AGVS | UPSA
Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Guide pratique pour le travail de projet

pour l'examen professionnel de

Coordinatrice / Coordinateur d'atelier automobile CAA

avec brevet fédéral

Édition : 1er janvier 2015

Version : juin 2021

© AGVS/UPSA – STARK IN AUTOS.

mobilcity.ch

AGVS/UPSA
Wölflistrasse 5, Postfach 64, 3000 Bern 22
Telefon 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16
info@agvs.ch, www.agvs.ch

Sommaire

1	**Management Summary**	**Page**	**3**
2	**Vue d'ensemble**		**4**
2.1	Objectifs		4
2.2	Déroulement		4
2.3	Préparation		5
3	**Thème choisi**		**5**
3.1	Procédure		5
4	**Travail de projet**		**6**
4.1	Explication des différents points		6
4.2	Forme et étendue		7
4.3	Dépôt du travail de projet		8
5	**Présentation**		**8**
5.1	Thème		9
5.2	Déroulement		9
5.3	Sauvegarde des données		9
5.4	Matériel		9
6	**Évaluation et pondération**		**9**
6.1	Critères d'évaluation du travail de projet		10
6.2	Critères d'évaluation de la présentation et de l'oral		10
7	**Annexe**		**11**
7.1	Modèle de page pour le thème choisi		11
7.2	Modèle de formulaire de demande		11

Pour des raisons linguistiques, ce document se limite à la forme masculine.

1 Management Summary

Les coordinateurs d'atelier automobile font preuve de compétences de direction, d'une orientation client, d'une capacité à communiquer, d'une compétence pratique et théorique dans le domaine de la technique automobile, d'un sens de l'économie, d'un comportement exemplaire et d'une intuition développée. Ils sont des cadres autonomes dans l'atelier et ils entretiennent des contacts écrits et oraux de haut niveau avec les clients.

Les tâches administratives telles que la présentation et l'argumentation de projets font partie du domaine de compétences des coordinateurs d'atelier automobile.

Le présent document sert à la fois de **support d'information pour la réalisation** et la présentation d'un travail de projet pour les futurs coordinateurs d'atelier automobile et de référence concernant les **conditions cadres** pour la **pondération** et les **critères d'évaluation** des différents domaines.
Les **formateurs** y trouveront en outre un **outil de travail** leur facilitant la réalisation des objectifs évaluateurs.

2 Vue d'ensemble

2.1 Objectifs

La formation de coordinateur d'atelier automobile prévoit la rédaction d'un travail de projet. Les participants acquièrent eux-mêmes leurs connaissances professionnelles. Ils apprennent à se fixer des objectifs, à procéder de manière autonome, à assumer la responsabilité de ce qu'ils ont appris et à mener un projet à terme.

Le travail de projet consiste à se concentrer sur un thème donné parmi le vaste éventail d'activités du coordinateur d'atelier automobile et à se décider pour une **problématique concrète choisie par ses soins et tirée de sa propre expérience pratique**. L'examen approfondi de cette question doit combiner des expériences pratiques tirées de son activité personnelle de coordinateur d'atelier automobile avec les aspects théoriques de la formation continue. Il en résulte un travail autonome et poussé pouvant également bénéficier aux entreprises.

Les participants présentent leur travail de projet **à l'oral** dans le cadre de l'examen professionnel. Ils répondent ensuite aux questions des experts.

2.2 Déroulement / modèle

Tâches	Délais				
Information sur le travail de projet	Septembre Information aux candidats [1]				
Délai de soumission du formulaire de demande		Fin Octobre Date du cachet de la Poste [2]			
Admission ou rejet de la demande avant au plus tard			Fin Novembre Feedback [3]		
Délai de soumission pour le travail de projet et clôture des inscriptions à l'EP				Fin Février Date du cachet de la Poste [4]	
Présentation orale					Avril Présentation [5 et 6]

1 Information sur le travail de projet
- Les participants sont informés par les membres de la CAQ DA/CAA et reçoivent les documents relatifs au travail de projet.

2 Envoi du thème choisi
- Les participants ont envoyé le thème choisi dans les temps.

3 Évaluation des propositions thématiques
- Validation ou rejet des thèmes pour remaniement.

