



Titre à finalité Professionnelle. Technicien Expert Après Vente Automobile

Code RNCP : 36886 , niveau 5

Organisme certificateur : ASS Nationale Formation Automobile

Date d'échéance : 29/09/2027

Arrêté du 29/09/2022

Lien vers la fiche RNCP36886

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34322/>

Lien vers la fiche ONISEP TEAVA :

<https://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Post-bac/technicien-expert-apres-vente-automobile>

Objectifs de la formation :

Former des techniciens ou techniciennes à :

* réaliser le diagnostic et la remise en état sur les systèmes suivants :

- Les moteurs thermiques
- Les systèmes d'injection et de dépollution
- Les systèmes de confort, de sécurité et de liaison au sol
- Les transmissions

*être le référent technique pour l'ensemble des acteurs de l'après-vente. Il vient notamment en appui du réceptionnaire pour apporter son expertise technique.

*être en mesure de mettre en place des séquences de formations techniques auprès des collaborateurs de l'atelier.

*réaliser des opérations de diagnostic électriques et électroniques.

Le Technicien expert après-vente automobile exerce son activité dans les entreprises du secteur du Commerce et de la Réparation Automobile ayant une activité de service après-vente structurée dans un atelier comportant généralement au moins une dizaine de collaborateurs.

L'entreprise peut être liée à un constructeur (succursale ou concession) ou non (réparateur indépendant).

Le Technicien Expert Après-Vente Automobile est positionné à l'échelon 12 dans la Convention collective des services de l'automobile N°3034.

Activités visées :

Organisation de la maintenance :

- En relation avec les services du constructeur et/ou de l'équipementier : réception / transmission d'informations à caractère technique,
- Mise à jour et classement de la documentation technique,
- Planification de l'intervention,
- Agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

Gestion de la maintenance :

- Conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle,
- Établissement de tout document d'atelier utile,
- Établissement de devis, d'OR...,
- Participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules.

Fonction formation technique :

- Réalisation d'actions de formation technique à l'attention des collaborateurs du S.A.V.,
- Participation à l'élaboration du plan de formation de l'entreprise / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Appui technique aux collaborateurs du S.A.V.

Particularités :

- Interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL ou GNV ou sur équipement nécessitant une habilitation.

Durée de la formation au CFA:

♦770 heures de formation réparties sur 22 semaines

La formation est menée sur 16 mois scolaire de septembre à fin décembre N+1

Prérequis à l'entrée en formation :

Age : compris entre 16 et 29 ans, pas de limite d'âge pour les personnes présentant un handicap.

Scolarité antérieure : titulaires d'un titre de niveau 4 dans le domaine de la maintenance automobile (Bac pro MV) ou diplôme de niveau équivalent,

Rendez-vous : un rendez-vous avec un membre de l'équipe pédagogique ou avec la direction est requis afin de discuter du projet de formation et du parcours.

Pour les personnes présentant un handicap, une rencontre avec le/la référente handicap est également requis.

Test : test d'aptitude et de motivation

Apprentissage : avoir une promesse de signature de contrat d'apprentissage couvrant la période de formation, signée par une entreprise menant l'activité de la formation. Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle maintenance des véhicules (MV) est amené à exercer son activité de service dans tous les domaines de la maintenance des véhicules :

- dans les entreprises qui dépendent des réseaux des constructeurs ;
- dans les entreprises qui traitent les véhicules toutes marques ;
- dans les services de maintenance des entreprises de transport ;
- dans les services de maintenance de flottes de véhicules.

Modalités d'accès à la formation :

Avoir passé le test d'aptitude et de motivation avec succès.

L'inscription définitive à la formation sera faite lors de la réception du dossier d'inscription complet :

- Une promesse de contrat signée de la part de l'employeur
- Le dossier rempli entièrement avec toutes les informations et les pièces administratives demandées
- Pour les personnes présentant un handicap, les documents attestant une prise en charge et des aménagements précédemment mis en place

Délai d'accès à la formation :

L'apprenti peut commencer son apprentissage en entreprise à partir du 15 juillet précédent l'entrée en formation.

Aucune inscription après la date de rentrée en formation n'est permise.

Tarifs de la formation et aides à l'entreprise pour le contrat d'apprentissage :

Conformément à l'article L 6211-1 du code du travail : « La formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal ». Le financement de celle-ci par l'OPCO ou CNFPT pour la fonction publique territoriale se fait sur la base d'un coût contrat défini par les branches professionnelles* (à défaut, fixation du coût par décret).

Les frais liés à la pension (internat et restauration) et à la cotisation à l'association apparaissent dans le contrat financier et sont à la charge de l'apprenti et/ ou son représentant légal.

*Le coût contrat OPCO est consultable selon la base diffusée par France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/France-competences-publie-le-referentiel-comprenant-l-integralite-des-niveaux.html>

Le contrat d'apprentissage en quelques mots :

L'apprenti est obligatoirement accompagné par un maître d'apprentissage, justifiant d'une expérience professionnelle et d'une qualification suffisante. Celui-ci s'engage à assurer un enseignement pratique correspondant au métier préparé en collaboration avec le CFA.

Ce contrat assure à l'apprenti la couverture sociale et un salaire minimum réglementaire perçu correspondant à un pourcentage du Smic*

Année d'exécution du contrat		Moins de 18 ans	18-20 ans	21 -25 ans	26 ans et plus
1ère année	En pourcentage du Smic	55%	67%	78%	100%
2ème année	En pourcentage du Smic	55%	67%	78 %	100%

*<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15108>

Des dispositions conventionnelles ou contractuelles peuvent prévoir une rémunération plus favorable pour le salarié. En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum réglementaire de la dernière année du précédent contrat si le diplôme ou titre a été obtenu, sauf changement de tranche d'âge plus favorable à l'apprenti.

