Si la procédure aboutit à un rejet, les frais effectifs sont facturés à hauteur de l'avance de frais.

5.6 DROIT DE CONSULTER LE DOSSIER DES EXAMENS DES DOMAINES DE COMPÉTENCES
En cas de **non**-réussite à l'examen, la direction de l'examen accorde le doit de consulter l'examen **après** le paiement d'une taxe de traitement de CHF 100.-

6.1 Epreuves d'examen

6.2 VUE D'ENSEMBLE DES EPREUVES

Épreuve	Type d'examen	Durée	Pondération	
1. Coordonner les activités			**90 minutes**	**1**
		Écrit (plan d'action)	60 minutes	
		Oral (entretien professionnel)	30 minutes	
2. Organiser l'atelier			**45 minutes**	**1**
		Oral (1 étude de cas)		
3. Diriger du personnel			**40 minutes**	**1**
		Oral (2 jeux de rôles)		
4. Gérer les relations avec les clients			**40 minutes**	**1**
		Oral (2 jeux de rôles)		
		TOTAL	**215 minutes**	

6.3 DESCRIPTION DES EPREUVES

Les différentes épreuves sont décrites ci-après avec présentation de l'évaluation. Les expertes et experts s'appuient en principe sur les exigences de la pratique professionnelle pour la définition de la tâche. Les tâches et les questions de l'examen sont axées en premier lieu sur les compétences opérationnelles et sur des situations concrètes et pratiques. Les critères de performance de chaque compétence opérationnelle sont consignés dans l'annexe 1 aux directives.

1. Coordonner les activités

Description L'objectif de cette épreuve est d'analyser des documents et des informations. La candidate/Le candidat en déduit des actions pertinentes, les classe par ordre de priorité et justifie les décisions prises. L'épreuve se compose d'une tâche écrite, dans laquelle la candidate/le candidat **élabore** un plan d'action, et d'une tâche orale comprenant un entretien professionnel sur la base du plan d'action.

Forme Écrite (plan d'action) et orale (entretien professionnel)

Durée 60 minutes à l'écrit et 30 minutes à l'oral

Moyens auxiliaires Aucun

Compétences La candidate/Le candidat montre qu'elle/il garde la vue d'ensemble sur une grande quantité d'ordres et de demandes diverses. Il s'agit de sélectionner les informations, d'en déduire des actions, de les classer par ordre de priorité, de les déléguer de manière judicieuse et de les justifier de manière compréhensible. La gestion du temps est également un facteur important à prendre en compte. Les compétences professionnelles ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont évaluées. Les compétences opérationnelles suivantes sont mises en avant : e1, **e3** et e5.

Évaluation Au moins deux expertes/experts mènent l'entretien professionnel et prennent des notes sur le contenu et le déroulement de l'examen. Ils évaluent les

prestations fournies pour les deux tâches partielles et déterminent ensemble les points et la note à l'aide d'une grille d'évaluation.

2. Organiser l'atelier

Description Cette épreuve consiste à résoudre un problème complexe issu du quotidien de l'atelier. La candidate/Le candidat peut se plonger dans l'étude de cas pendant 25 minutes et élaborer une solution. Lors de l'entretien de 20 minutes qui suit avec les expertes/experts, la candidate/le candidat présente sa proposition de solution, répond aux questions des expertes/experts et trouve une solution réalisable.

Forme Oral (étude de cas)

Durée 45 minutes

Moyens auxiliaires Aucun

Compétences La candidate/Le candidat montre qu'elle/il est capable d'analyser un problème complexe, de formuler une solution créative et de la défendre. Les compétences professionnelles ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont évaluées. Les compétences opérationnelles suivantes sont mises en avant : **e1**, e4, e5 et f4

Évaluation Au moins deux expertes/experts mènent l'entretien sur l'exemple de cas et prennent des notes sur le contenu et le déroulement de l'examen. Ils évaluent les prestations et déterminent ensemble les points et la note à l'aide d'une grille d'évaluation.

3. Diriger du personnel

Description Cette épreuve consiste à mener des entretiens difficiles avec des collaboratrices/collaborateurs dans le cadre de 2 jeux de rôles. La candidate/Le candidat a à chaque fois 5 minutes pour se faire une idée de la situation. Elle/Il se glisse ensuite dans le rôle de la coordinatrice/du coordinateur d'atelier et tente, au cours de chaque entretien de 15 minutes, de convaincre la collaboratrice/le collaborateur avec des arguments percutants et de parvenir à une solution. C'est une experte/un expert qui joue le rôle de la collaboratrice/du collaborateur.

Forme Oral (jeu de rôle)

Durée 2 × 20 minutes

Moyens auxiliaires Aucun

Compétences La candidate/Le candidat montre qu'elle/il est capable de faire preuve d'assurance lors d'entretiens difficiles avec des collaboratrices/collaborateurs, de convaincre habilement et d'orienter l'entretien vers une solution qui puisse être acceptée. Les compétences professionnelles ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont évaluées. Les compétences opérationnelles suivantes sont mises en avant : **f2**, f3, f4

Évaluation Au moins deux expertes/experts font passer l'examen oral. Une experte/Un expert joue le rôle de la cliente/du client tandis que l'autre prend des notes sur

le contenu et le déroulement de l'examen. Ils évaluent les prestations et déterminent ensemble les points et la note à l'aide d'une grille d'évaluation.

4. Gérer les relations avec les clients

Description Cette épreuve consiste à mener des entretiens conflictuels avec des clientes/clients dans le cadre de 2 jeux de rôles et à parvenir ensemble à des solutions exploitables. La candidate/Le candidat a à chaque fois 5 minutes pour se faire une idée de la situation conflictuelle. Elle/Il endosse ensuite le rôle de la coordinatrice/du coordinateur d'atelier et tente, au cours de chaque entretien de 15 minutes, de parvenir à une solution avec la cliente/le client. C'est une experte/un expert qui joue le rôle de la cliente/du client.

Forme Oral (jeu de rôle)

Durée 2 × 20 minutes

Moyens auxiliaires Aucun

Compétences La candidate/Le candidat montre qu'elle/il est capable de garder son sang-froid lors d'un entretien conflictuel, de communiquer avec assurance et courtoisie et de trouver avec son interlocutrice/interlocuteur une solution orientée vers la cliente/le client et économiquement acceptable. Les compétences professionnelles ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont évaluées. Les compétences opérationnelles suivantes sont mises en avant : g1, g2

Évaluation Au moins deux expertes/experts font passer l'examen oral. Une experte/Un expert joue le rôle de la cliente/du client tandis que l'autre prend des notes sur le contenu et le déroulement de l'examen. Ils évaluent les prestations et déterminent ensemble les points et la note à l'aide d'une grille d'évaluation.

6.4 Attribution des notes

L'examen est constitué de quatre épreuves pouvant être sous-divisées en tâches partielles. Les tâches partielles sont évaluées par des points. Une note de 1 à 6 est calculée pour chaque épreuve, conformément aux directives de la CSFP :

$$\frac{\text{Nombre de points reçus} \times 5}{\text{Nombre de points maximum}} + 1 = \text{note}$$

Les notes des quatre épreuves sont arrondies à des demi-notes. Les notes supérieures ou égales à 4.0 désignent des prestations suffisantes.

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

6.5 RÉUSSITE À L'EXAMEN

L'examen est réussi si la note obtenue dans toutes les épreuves est d'au moins 4,0.