4 Envoi du travail de projet et inscription à l'examen professionnel
- Les participants ont envoyé le travail de projet dans les temps avec l'inscription à l'examen professionnel.

5 Présentation orale
- Les participants présentent leur travail de projet à l'oral.

2.3 Préparation

Les participants reçoivent le présent document « Guide pratique pour le travail de projet » de la CAQ DA / CAA, ainsi que le **formulaire de demande** (voir chapitre 7 « Annexe »).
À l'aide de ces informations, les participants définissent **deux thèmes** et **deux à cinq objectifs**. La CAQ DA / CAA recommande aux écoles d'intégrer la recherche d'un thème et la définition des objectifs dans l'enseignement sous forme d'exercice.
Le formulaire de demande pour la présentation du projet doit être dûment rempli et envoyé dans les délais. Il précise les **deux** thèmes et les **objectifs** du travail de projet. Le thème et les objectifs sont vérifiés par la CAQ DA / CAA et l'un des thèmes choisis par le candidat est validé ou rejeté pour remaniement.

3 Thème choisi

3.1 Procédure

Modèle de thème choisi: voir chapitre 7 « Annexe ».

3.1.1 Forme

La saisie du thème choisi se fait avec un système de traitement de texte électronique. L'impression est signée par le participant et envoyée à l'adresse de l'UPSA, CAQ DA / CAA, à Berne.

3.1.2 Contenu

La saisie contient les points suivants:

- Nom, prénom, adresse, domicile, numéro de téléphone privé, numéro de téléphone professionnel, adresse e-mail du participant, brève présentation du participant

- Date de l'examen

- Thème de priorité 1
    - Présentation du thème
    - Questions sur le thème (3 à 5 questions, devant trouver réponse dans le travail de projet)
    - Objectifs du thème:
        - Que faut-il clarifier, examiner, décrire, modifier, développer?
        - Qui doit être concerné?

- Thème de priorité 2
    - Présentation du thème
    - Questions sur le thème (3 à 5 questions, devant trouver réponse dans le travail de projet)
    - Objectifs du thème:
        - Que faut-il clarifier, examiner, décrire, modifier, développer?
        - Qui doit être concerné?

- Lieu / date / signature du participant

3.1.3 Date limite de l’envoi

La date figure dans le formulaire « Planification du travail de projet ». Le cachet de la Poste fait foi pour la date butoir d'envoi et d'inscription.

Les documents soumis trop tard ne pourront **pas** être pris en compte pour l'examen professionnel en cours.

3.1.4 Adresse

Le thème choisi est envoyé **en recommandé** à l'adresse suivante:

AGVS/UPSA
CAQ Coordinateur d’atelier automobile
Wölflistrasse 5
Case postale 64
3000 Berne 22

3.1.5 Évaluation des propositions thématiques

- Thème choisi **accepté**
  - Retour d'information au participant pour le début du travail de projet.
  - Communication du thème validé.

- Thème choisi **accepté avec remarque**
  - Retour d'information au participant pour le début du travail de projet.
  - Communication du thème validé en prenant en compte la remarque.

- Thème choisi **refusé**
  - Retour d'information immédiat au participant.
  - Élaborer de nouvelles propositions de thème.
  - Nouvelle soumission sous deux semaines.

4 Travail de projet

Le travail de projet comprend les points **suivants**:

- Page de couverture
- Résumé (Summary)
- Sommaire
- Introduction
- Partie principale
- Conclusion
- Sources
- Déclaration d’indépendance
- Annexe

4.1 Explication des différents points

4.1.1 Page de couverture

La page de couverture contient les informations suivantes :
- Thème titre (est repris du thème choisi sans changement).
- Nom et prénom(s) de l’auteur
- Délai de remise

4.1.2 Résumé (Summary)

- Bref résumé du travail de projet
- Entre ½ page et une page maxi
- Le résumé reflète le contenu et les principaux points du travail (pas de répétitions littérales du travail de projet)
- Exemple : chapitre 1 dans ce guide pratique.

4.1.3 Sommaire

Le sommaire doit être correct sur le plan de la forme et identique avec les titres.

4.1.4 Introduction

Justification du thème choisi, motivation, rapport personnel.