6.6 RECOURS AUPRÈS DU SEFRI

Les notices concernant les «Recours» et le «Droit de consulter des documents» sont téléchargeables sur le site internet du SEFRI : https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/fr/home.html

7. DISPOSITIONS FINALES

Entrée en vigueur et validité

Les présentes instructions pratiques entrent en vigueur le 23 avril 2026.
Elles se basent sur le règlement des examens en vigueur.

Werner Bieli

Président de la commission AQ

Arnold Schöpfer

Secrétaire de la commission AQ

8. ANNEXE 1 COMPÉTENCES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES

8.1 VUE D'ENSEMBLE DES COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES DES COORDINATEURS D'ATELIER AUTOMOBILE AVEC BREVET FÉDÉRAL

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →							
		1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
A	**Diagnostiquer et expliquer les systèmes électrique/électronique du véhicule**	a1: Expliquer les corrélations techniques des bases de l'électrotechnique	a2: Expliquer les corrélations techniques des composants électroniques et circuits de base	a3: Exécuter des travaux de diagnostic sur les composants électroniques et circuits de base conformément aux indications du constructeur	a4: Expliquer les corrélations techniques de la technique de régulation, de commande et numérique	a5: Exécuter des travaux de diagnostic sur des capteurs, actionneurs et la technique numérique conformément aux instructions du constructeur	a6: Expliquer les corrélations techniques des sous-systèmes électriques	a7: Exécuter des travaux de diagnostic sur des sous-systèmes électriques conformément aux instructions du constructeur	a8: Ordonner des travaux de maintenance et de réparation sur des sous-systèmes électriques conformément aux prescriptions du constructeur
B	**Diagnostiquer et expliquer les systèmes électronique de confort et de sécurité**	b1: Expliquer les corrélations techniques dans les systèmes de confort	b2: Exécuter des travaux de diagnostic sur des systèmes de confort conformément aux instructions du constructeur	b3: Ordonner des travaux de maintenance et de réparation sur des systèmes de confort conformément aux prescriptions du constructeur	b4: Expliquer les corrélations techniques des systèmes de sécurité et de confort	b5: Exécuter des travaux de diagnostic sur les systèmes de sécurité et de confort conformément aux indications du constructeur	b6: Ordonner des travaux de diagnostic et de réparation sur les systèmes de sécurité et de confort conformément aux indications du constructeur		
C	**Diagnostiquer et expliquer les systèmes d'assistance à la conduite et d'infodivertissement**	c1: Expliquer les corrélations techniques entre les systèmes d'aide à la conduite	c2: Exécuter des travaux de diagnostic sur des systèmes d'aide à la conduite conformément aux instructions du constructeur	c3: Ordonner des travaux de maintenance et de réparation sur des systèmes d'aide à la conduite conformément aux prescriptions du constructeur	c4: Expliquer les corrélations techniques entre les systèmes d'infodivertissement	c5: Exécuter des travaux de diagnostic sur des systèmes d'infodivertissement conformément aux instructions du constructeur	c6: Ordonner des travaux de maintenance et de réparation sur des systèmes d'infodivertissement conformément aux prescriptions du constructeur		
D	**Diagnostiquer et expliquer les systèmes de propulsion alternatifs avec des explications spécifiques au client**	d1: Expliquer les corrélations techniques des systèmes de propulsion alternatifs	d2: Réaliser des travaux de diagnostic sur des systèmes de propulsion alternatifs conformément aux indications des constructeurs	d3: Discuter avec les clients de réflexions relevant de la gestion d'entreprise	d4: Délimiter les problèmes des clients sur des symptômes techniques	d5: Traiter les demandes et les réclamations orales des clients			

8.1 VUE D'ENSEMBLE DES COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES DES COORDINATEURS D'ATELIER AUTOMOBILE AVEC BREVET FÉDÉRAL

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles → 1	2	3	4	5	6
E	**Organiser l'atelier**	e1: Diriger les projets et processus d'atelier	e2: Assurer la qualité, la sécurité au travail et le respect de l'environnement	e3: Sélectionner et transmettre les informations	e4: Faire respecter l'organisation de l'entreprise	e5: Garantir la rentabilité de l'entreprise	
F	**Gérer le personnel**	f1: Recruter le personnel d'atelier	f2: Mener et qualifier des entretiens avec le personnel	f3: Motiver, diriger et encourager le personnel	f4: Diriger le personnel d'atelier en tant qu'équipe	f5: Appliquer les stratégies d'auto-management	
G	**Entretenir les relations avec les clients**	g1: Conseiller les clients et proposer des prestations de service	g2: Assurer le suivi de clients et dériver des mesures	g3: Traiter les cas d'assurance et de garantie	g4: Expliquer les principes de base écologiques	g5: Rédiger la correspondance commerciale	g6: Documenter et présenter des projets

8.2 CRITÈRES DE PÉRFORMANCE PAR DOMAINE DES COMPÉTENCES OPÉRATIONELLES (DCO)

Domaine de compétences opérationnelles A : Diagnostiquer et expliquer les systèmes électrique/électronique du véhicule

Description du domaine de compétences opérationnelles

Le diagnostic systématique de dysfonctionnements du véhicule sur des systèmes en général et le système électrique et électronique en particulier fait partie des principales missions du Coordinateur/trice d'atelier automobile.

Les travaux de diagnostic s'effectuent en général en atelier. Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile recherche le système à l'origine du défaut en se basant sur les réclamations du client. Si la cause est de nature électrique ou électronique, elle implique en général les systèmes suivants: accumulateur, démarreur, système de chargement, système Stop/Start, moteurs à courant continu et alternatif, capteurs, actionneurs et transmission des signaux de la technique numérique.

Dans l'idéal, le diagnostic se base sur un entretien avec le client permettant de délimiter les symptômes, de discuter des corrélations techniques et de demander des précisions au client ou à la cliente.

En cas de panne en extérieur, un constat et un premier diagnostic sont établis. Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile est sur place et s'efforce d'offrir un service optimal, si possible avec une réparation provisoire.

Des mesures avec différents appareils électriques et électroniques servent de base au diagnostic. Les informations du constructeur sous forme de plans de recherche de défauts, check-lists, schémas et représentations de principe facilitent le travail. Les mesures de prévention des accidents électriques sont respectées à la lettre.

Outre le diagnostic sur le système électrique et électronique du véhicule, des travaux de maintenance et de réparation sont également effectués en atelier. Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile transmet ces travaux, ordonne des interventions et vérifie le résultat. Il/elle s'appuie pour ce faire sur sa compétence pratique approfondie et sa longue expérience.

Contexte

Pour les clients, le personnel interne de l'atelier et les personnes en formation, le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile est l'interlocuteur central pour toutes les questions concernant la technique automobile, les travaux de diagnostic, de réparation et de maintenance. Il/elle sait expliquer les corrélations techniques et mettre en évidence les processus complexes. Ses solides connaissances, ses capacités et son attitude sont sécurisantes et favorisent la recherche de solutions économiques et écologiques.

Les réclamations de clients concernant des symptômes techniques et des réparations coûteuses peuvent représenter une véritable gageure exigeant non seulement une grande compétence technique, mais aussi de la créativité et un certain talent d'improvisation. Grâce à son expérience, le/la Coordinateur/-trice d'atelier automobile peut apporter son aide au personnel d'atelier pour les situations complexes.

L'évolution technologique continue des systèmes automobiles, des systèmes de diagnostic et des caractéristiques spécifiques aux différentes marques exige une formation continue assidue. Les offres de formation des constructeurs et importateurs prennent par conséquent une importance cruciale.

Les technologies d'entraînement alternatives sont vouées à un grand avenir. Depuis quelques années, la part de voitures hybrides augmente. Les moteurs électriques et les véhicules à moteur alternatif prennent également de plus en plus de place sur le marché.

La discussion avec le client, sur place, au garage ou au téléphone, est une étape essentielle du diagnostic. Elle sert de base au traitement de demandes et réclamations et à l'établissement du devis. Selon la structure de l'entreprise, le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile peut assurer des missions de service après-vente ou être en lien direct avec ce service.

Le domaine de compétences opérationnelles décrit ici est par conséquent directement lié au domaine D «Diagnostiquer et expliquer les systèmes de propulsion alternatifs avec des explications spécifiques au client». Les travaux de diagnostic et de réparation sont souvent étroitement liés. Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile supervise et dirige ces processus.

Compétences opérationnelles professionnelles	Thèmes / contenus détaillés	Critères de performances
A1: Expliquer les corrélations techniques des bases de l'électrotechnique	Grandeurs électriques de base, travail et puissance, diviseur de tension, résistances, montage en pont, magnétisme, induction, tension et courant alternatifs	Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile est en mesure, dans le domaine de l'électrique/électronique du véhicule, ... • d'identifier la réclamation ou le problème sur le véhicule à l'aide d'une technique de questionnement du client structurée et ciblée (K6) • de délimiter un problème technique (K4) • de visualiser et d'expliquer des situations complexes et de les exposer aux personnes en formation (K3) • d'improviser face à des problèmes techniques non conventionnels (K5) • d'utiliser les outils en fonction de la situation (K3) • d'appliquer de petits conseils et astuces pour les problèmes non conventionnels (K3) • de procéder au diagnostic de manière structurée (K6) • d'interpréter correctement les résultats du diagnostic et de localiser les défauts (K6) • de faire appel aux informations du constructeur et à d'autres documents en fonction de la situation (K5) • d'appliquer les dispositions de sécurité (K3) • de documenter les étapes du diagnostic (K3) • d'appliquer et de transmettre ses connaissances, capacités et attitudes pour les travaux de diagnostic (K5) • de transmettre les résultats du diagnostic à l'atelier dans un ordre de maintenance ou de réparation (K5) • de tenir compte de l'influence des travaux de réparation sur les interconnexions du système (K6)
A2: Expliquer les corrélations techniques des composants électroniques et circuits de base	Résistances, condensateurs, diodes, transistors et leurs circuits de base, composants stabilisateurs de tension, composants optoélectroniques	
A3: Exécuter des travaux de diagnostic sur les composants électroniques et circuits de base conformément aux indications du constructeur	Diodes, condensateurs, montages en redresseur, transistors et leurs circuits de base, composants stabilisateurs de tension et optoélectroniques	
A4: Expliquer les corrélations techniques de la technique de régulation, de commande et numérique	Structure et fonctionnement, capteurs et actionneurs, bases de la technique numérique, codages, microordinateurs dans les calculateurs, applications numériques	
A5: Exécuter des travaux de diagnostic sur des capteurs, actionneurs et la technique numérique conformément aux instructions du constructeur	Capteurs résistifs, capacitifs et magnétiques, actionneurs à modulation d'impulsions en largeur, moteurs pas à pas, états et liaisons logiques	
A6: Expliquer les corrélations techniques des sous-systèmes électriques	Générateurs de tension et accumulateurs, moteurs à courant alternatif, démarreur, système de chargement, alternateurs, sécurité au travail, technique de mesure, appareils de mesure	
A7: Exécuter des travaux de diagnostic sur des sous-systèmes électriques conformément aux instructions du constructeur	Accumulateurs, démarreurs, systèmes de chargement, systèmes Stop/Start, plans de recherche des défauts, check-lists, schémas, représentations de principe, travaux de mesure avec différents appareils de mesure	
A8: Ordonner des travaux de maintenance et de réparation sur des sous-systèmes électriques conformément aux prescriptions du constructeur	Mêmes systèmes que pour A7	
Compétences méthodiques, personnelles et sociales: Technique de travail Résolution de problèmes Approche interdisciplinaire et action axée sur les processus Réflexion et action axées sur la qualité Stratégies d'information et de communication Techniques créatives	Autonomie et responsabilité Aptitude à la communication Aptitude à gérer les conflits Bonnes manières Résistance physique et psychique Action axée sur la clientèle	Connaître = K1 Comprendre = K2 Appliquer = K3 Analyser = K4 Produire / Synthèse = K5 Évaluer = K6 **Taxonomie des critères de performances**:

Domaine de compétences opérationnelles B : Diagnostiquer et expliquer les systèmes électronique de confort et de sécurité

Description du domaine de compétences opérationnelles

Le diagnostic systématique de dysfonctionnements du véhicule sur des systèmes en général et l'Systèmes de confort et de sécurité en particulier fait partie des principales missions du/de Coordinateur/trice automobile.

Les travaux de diagnostic s'effectuent en général en atelier. Le/la Coordinateur/trice d'ateiler automobile recherche le système à l'origine du défaut en se basant sur les réclamations du client. Si la cause provient de l'Systèmes de confort et de sécurité, elle implique en général les systèmes suivants: Chauffage et climatisation automatiques, verrouillage centralisé, systèmes d'autorisation à l'accès et au démarrage, alarmes antivol, systèmes de confort de conduite, essuie-glace et lave-glace, systèmes de protection des occupants, systèmes d'éclairage.

Dans l'idéal, le diagnostic se base sur un entretien avec le client permettant de délimiter les symptômes, de discuter des corrélations techniques et de demander des précisions au client ou à la cliente.

En cas de panne en extérieur, un constat et un premier diagnostic sont établis. Le/la Coordinateur/trice d'ateiler automobile est sur place et s'efforce d'offrir un service optimal, si possible avec une réparation provisoire.

Des mesures avec différents appareils électriques et électroniques servent de base au diagnostic. Les informations du constructeur sous forme de plans de recherche de défauts, check-lists, schémas et représentations de principe facilitent le travail.

Outre le diagnostic sur l'Systèmes de confort et de sécurité, des travaux de maintenance et de réparation sont également effectués en atelier. Le/la Coordinateur/trice d'ateiler automobile transmet ces travaux, ordonne des interventions et vérifie le résultat. Il/elle s'appuie pour ce faire sur sa compétence pratique approfondie et sa longue expérience.

Contexte

Pour les clients, le personnel interne de l'atelier et les personnes en formation, le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile est l'interlocuteur central pour toutes les questions concernant la technique automobile, les travaux de diagnostic, de réparation et de maintenance. Il/elle sait expliquer les corrélations techniques et mettre en évidence les processus complexes. Ses solides connaissances, ses capacités et son attitude sont sécurisantes et favorisent la recherche de solutions économiques et écologiques.

Les réclamations de clients concernant des symptômes techniques et des réparations coûteuses peuvent représenter une véritable gageure exigeant non seulement une grande compétence technique, mais aussi de la créativité et un certain talent d'improvisation. Grâce à son expérience, le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile peut apporter son aide au personnel d'atelier pour les situations complexes.