4.1.5 Partie principale

- Contenus élaborés de manière autonome
- Bonne structuration en chapitres et sous-chapitres
- Le recours à des croquis, photos ou tableaux est libre

4.1.6 Conclusion

- Résultats obtenus
- Conclusions

4.1.7 Sources

- Bibliographie
- Personnes, services contactés
- Internet

4.1.8 Déclaration d'indépendance

- Confirmation du participant précisant qu'il a rédigé le travail de projet seul et a déclaré comme tels les contenus tiers.
- Lieu / date / signature du participant.

4.1.9 Annexe

Informations approfondies et documents ayant servi pour la rédaction du travail de projet.

4.2 Forme et étendue

- Nombre de pages du travail de projet: **minimum 12** pages, **maximum 20** pages (sans annexe)
- Format de pages: DIN A4
- Taille de police: Arial 11
- Informations complémentaires : intégrer des graphiques, illustrations et tableaux supplémentaires dans le travail. Maximum ¼ - ½ page A4

4.3 Dépôt du travail de projet

Soumettre les documents suivants:

- Formulaire « Inscription à l'examen professionnel de coordinateur d'atelier automobile dans la branche automobile »
- Version papier du travail de projet
- Version numérique du travail de projet

4.3.1 Version papier du travail de projet

- Les **trois** dossiers en version papier sont en reliure simple (par ex. avec une chemise-classeur)
- Impression couleur avec les annexes

4.3.2 Version numérique du travail de projet

- Travail de projet en un fichier PDF (pas de fichier Word ou similaire)
- Enregistré (le support de données est conservé par la CAQ DA / CAA) sur
  - Clé USB ou
  - CD-ROM ou
  - DVD

4.3.3 Date limite de l'envoi

Vous trouverez la date limite d'envoi dans l'annonce d'examen correspondante ainsi que dans la feuille d'information « Planification du travail de projet ».

Le cachet de la Poste fait foi pour la date butoir d'envoi et d'inscription.

Les travaux de projet / inscriptions soumis trop tard ne pourront **pas** être pris en compte pour l'examen professionnel en cours.

4.3.4 Adresse

Le travail de projet est envoyé **en recommandé** à l'adresse suivante:

AGVS/UPSA
CAQ Coordinateur d'atelier automobile
Wölflistrasse 5
Case postale 64
3000 Berne 22

5. Présentation

5.1 Thème

Le thème de la présentation reprend celui du travail de projet écrit. En règle générale, le thème choisi ne peut pas être intégralement présenté dans le temps imparti. À titre d'exemple on approfondit / peut approfondir un thème qui n'est traité que de manière superficielle dans le travail de projet écrit.

5.2 Déroulement

La présentation est effectuée devant un public (au minimum 2 experts).

1. Les experts prient le participant de rentrer dans la salle d'examen.
   - La présentation dure **au maximum 45 minutes**, questions incluses.

2. Les experts saluent le participant.

3. Le participant s'installe, se familiarise avec l'équipement et signale aux experts qu'il est prêt.

4. Le participant expose sa **présentation**.
   - Durée de la présentation: **max. 20 minutes, min. 15 minutes.**
   - Les experts évaluent l'exposé à l'aide de points en s'appuyant sur la grille d'évaluation.

5. La présentation est suivie par **l'entretien professionnel** avec les experts.
   - Durée de l'entretien professionnel: **20 minutes**

6. Le participant range son « espace de travail » et les experts prennent congé de lui.

7. Les experts évaluent le participant.

5.3 Sauvegarde des données

Une fois la présentation effectuée ou avant la présentation, le participant sauvegarde sa présentation (par ex. PowerPoint) sur le lecteur de l'ordinateur mis à disposition.

5.4 Matériel

- Ordinateur avec Microsoft Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint)
- Projecteur multimédia
- Visualiseur
- Tableau papier
- Tableau à punaises / paroi magnétique (20 aimants)
- Présentateur avec pointeur laser

6. Évaluation et pondération

Le travail de projet est évalué par les experts au moyen de points. Le travail **écrit** et la présentation **orale** doivent être évalués avec des points, avec le même **coefficient 1.**

Pondération du travail écrit:	Contenu	60 points
	Forme	20 points
	Aspects linguistiques:	20 points
Pondération du travail oral:	Exposé/visualisation	40 points
	Compétence professionnelle	30 points
	Expression et comportement lors de l'entretien	30 points

6.1 Critères d’évaluation du travail de projet

6.1.1 Contenu (total 60 points)

- Fidélité au thème conformément au projet soumis (thème abordé, objectif atteint, réponse aux questions)

- Profondeur et examen du thème (aspects principaux abordés, aspects secondaires pondérés correctement)

- Structure, développement (logique et systématique, transitions)
-
- Opportunité, aspect pratique de la solution développée

- Indépendance (contributions propres reconnaissables, exigences personnelles, résultats propres, nouveaux faits découverts)

- Exactitude factuelle (affirmations justifiées, sources indiquées)

6.1.2 Forme (total 20 points)

- Critères formels respectés (page de couverture, nombre de pages, système de traitement de texte, taille de la police, intégration de graphiques et de tableaux avec le système)

- Organisation (illustrations et graphiques propres, agréables à regarder, résolution respectée (pas d'images pixélisées))
- Exhaustivité (p. ex. page de couverture, sommaire, introduction, partie principale, conclusion, sources, déclaration d'indépendance, annexe, etc.)

- Organisation (structure claire, division en chapitres, titres, nombres de pages, mises en avant)

6.1.3 Aspects linguistiques (total 20 points)

- Style et syntaxe (simple, clair(e), compréhensible, vivant(e), dynamique)

- Grammaire / orthographe / ponctuation (selon les règles de l'orthographe française)

- Vocabulaire / choix de termes (adéquat, pertinent, riche, pas le « jargon de l'atelier »)

6.2 Critères d'évaluation de la présentation et de l'oral

6.2.1 Exposé/visualisation (total 40 points)

- Organisation et structuration de la présentation (introduction, partie principale, conclusion)
- Clarté des déclarations clés
- Aisance (maîtrise du texte)
- Utilisation de supports et d'outils adaptés au thème et à la situation (choix et nombre)
- Utilisation habile des médias
- Conviction (la présentation coïncide-t-elle avec le comportement verbal et non-verbal?)
- Gestion du temps
- Simplicité / clarté
- Accentuation / volume sonore
- Vitesse d'élocution / concision

6.2.2 Expression et comportement lors de l'entretien (total 30 points)

- Implication des experts dans l'entretien professionnel (contact visuel, invitations, questions)
- Écoute (les participants écoutent-ils les experts lors du feedback, de questions ?)
- Demandes de renseignements (les participants posent-ils des questions si quelque chose n'est pas clair ?)
- Utilisation du langage technique
- Réponses (les participants répondent-ils aux questions ?)
- Avis propre (les participants défendent-ils leur propre avis ?)
- Respect des règles stylistiques et éthiques

6.2.3 Compétence professionnelle (total 30 points)

- Maîtrise du sujet
- Solidité des affirmations et absence de contradictions
- Force de persuasion
- Gestion des questions critiques
- Réfléchit et respecte l'avis des autres

7 Annexe

7.1 Modèle de page pour le thème choisi

7.2 Modèle de formulaire de demande

Voir pages suivante

Le participant

Kevin Mustermann
Bollweg 31
5646 Abtwil

✆ M 079 123 45 67
✆ P 041 987 65 65

kevin.mustermann@yahoo.com

Né le 31 janvier 1987

Après un apprentissage de mécanicien d'automobiles et une formation continue de diagnosticien d'automobiles, je travaille depuis plusieurs années dans des entreprises BMW suisses.
Je travaille depuis août 2013 au City Garage GmbH d'Inwil LU en qualité de chef d'atelier.

L'entreprise

City Garage GmbH
Hauptstrasse 224
6034 Inwil

✆ P 041 987 65 65

Date de l'examen

Automne 2015

Thème de priorité 1

Thème: Communication interne

Au cours de cette formation, la communication est devenue l'un des aspects les plus importants du garage. Une entreprise ne peut travailler de manière productive que si la communication interne fonctionne parfaitement. La communication est aussi très importante pour la croissance continue de l'entreprise et les améliorations.

Questions: Comment communique-t-on dans notre entreprise?

> Quels instruments pourrait-on utiliser pour un bon échange interne d'informations?

> Comment la communication est-elle réglementée dans d'autres petites entreprises?