L'évolution technologique continue de l'Systèmes de confort et de sécurité, des systèmes de diagnostic et des caractéristiques spécifiques aux différentes marques exige une formation continue assidue. Les offres de formation des constructeurs et importateurs prennent par conséquent une importance cruciale.

Le développement résolu des systèmes d'autorisation à l'accès et à la conduite ainsi que des systèmes de protection des occupants et d'éclairage constitue un challenge continuel et détermine le futur champ d'action. Depuis plusieurs années, le degré de complexité augmente dans ces domaines. La part de véhicules légers dotés de systèmes de protection des occupants et d'éclairage complexes prend de plus en plus d'importance.

La discussion avec le client, sur place, au garage ou au téléphone, est une étape essentielle du diagnostic. Elle sert de base au traitement de demandes et réclamations et à l'établissement du devis. Selon la structure de l'entreprise, le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile peut assurer des missions de service après-vente ou être en lien direct avec ce service.

Le domaine de compétences opérationnelles décrit ici est par conséquent directement lié au domaine D «Diagnostiquer et expliquer les systèmes de propulsion alternatifs avec des explications spécifiques au client». Les travaux de diagnostic et de réparation sont souvent étroitement liés. Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile supervise et dirige ces processus.

Compétences opérationnelles professionnelles	**Thèmes / contenus détaillés**	**Critères de performances**
B1: Expliquer les corrélations techniques du chauffage et de la climatisation	Structure et fonctionnement du chauffage et de la climatisation automatiques	Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile est en mesure, dans le domaine de l'Systèmes de confort et de sécurité, ... • d'identifier la réclamation ou le problème sur le véhicule à l'aide d'une technique de questionnement du client structurée et ciblée (K6) • de délimiter un problème technique (K4) • de visualiser et d'expliquer des situations complexes et de les exposer aux personnes en formation (K3) • d'improviser face à des problèmes techniques non conventionnels (K5) • d'utiliser les outils en fonction de la situation (K3) • d'appliquer de petits conseils et astuces pour les problèmes non conventionnels (K3) • de procéder au diagnostic de manière structurée (K6) • d'interpréter correctement les résultats du diagnostic et de localiser les défauts (K6) • de faire appel aux informations du constructeur, aux standards du CheckEnergieAuto et à d'autres documents en fonction de la situation (K5) • d'appliquer les dispositions de sécurité (K3) • de documenter les étapes du diagnostic (K3) • d'appliquer et de transmettre ses connaissances, capacités et attitudes pour les travaux de diagnostic (K5) • de transmettre les résultats du diagnostic à l'atelier dans un ordre de maintenance ou de réparation (K5) • de tenir compte de l'influence des travaux de réparation sur les interconnexions du système (K6)
B2: Exécuter des travaux de diagnostic sur le chauffage et le climatiseur conformément aux indications du constructeur	Mêmes systèmes que pour B1	
B3: Exécuter des travaux de diagnostic et de réparation sur le chauffage et le climatiseur conformément aux indications du constructeur et selon les standards du CheckEnergieAuto	Mêmes systèmes que pour B1	
B4: Expliquer les corrélations techniques des systèmes de sécurité et de confort	Verrouillage centralisé, systèmes d'autorisation à l'accès et au démarrage, alarmes antivol, systèmes de confort de conduite, essuie-glace et lave-glace, systèmes de protection des occupants, systèmes d'éclairage	
B5: Exécuter des travaux de diagnostic sur les systèmes de sécurité et de confort conformément aux indications du constructeur	Mêmes systèmes que pour B5	
B6: Exécuter des travaux de diagnostic et de réparation sur les systèmes de sécurité et de confort conformément aux indications du constructeur	Mêmes systèmes que pour B5	
Compétences méthodiques, personnelles et sociales: Technique de travail Résolution de problèmes Approche interdisciplinaire et action axée sur les processus Réflexion et action axées sur la qualité Stratégies d'information et de communication Techniques créatives Autonomie et responsabilité Aptitude à la communication Aptitude à gérer les conflits Bonnes manières Résistance physique et psychique Action axée sur la clientèle		**Taxonomie des critères de performances**: Connaître = K1 Comprendre = K2 Appliquer = K3 Analyser = K4 Produire / Synthèse = K5 Évaluer = K6

Domaine de compétences opérationnelles C : Diagnostiquer et expliquer les systèmes d'assistance à la conduite et d'infodivertissement

Description du domaine de compétences opérationnelles

Le diagnostic systématique de dysfonctionnements du véhicule sur des systèmes en général et les Systèmes d'assistance à la conduite et d'infodivertissement en particulier fait partie des principales missions du/de la Coordinateur/trice d'atelier automobile.

Les travaux de diagnostic s'effectuent en général en atelier. Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile recherche le système à l'origine du défaut en se basant sur les réclamations du client. Si la cause se situe dans le domaine décrit ici, elle implique en général les systèmes suivants:
Systèmes d'assistance à la conduite: Régulateur de vitesse, régulateur de vitesse adaptatif (Adaptive Cruise Control ACC), aide au stationnement, assistant de stationnement, assistant de changement de voie, assistant de trajectoire, systèmes d'information conducteur.
Systèmes d'infodivertissement: Affichage des données d'exploitation et de conduite, systèmes de navigation, systèmes multimédia.

Dans l'idéal, le diagnostic se base sur un entretien avec le client permettant de délimiter les symptômes, de discuter des corrélations techniques et de demander des précisions au client ou à la cliente.

En cas de panne en extérieur, un constat et un premier diagnostic sont établis. Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile est sur place et s'efforce d'offrir un service optimal, si possible avec une réparation provisoire.

Des mesures avec différents appareils électriques et électroniques servent de base au diagnostic. Les informations du constructeur sous forme de plans de recherche de défauts, check-lists, schémas et représentations de principe facilitent le travail.

Outre le diagnostic sur les Systèmes d'assistance à la conduite et d'infodivertissement, des travaux de maintenance et de réparation sont également effectués en atelier. Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile transmet ces travaux, ordonne des interventions et vérifie le résultat. Il/elle s'appuie pour ce faire sur sa compétence pratique approfondie et sa longue expérience.

Contexte

Pour les clients, le personnel interne de l'atelier et les personnes en formation, le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile est l'interlocuteur central pour toutes les questions concernant la technique automobile, les travaux de diagnostic, de réparation et de maintenance. Il/elle sait expliquer les corrélations techniques entre les Systèmes d'assistance à la conduite et d'infodivertissement et mettre en évidence les processus complexes. Ses solides connaissances, ses capacités et son attitude sont sécurisantes et favorisent la recherche de solutions économiques et écologiques.

Les réclamations de clients concernant des symptômes techniques et des réparations coûteuses peuvent représenter une véritable gageure exigeant non seulement une grande compétence technique, mais aussi de la créativité et un certain talent d'improvisation. Grâce à son expérience, le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile peut apporter son aide au personnel d'atelier pour les situations complexes.

L'évolution technologique continue de l'Systèmes de confort et de sécurité, des systèmes de diagnostic et des caractéristiques spécifiques aux différentes marques exige une formation continue assidue. Les offres de formation des constructeurs et importateurs prennent par conséquent une importance cruciale.

Le développement résolu des Systèmes d'assistance à la conduite et d'infodivertissement constitue un challenge continuel et détermine le futur champ d'action. Depuis plusieurs années, le degré de complexité augmente dans ces domaines. La part de véhicules légers dotés de systèmes de régulation de vitesse hautement automatisés, de systèmes d'aide au stationnement, d'assistants de changement de voie et de franchissement de ligne prend de plus en plus d'importance.

Les derniers systèmes de navigation et multimédia font également partie des équipements à la pointe de la technique. Les systèmes radio, audio, de téléphonie mobile, Bluetooth, wi-fi et WIMAX embarqués doivent être aussi fiables que les installations fixes dans le domaine privé et professionnel.

La discussion avec le client, sur place, au garage ou au téléphone, est une étape essentielle du diagnostic. Elle sert de base au traitement de demandes et réclamations et à l'établissement du devis. Selon la structure de l'entreprise, le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile peut assurer des missions de service après-vente ou être en lien direct avec ce service.

Le domaine de compétences opérationnelles décrit ici est par conséquent directement lié au domaine D «Diagnostiquer et expliquer les systèmes de propulsion alternatifs avec des explications spécifiques au client». Les travaux de diagnostic et de réparation sont souvent étroitement liés. Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile supervise et dirige ces processus.

Compétences opérationnelles professionnelles	Thèmes / contenus détaillés	Critères de performances
C1: Expliquer les corrélations techniques entre les Systèmes d'assistance à la conduite	Structure et fonctionnement : Régulateur de vitesse, régulateur de vitesse adaptatif (Adaptive Cruise Control ACC), aide au stationnement, assistant de stationnement, assistant de changement de voie, assistant de trajectoire, systèmes d'information conducteur	Le/la Coordinateur/trice d'atelier automobile est en mesure, dans le domaine des Systèmes d'assistance à la conduite et d'infodivertissement, ... • d'identifier la réclamation ou le problème sur le véhicule à l'aide d'une technique de questionnement du client structurée et ciblée (K6) • de délimiter un problème technique (K4) • de visualiser et d'expliquer des situations complexes et de les exposer aux personnes en formation (K3) • d'improviser face à des problèmes techniques non conventionnels (K5) • d'utiliser les outils en fonction de la situation (K3) • d'appliquer de petits conseils et astuces pour les problèmes non conventionnels (K3) • de procéder au diagnostic de manière structurée (K6) • d'interpréter correctement les résultats du diagnostic et de localiser les défauts (K6) • de faire appel aux informations du constructeur et à d'autres documents en fonction de la situation (K5) • d'appliquer les dispositions de sécurité (K3) • de documenter les étapes du diagnostic (K3) • d'appliquer et de transmettre ses connaissances, capacités et attitudes pour les travaux de diagnostic (K5) • de transmettre les résultats du diagnostic à l'atelier dans un ordre de maintenance ou de réparation (K5) • de tenir compte de l'influence des travaux de réparation sur les interconnexions du système (K6)
C2: Exécuter des travaux de diagnostic sur des Systèmes d'assistance à la conduite conformément aux instructions du constructeur	Mêmes systèmes que pour C1	
C3: Ordonner des travaux de maintenance et de réparation sur des Systèmes d'assistance à la conduite conformément aux prescriptions du constructeur	Mêmes systèmes que pour C1	
C4: Expliquer les corrélations techniques entre les systèmes d'infodivertissement	Affichage des données d'exploitation et de conduite, systèmes de navigation, systèmes multimédia	
C5: Exécuter des travaux de diagnostic sur des systèmes d'infodivertissement conformément aux instructions du constructeur	Mêmes systèmes que pour C4	
C6: Ordonner des travaux de maintenance et de réparation sur des systèmes d'infodivertissement conformément aux prescriptions du constructeur	Mêmes systèmes que pour C4	
Compétences méthodiques, personnelles et sociales: Technique de travail Résolution de problèmes Approche interdisciplinaire et action axée sur les processus Réflexion et action axées sur la qualité Stratégies d'information et de communication Techniques créatives	Autonomie et responsabilité Aptitude à la communication Aptitude à gérer les conflits Bonnes manières Résistance physique et psychique Action axée sur la clientèle	**Taxonomie des critères de performances**: Connaître = K1 Comprendre = K2 Appliquer = K3 Analyser = K4 Produire / Synthèse = K5 Évaluer = K6

Domaine de compétences opérationnelles D : Diagnostiquer et expliquer les systèmes de propulsion alternatifs avec des explications spécifiques au client

Description du domaine de compétences opérationnelles

Le diagnostic systématique des dérangements de systèmes en général et des systèmes de propulsion alternatifs du véhicule en particulier font partie des activités centrales des .

Les travaux de diagnostic sont effectués le plus souvent dans l'atelier. Sur la base des problèmes exprimés par le client, les diagnosticiens d'automobiles tirent au clair le système défectueux. Si la cause relève des systèmes de propulsion alternatifs, ce sont le plus souvent les systèmes partiels suivants qui sont concernés : propulsions au gaz (GNC, GNL, GPL), propulsions hybrides / électriques, piles à combustible/propulsions à hydrogène.

Dans l'idéal, le diagnostic est effectué à l'appui d'un entretien avec le client afin de délimiter les symptômes, de discuter des tenants et aboutissants techniques et de pouvoir poser systématiquement au client des demandes de renseignements.

En cas de panne à l'extérieur, un état des lieux est effectué avec un premier diagnostic. Sur place, ils veillent à offrir un service à la clientèle optimal, si possible avec une réparation provisoire.

Les mesures des différents appareils électriques et électroniques donnent les bases requises pour le diagnostic. Les indications des constructeurs automobiles sous la forme de plans de recherche des erreurs, de check-lists, de schémas et de représentations de principe étayent les travaux et permettent de travailler.

Outre le diagnostic des systèmes de propulsion alternatifs, le garage effectue aussi les travaux d'entretien et de réparation correspondants. Les diagnosticiens d'automobiles transmettent ces travaux, ordonnent des interventions et contrôlent le résultat. Pour ce faire, ils font preuve d'une compétence professionnelle approfondie et disposent de longues années d'expérience.

Les diagnosticiens d'automobiles sont chaque jour directement au contact avec les clients. Dans l'atelier ou au bureau, ils réceptionnent les demandes et les besoins des clients et les conseillent professionnellement concernant les possibilités et les coûts des réparations de véhicules en lien avec les systèmes de propulsion alternatifs, soit directement, soit en concertation avec les personnes du service à la clientèle.

L'accent est mis sur les différentes possibilités en matière de réparation des véhicules, de préservation de la valeur et des coûts qui en découlent. Les conseils techniques et les renseignements peuvent aussi se faire en ligne.

Outre les travaux de diagnostic et de réparation, ils remettent le véhicule et se tiennent à la disposition du client ou de la cliente pour les explications.

Contexte

Pour les clients, le personnel interne de l'atelier et les personnes en formation, les diagnosticiens d'automobiles sont les interlocuteurs centraux pour les questions portant sur la technique automobile et les travaux de diagnostic, de réparation et d'entretien. Ils savent expliquer les tenants et aboutissants techniques et exposer les procédures complexes avec transparence. Des bases solides et des connaissances, aptitudes et comportements consolidés leur confèrent la sécurité requise et les aident à réaliser des solutions judicieuses sur le plan écologique et économique.