Objectifs: Améliorer la communication entre l'atelier / le service à la clientèle et la direction afin de réagir rapidement aux propositions, souhaits et préoccupations de toutes les parties. Cela doit améliorer la productivité et l'ambiance au travail.

Thème de priorité 2

Thème: Votre avis nous intéresse…

L'idée de base de ce thème est d'obtenir des retours d'information en réalisant une étude de marché au sein de notre fichier clients. Mettre en pratique les retours positifs et négatifs par des questions ou questionnaires ciblés.
Des enquêtes en tête-à-tête me permettent d'avoir un contact étroit avec le client, d'apprendre à mieux connaître notre clientèle et d'obtenir ainsi les informations supplémentaires nécessaires du client, ce qui me fera certainement progresser dans ma formation continue de conseiller de service à la clientèle avec brevet fédéral. Notre entreprise peut également profiter de ce projet.
Nos clients sont notre bien le plus précieux. Ils sont traités avec soin et leur avis est pris en compte. L'importateur en a bien sûr aussi conscience. Au cours de ces dernières années, l'importance de la satisfaction de la clientèle n'a cessé de progresser et il est devenu de plus en plus difficile d'atteindre le bonus.
Outre mon encadrement de la clientèle au quotidien, ce projet me permet de contribuer au perfectionnement de la satisfaction de la clientèle et d'atteindre ainsi le bonus.

Questions:
> Comment les clients réagissent-ils à cette recherche active de satisfaction de la clientèle?

> Puis-je mettre en pratique les retours d'information positifs et négatifs?

> Que peut-on améliorer dans notre entreprise?

> Sommes-nous sur la bonne voie avec nos procédures?

> Quelle est la priorité du règlement relatif aux bonus?

Objectifs: Mon objectif personnel dans le cadre de ce travail est de me familiariser davantage avec le mode de pensée de nos clients. Je veux prendre en compte et mettre en pratique leurs retours d'informations afin qu'ils nous recommandent à d'autres. En procédant ainsi je peux bien sûr aussi développer ma notoriété de futur coordinateur d'atelier avec brevet fédéral dans notre entreprise. Il en résultera en fin de compte une plus grande confiance des clients.
Il est important pour moi que ce travail ne soit pas profitable que pour moi mais aussi pour l'entreprise.

Lieu/date/signature

Abtwil, 25 février 2015

K. Mustermann

AGVS | UPSA
Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Examen professionnel de coordinatrice / coordinateur d'automobile CAA

Formulaire de demande travail de projet

Nom ..... Prénom .....

Rue ..... NPA / Lieu .....

Téléphone E. ..... Téléphone / Mobile P. .....

E-mail .....

La demande doit comprendre des déclarations à tous les points (Thème, questions, objectifs).

Thème 1

Quel est le thème du travail de projet ? Quel est le contenu, dans quel contexte est ce contenu vis à vis de la formation ? (Problème de leur propre champ de pratique, de nouvelles conceptions d'offres, développement de méthodes ou procédures, étude pour les défis futurs, etc.).

.....

.....

.....

Questions
Limitez / Filtrez le thème, et fixer des points focaux avec 3 à 5 questions que vous voulez répondre dans votre travail de projet.

.....

.....

.....

Objectifs
Ce qui est clarifié, analysé, décrit, changé, être développé ? Qui sera touché ?

.....

.....

.....

S'il vous plaît remplir aussi l'arrière! →

AGVS/UPSA
Wölflistrasse 5, Postfach 64, 3000 Bern 22
Telefon 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16
info@agvs.ch, www.agvs.ch

Déclaration de travail indépendant pour les travaux écrits

« Par la présente, je déclare avoir rédigé ce travail de manière indépendante sans avoir utilisé d'autres sources que celles indiquées. J'ai marqué comme tels tous les endroits repris de ces sources de manière littérale ou paraphrasée. Je sais que, dans le cas contraire, il s'agirait d'un plagiat et d'une fraude. Dans un tel cas, je reconnais que les directives de l'UPSA relatives à la procédure à adopter en cas de plagiat du 1er février 2020 s'applique avec possibilité de recours aux sanctions prévues dans lesdites directives. »

Date :

_____

Signature :

_____

AGVS/UPSA
Wölflistrasse 5, 3006 Bern
Telefon 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16
info@agvs-upsa.ch, www.agvs-upsa.ch