Les problèmes difficiles des clients avec des symptômes techniques et des travaux de réparation onéreux peuvent constituer un défi de taille nécessitant non seulement un savoir-faire technique mais aussi de la créativité et de l'improvisation. Grâce à leurs expériences, les diagnosticiens d'automobiles peuvent aider le personnel de l'atelier en présence de situations complexes.

Le développement technologique permanent des systèmes de propulsion alternatifs, des équipements de diagnostic et des caractéristiques spécifiques aux marques nécessite une formation continue. Les offres de formation des constructeurs / importateurs revêtent donc un rôle important dans ce contexte.

Le développement systématique des systèmes de propulsion alternatifs constitue un défi permanent et détermine aussi le futur domaine d'action. Depuis des années, le niveau de complexité augmente dans ce domaine. La part de voitures de tourisme et d'utilitaires présentant des systèmes de propulsion alternatifs gagne en importance.

L'échange avec le client sur place, dans le garage ou au téléphone est un élément important du diagnostic. C'est la base pour traiter les demandes et réclamations et expliquer le devis. Selon la structure de l'entreprise, les diagnosticiens d'automobiles assument des tâches dans le service à la clientèle et collaborent directement avec ce domaine.
Les travaux de diagnostic et de réparation sont souvent étroitement liés. Les diagnosticiens d'automobiles supervisent et dirigent ces processus.

Compétences opérationnelles professionnelles	**Contenus / dispositions thématiques détaillés**	**Critères de performances**
D1: Expliquer les corrélations techniques des systèmes de propulsion alternatifs	- Sources/accumulateurs d'énergie - Propulsions à gaz - Propulsions hybrides/électriques - Piles à combustible/propulsions à hydrogène - Carburants synthétiques/biologiques	Dans le domaine des systèmes de propulsion alternatifs, les coordinateurs d'atelier automobile en mesure de... • Délimiter la réclamation ou le problème du client avec son véhicule par une technique de questionnement structurée et des demandes ciblées (C6) • Délimiter un problème technique (C4) • Visualiser, expliquer et transmettre aux personnes en formation des situations complexes (C3) • Improviser en cas de problèmes techniques non conventionnels (C5) • Utiliser les moyens auxiliaires et outils en fonction de la situation (C3) • Appliquer de petits trucs et astuces pour les problèmes non conventionnels (C3) • Procéder de manière structurée lors du diagnostic (C6) • Interpréter les résultats du diagnostic et localiser les erreurs (C6) • Appliquer les directives des constructeurs et d'autres documents en fonction de la situation (C5) • Appliquer les dispositions de sécurité (C3) • Documenter les étapes du diagnostic (C3) • Appliquer et transmettre les connaissances, aptitudes et attitudes pour les travaux de diagnostic (C5) • Transmettre à l'atelier les résultats du diagnostic dans un ordre d'entretien ou de réparation (C5) • Prendre en compte les influences des travaux de réparation sur l'interconnexion du système (C6) • Expliquer de manière compréhensible au client les aspects complexes de la technique et de la réparation automobile notamment en lien avec les systèmes de propulsion alternatifs (C5) • Proposer des conseils et des solutions aidant à établir la confiance sur la base des souhaits des clients, notamment en lien avec les systèmes de propulsion alternatifs (C5) • Nommer les principales règles de comportement au contact avec les clients et justifier leur effet (C4) • Délimiter et localiser le problème technique du client à l'aide des symptômes (C3) • Proposer et vendre des conseils et des prestations aux clients pour des réparations en impliquant des réflexions de gestion d'entreprise (C3) • Énumérer les principales règles et techniques de communication par téléphone (C1) • Mener de manière ciblée des entretiens téléphoniques pour des situations professionnelles typiques (C3) • Énumérer et appliquer les règles de comportement et les manières de procéder en cas de réclamations vis-à-vis des clients (C3) **Taxonomie des critères de performance** : Connaître = C1 Comprendre = C2 Appliquer = C3 Analyser = C4 Produire / synthèse = C5 Évaluer = C6
D2: Réaliser des travaux de diagnostic sur des systèmes de propulsion alternatifs conformément aux indications des constructeurs	- Propulsions à gaz - Propulsions hybrides/électriques - Piles à combustible/propulsions à hydrogène	
D3: Discuter avec les clients de réflexions relevant de la gestion d'entreprise	Valeur actuelle contre frais de réparation Besoins des clients, variantes	
D4: Délimiter les problèmes des clients sur des symptômes techniques	Techniques et formes de questionnement Formes d'analyse	
D5: Traiter les demandes et les réclamations orales des clients	Communication téléphonique Entretiens de réclamation Concept Harvard	
Compétences méthodologiques, personnelles et sociales : Technique de travail Résolution de problèmes Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus Approche et action orientées sur la qualité Stratégies d'information et de communication Techniques créatives	 Autonomie et responsabilité Capacité à communiquer Capacité à gérer des conflits Civilité Résistance au stress Comportement orienté sur le client	

Domaine de compétences opérationnelles E : Organiser l'atelier

Description du domaine de compétences opérationnelles

Les coordinateurs/trices d'atelier automobile sont responsables du bon fonctionnement de l'atelier. Ils/elles planifient les interventions des différents collaborateurs (y compris les personnes en formation), coordonnent les commandes, exécutent les projets et dirigent les principaux processus afin de garantir une charge de travail optimale dans l'atelier.

Ils/elles sont responsables des processus de garantie et de l'organisation des postes de travail, soutiennent la gestion des stocks ou sont responsables de la commande de pièces de rechange, d'accessoires et de biens d'investissement.

L'assurance-qualité occupe une place centrale: les travaux en cours doivent être contrôlés et supervisés régulièrement afin de garantir le respect des exigences et prescriptions techniques (par ex. du constructeur) et des coûts et délais.

Les coordinateurs/trices d'atelier automobile sont en outre responsables de la mise en œuvre de mesures exigées dans le domaine de la sécurité au travail, de la protection de la santé et de l'environnement.

Contexte

Un bon fonctionnement de l'atelier implique une bonne planification et une collaboration efficace entre les personnes concernées, dont les mécatroniciens-nes, employé(e)s du service Pièces de rechange, personnes en formation, constructeurs/importateurs et éventuellement les supérieurs.

Les travaux en atelier impliquent des compétences sociales élevées de la part des dirigeants. Ce domaine de compétences opérationnelles est par conséquent étroitement lié aux domaines de compétences opérationnelles F "Gérer le personnel" et G "Entretenir les relations avec les clients".

Alors que la direction des processus d'atelier représente une mission centrale dans les grands garages automobiles, elle n'est qu'une activité parmi beaucoup d'autres dans les petites et moyennes entreprises.

Les coordinateurs/trices d'atelier automobile sont responsables de la qualité du produit final: ils/elles doivent être en mesure de combiner leurs connaissances et compétences techniques avec les instruments de la gestion de processus.

Les coordinateurs/trices d'atelier automobile doivent connaître les différentes prescriptions et directives.

Le domaine de compétences opérationnelles E "Organiser l'atelier" complète les compétences opérationnelles des domaines A, B et C.

Compétences opérationnelles professionnelles	**Thèmes / contenus détaillés**	**Critères de performances**
E1: Diriger les projets et processus d'atelier	Planification de projet et de processus	Le/la coordinateur/trice d'atelier automobile est en mesure: • d'analyser, de planifier et de mettre en œuvre les projets et processus de l'organisation d'entreprise (K3) • d'analyser les processus de garantie conformément aux instructions du constructeur (K3) • d'assurer la qualité, de mettre en œuvre les prescriptions de la sécurité au travail et de veiller à leur respect (K3) • d'élaborer des mesures de protection de l'air, de l'eau et du sol (K3) • de mettre en œuvre des mesures de protection de l'environnement dans le domaine des émissions, des économies d''énergie, des déchets, de l'eau et des eaux usées, des sites contaminés, des substances et marchandises dangereuses (K5) • de sélectionner, de mettre à jour et de transmettre des informations provenant de différentes sources pour la formation interne (K5) • d'élaborer un organigramme de l'entreprise et des descriptions de postes (K3) • d'analyser et d'organiser le terrain de l'entreprise, les postes de travail en atelier, la zone clients et son propre poste de travail et de mettre en œuvre des mesures d'amélioration (K5) • de déterminer les travaux d'entretien de l'infrastructure, de superviser les processus définis (K3) • d'expliquer les indicateurs, d'analyser la rentabilité de l'entreprise et de mettre en œuvre des mesures (K3) • d'élaborer un budget d'atelier simple, d'instaurer des mesures en cas de divergences (K3) • de calculer le taux horaire de facturation à l'aide des informations du service comptabilité (K3) • de calculer les frais d'achat, de vente et additionnels de ses propres transactions et d'évaluer le calcul du coût de revient réel (K6) • de planifier les investissements et de calculer la marge contributive et le seuil de rentabilité (K3) • d'analyser les processus de la gestion des stocks, de définir et de mettre en œuvre des mesures d'amélioration (K4) • d'appliquer les aspects juridiques pendant la direction de processus d'atelier (K3) Taxonomie des critères de performances (selon Bloom): K1 = Connaître K2 = Comprendre K3 = Appliquer K4 = Analyser K5 = Produire / Synthèse K6 = Évaluer
E2: Assurer la qualité, la sécurité au travail et la protection de l'environnement	Processus de garantie, prescriptions concernant l'assurance qualité et la sécurité au travail, normes de protection de l'environnement	
E3: Sélectionner et transmettre les informations	Sources d'information, programme de formation	
E4: Faire respecter l'organisation de l'entreprise	Principes d'organisation, organisation des postes de travail, entretien des infrastructures	
E5: Garantir la rentabilité de l'entreprise	Calcul d'exploitation, indicateurs, budgétisation, actions de vente, planification des investissements, gestion des stocks	
Compétences méthodiques, personnelles et sociales: Technique de travail Résolution de problèmes Approche interdisciplinaire et action axée sur les processus Réflexion et action axées sur la qualité Stratégies d'information et de communication Techniques créatives Autonomie et responsabilité	Apprentissage tout au long de la vie Aptitude à la communication Aptitude à gérer les conflits Aptitude à travailler en équipe Bonnes manières Résistance physique et psychique Action axée sur la clientèle	

Domaine de compétences opérationnelles F : Gérer le personnel

Description du domaine de compétences opérationnelles

En fonction de la taille du garage automobile et de sa structure, les coordinateurs/trices d'atelier automobile peuvent être chargés du recrutement du personnel d'atelier et de la direction d'une équipe.
Dans cette fonction, ils/elles sont responsables des entretiens d'embauche et des divers entretiens réguliers avec les collaborateurs/trices et personnes en formation et ils/elles définissent avec eux des objectifs et mesures pour la période de travail suivante.

Les missions du/de la coordinateur/trice d'atelier automobile incluent également la saisie d'ordres de travail, l'information régulière de l'équipe à l'occasion de réunions d'atelier. Les coordinateurs/trices automobiles sont également responsables de la formation interne des collaborateurs. Ils/elles recensent les besoins en formation et organisent des offres de cours externes et internes. Ils/elles peuvent également assurer eux-mêmes les formations internes.

Les coordinateurs/trices d'atelier automobile assurent également la formation des personnes en formation. Ils/elles sont chargé(e)s de la sélection, élaborent le plan de formation en accord avec d'autres personnes concernées et assurent le suivi des personnes en formation.

Contexte

La qualité et le succès d'un garage automobile reposent en grande partie sur le bon fonctionnement de l'équipe d'atelier. Les coordinateurs/trices d'atelier automobile assument une responsabilité de direction qui implique qu'ils/elles soient en mesure de réagir rapidement et avec une grande flexibilité et beaucoup de psychologie aux problèmes des collaborateurs/trices. En plus de leurs connaissances techniques et de leur méthode de travail, ils/elles doivent également faire preuve de compétences personnelles et sociales de haut niveau en matière de communication.

La qualité du recrutement et de la formation joue un rôle crucial dans l'évolution des jeunes générations et l'attractivité de l'entreprise. La sélection et l'évolution optimale des jeunes en formation revêtent une grande importance pour l'entreprise et la branche, y compris du point de vue économique.

L'importance de l'apprentissage tout au long de la vie a fortement augmenté: l'extension continue des compétences par "learning on the job" doit également jouer un rôle central dans le secteur automobile afin de garantir la compétitivité de l'entreprise. La formation continue des coordinateurs/trices d'atelier automobile dans le domaine technique revêt une importance essentielle (évolution des véhicules, nouveaux produits et services).

Le domaine de compétences opérationnelles F "Gérer le personnel " complète les compétences opérationnelles des domaines A, B, C et G.

Compétences opérationnelles professionnelles	**Thèmes / contenus détaillés**	**Critères de performances**
F1: Recruter le personnel d'atelier	Certificats de travail, description de poste, offres d'emploi, entretiens d'embauche, initiation des collaborateurs, certificats	Le/la coordinateur/trice d'atelier automobile est en mesure: • d'interpréter les certificats de travail et de nommer les éléments des certificats (K1) • d'établir une description de poste et le profil correspondant (K3) • de mener les entretiens d'embauche et d'initier les collaborateurs (K3) • de décrire la qualification d'un collaborateur (K2) • de faire la différence entre les entretiens d'évaluation, les entretiens formels et informels (K2) • de mener les entretiens d'évaluation en fonction de la situation (notamment l'entretien de recadrage, de qualification et de départ) (K3) • d'identifier et d'évaluer les thought-terminating clichés (K6) • de décrire les règles de la délégation (K3) • d'expliquer les différences entre les types de suppléances (K2) • d'expliquer les principes de base, les techniques, les styles, les missions et les instruments de la direction de personnel (K2) • de décrire des mesures de motivation et d'encouragement du personnel (K2) • d'appliquer les principes de base et mesures d'une gestion d'équipe efficace (K3) • de mener des entretiens et de régler les conflits (K3) • de formuler et de déléguer les ordres de travail (K3) • d'utiliser les instruments d'évolution du personnel et de formation continue (K3) • de décrire des formes de systèmes de propositions dans l'entreprise (K2) • d'expliquer les caractéristiques d'une organisation pratique de poste de travail (K2) • de nommer des critères d'évaluation de stratégies (K1) • d'appliquer les aspects juridiques de la gestion de personnel (K3) Taxonomie des critères de performances: **K1** = Connaître **K2** = Comprendre **K3** = Appliquer **K4** = Analyser **K5** = Produire / Synthèse **K6** = Évaluer
F2: Mener et qualifier des entretiens avec le personnel	Qualifications du personnel, types d'entretiens, période d'essai, principes de base de l'entretien, déléguer, suppléances	
F3: Motiver, diriger et encourager le personnel	Principes de base, techniques, styles, missions et instruments de la direction de personnel, motivation, encouragement du personnel	
F4: Diriger le personnel d'atelier en tant qu'équipe	Principes de base, mesures, entretiens, mobbing, conflits, ordres de travail, évolution du personnel, système de propositions	
F5: Appliquer les stratégies d'auto-management	Méthodes, techniques, principes de travail, objectifs	
Compétences méthodiques, personnelles et sociales: Technique de travail Résolution de problèmes Approche interdisciplinaire et action axée sur les processus Réflexion et action axées sur la qualité Stratégies d'information et de communication Résistance physique et psychique Comportement écologique Action axée sur la clientèle	Stratégies d'apprentissage Techniques créatives Autonomie et responsabilité Apprentissage tout au long de la vie Aptitude à la communication Aptitude à gérer les conflits Aptitude à travailler en équipe Bonnes manières	

Domaine de compétences opérationnelles G : Gérer les relations avec les clients

Description du domaine de compétences opérationnelles

Le/la coordinateur/trice d'atelier automobile est chaque jour en contact direct avec les clients. À l'atelier ou au bureau, il/elle enregistre les demandes, réclamations et besoins des clients et les conseille de manière professionnelle sur les possibilités de réparations d'automobiles.

La mission de conseil inclut également la mise en évidence et la discussion de réflexions sur le potentiel d'efficacité énergétique pour le client (CheckEnergieAuto) et de solutions alternatives par cross selling et d'économies par des prestations d'assurance et de garantie.
Il/elle peut pour cela s'adresser directement au client ou agir en accord avec le personnel du service après-vente.

Ces entretiens s'articulent autour de conseils techniques et renseignements et peuvent également s'effectuer par téléphone.

En plus des travaux de réparation, il/elle remet le véhicule au client et se tient à sa disposition en cas de questions. Le suivi structuré est également un facteur essentiel du contact clientèle.

Il inclut également des aspects administratifs et relatifs à la gestion, comme l'élaboration
de courriels et de correspondance commerciale et la saisie manuelle de besoins personnels du client.

En collaboration avec la direction de l'entreprise et avec des personnes internes et externes, le/la coordinateur/trice d'atelier automobile peut documenter des projets, les présenter à l'aide de supports appropriés, argumenter et représenter sa propre opinion.

Contexte

La mobilité est un besoin essentiel de notre société. Dans ce contexte, la voiture occupe une place très importante : un habitant de la Suisse sur deux possède une voiture et est donc client d'un garage automobile.
Simultanément, une augmentation de la signification d'une faible consommation pour le client peut être constatée. L'information et le conseil sur l'efficacité énergétique sont des aspects importants du conseil à la clientèle.

La satisfaction des clients est un facteur crucial pour le succès d'un garage. Elle implique une bonne capacité de réaction aux demandes des clients et l'aptitude à trouver des solutions simples et professionnelles.

Les attentes envers l'assistance clients sont énormes : les collaborateurs d'un garage doivent être en mesure de répondre aux besoins spécifiques de catégories de clients très variées et d'associer des connaissances techniques avec un certain talent pour la communication. Les clients satisfaits sont les garants d'une fidélité à long terme et de la compétitivité du garage sur le marché.

Le/la coordinateur/trice d'atelier automobile peut assumer différentes fonctions, selon la taille de l'entreprise : dans les petites et moyennes entreprises, il/elle est plutôt polyvalent et travaille au bureau, à l'atelier et au service clientèle; dans les grands garages automobiles, ce sont en général des services clientèle dédiés qui sont en contact direct avec les clients.

Le domaine de compétences opérationnelles G "Entretenir les relations avec les clients " complète les compétences opérationnelles des domaines A, B, C et D.

Compétences opérationnelles professionnelles	**Thèmes / contenus détaillés**	**Critères de performances**
G1: Conseiller les clients et proposer des prestations de service	Typologies humaines, groupes cibles, entretiens clientèle typiques, étiquette CheckEnergieAuto, cross selling, véhicules d'occasion, traitement d'objections, affirmations à la première personne, comportement à l'égard de victimes de dommages	Le/la coordinateur/trice d'atelier automobile est en mesure: • de décrire un modèle de caractérisation de personnes (K2) • de mener des entretiens clientèle de manière respectueuse et orientée objectif et solution (K3) • d'identifier les possibilités de ventes supplémentaires et de les intégrer dans l'entretien (K3) • de démontrer au client les options pour la réduction de la consommation d'énergie et de carburant et de le conseiller en conséquence • de réagir de manière appropriée aux objections des clients et de poursuivre l'entretien de manière orientée solution et ventes (K3) • de présenter des véhicules d'occasion en appliquant des techniques d'entretien orientées ventes et conseil (K4) • de communiquer avec des affirmations à la première personne et d'analyser l'absence d'affirmations à la première personne (K4) • de mener et d'analyser de manière orientée solution des entretiens avec des victimes de dommages (K4) • d'assurer et d'évaluer le suivi des clients et d'en dériver des mesures supplémentaires (K5) • de traiter et de résoudre les cas d'assurance et de garantie de manière consensuelle (K3) • d'expliquer aux clients les principales dispositions environnementales et principes écologiques de l'employeur (K2) • d'élaborer et d'appliquer une structure générale pour la correspondance (K3) • de formater correctement des textes (K3) • de saisir, d'évaluer et d'enregistrer la correspondance de manière structurée conformément aux règles actuelles de mise en page sur PC (K6) • de rédiger des courriels conformément aux règles actuelles de correspondance et à la netiquette (K3) • d'évaluer les courriels et mettre en évidence leur effet et les possibilités d'amélioration (K6) • de documenter des projets de manière structurée, de les présenter à l'aide de supports appropriés, d'apporter des arguments et de présenter sa propre opinion (K4) • d'accepter et de respecter l'avis des autres (K3) • d'appliquer les aspects juridiques en lien avec les relations client et l'administration (K3) Taxonomie des critères de performances: **K1** = Connaître **K2** = Comprendre **K3** = Appliquer **K4** = Analyser **K5** = Produire / Synthèse **K6** = Évaluer
G2: Assurer le suivi de clients et dériver des mesures	Entretien téléphonique de suivi	
G3: Traiter les cas d'assurance et de garantie	Principe d'Harvard, départements garantie d'importateurs, experts en dommages	
G4: Expliquer les principes de base écologiques	Modèles d'entreprises, obligations, procédés d'élimination, recyclage	
G5: Rédiger la correspondance commerciale	Windows Explorer, Word for Windows, règles d'orthographe. Documents de la coordination d'atelier	
G6: Documenter et présenter des projets	Exemples de thèmes de projets: principes de décision, nouveaux services et produits, améliorations de processus. Contraintes, forme, contenu, langue	
Compétences méthodiques, personnelles et sociales: Technique de travail Résolution de problèmes Approche interdisciplinaire et action axée sur les processus Réflexion et action axées sur la qualité Stratégies d'information et de communication Stratégies d'apprentissage Techniques créatives Comportement écologique Action axée sur la clientèle Autonomie et responsabilité Apprentissage tout au long de la vie Aptitude à la communication Aptitude à gérer les conflits Aptitude à travailler en équipe Bonnes manières Résistance physique et psychique		