Les aides financières (pour les entreprises) pour embaucher un apprenti en contrat d'apprentissage :

Les employeurs d'apprentis peuvent bénéficier d'un certain nombre d'aides financières :

- Une exonération de cotisations sociales. Celle-ci peut être totale ou partielle selon la taille de l'entreprise ou la qualité d'artisan.

Dans la continuité du soutien du Gouvernement au déploiement de l'alternance, **une aide d'un montant de 6 000 € sera versée à toutes les entreprises, pour les contrats conclus avec un alternant, mineur comme majeur, du 1er janvier au 31 décembre 2024**, pour la première année d'exécution du contrat.

Rupture de contrat d'apprentissage :

Durant les 45 premiers jours (consécutifs ou non) en entreprise, le contrat peut être rompu par l'employeur ou par l'apprenti (ou par son représentant légal) sans motif.

La rupture doit être constatée par écrit et notifiée au CFA.

Passé le délai des quarante-cinq premiers jours en entreprise, la rupture peut être actée par accord amiable écrit des deux parties. Les différents cas de rupture (force majeure, faute grave, inaptitude médicale, décès de l'employeur maître d'apprentissage dans une entreprise unipersonnelle) prennent la forme d'un licenciement sans le besoin de recourir au conseil des prud'hommes. La même règle s'applique lorsque la rupture est intervenue à l'initiative du salarié à la suite de l'obtention du diplôme ou du titre qu'il préparait.

PROGRAMME DE FORMATION, MODALITES D'EVALUATION ET COMPETENCES :

PROGRAMME DE FORMATION AU C.F.A Suivant le référentiel 3^{ème} édition mai 2024

Répartition horaire par bloc de compétences :	Nbre d'heure
Diagnostic et remise en conformité des systèmes d'injection et de dépollution (essence/ diesel)	249
Diagnostic et remise en conformité des systèmes à gestion électronique/multiplexée	240.5
Diagnostic et maintenance des systèmes mécaniques	100
Diagnostic et remise en conformité des composants de la chaîne de traction d'un VE/VH	64
Diagnostic et remise en conformité des systèmes à carburants alternatifs	22
Conseils et appui technique auprès du client et du conseiller client après-vente	17
Transmission des savoir-faire et connaissances techniques	13
Régulation pédagogique	22
Environnement professionnel	7
Préparation à l'ENA	20
Evaluations	15.5
Total formation :	770

Modalités d'évaluation :

Selon le Kit d'évaluation de l'ANFA 2025 .

Le Titre à finalité professionnelle est délivré par un jury paritaire composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation du candidat.

Bloc évalué	Objectifs de formation	Modalité et durée de l'évaluation	Compétences évaluées
Diagnostic et remise en conformité des systèmes d'injection et de dépollution (essence/ diesel)	<p>Réaliser le diagnostic des systèmes d'injection essence (directe ou indirecte)</p> <p>Remettre en conformité les systèmes d'injection essence (directe ou indirecte)</p> <p>Réaliser le diagnostic des systèmes d'injection diesel</p> <p>Remettre en conformité les systèmes d'injection diesel</p> <p>Réaliser le diagnostic des systèmes de dépollution essence</p> <p>Remettre en conformité les systèmes de dépollution essence</p> <p>Réaliser le diagnostic des systèmes de dépollution diesel</p> <p>Remettre en conformité les systèmes de dépollution diesel</p> <p>Réaliser le diagnostic des systèmes de suralimentation essence</p> <p>Remettre en conformité les systèmes de suralimentation essence</p> <p>Réaliser le diagnostic des systèmes de suralimentation diesel</p> <p>Remettre en conformité les systèmes de suralimentation diesel</p> <p>Prévenir les risques électriques</p>	<p>En présentiel</p> <p>Mise en situation professionnelle portant sur le diagnostic et la remise en conformité d'un système d'injection ou de suralimentation ou de dépollution sur un véhicule thermique ou hybride équipé d'une motorisation essence ou diesel</p> <p>Durée : 3H</p>	<p>Recueillir les informations utiles / Appliquer la démarche de diagnostic / Appliquer la démarche de contrôle adaptée et cohérente à la situation / Respecter les procédures de remise en conformité / Répondre aux critères d'efficacité et aux règles d'hygiène et de sécurité / Réaliser un contrôle qualité de son intervention</p>
	Réaliser le diagnostic des systèmes de climatisation régulée	<p>En présentiel</p> <p>Mise en situation professionnelle portant sur le diagnostic et la remise en conformité</p>	<p>Recueillir les informations utiles / Connaître la technologie des systèmes / Appliquer</p>

<p>Diagnostic et remise en conformité des systèmes à gestion électronique/multiplexée</p>	<p>Remettre en conformité les systèmes de climatisation régulée Réaliser le diagnostic des boîtes de vitesses robotisées à simple et double embrayage Remettre en conformité les boîtes de vitesses robotisées à simple et double embrayage Réaliser le diagnostic des transmissions à 4 roues motrices Remettre en conformité les transmissions à 4 roues motrices Réaliser le diagnostic des boîtes de vitesses automatiques et à variation continue Remettre en conformité les boîtes de vitesses automatiques et à variation continue Réaliser le diagnostic des systèmes de sécurité active Remettre en conformité les systèmes de sécurité active Réaliser le diagnostic des systèmes d'aide à la conduite (ADAS) Remettre en conformité les systèmes d'aide à la conduite (ADAS) Réaliser le diagnostic des dispositifs de mise en veille du moteur thermique (STOP AND START) Remettre en conformité les dispositifs de mise en veille du moteur thermique (STOP AND START) Contrôler les systèmes pyrotechniques automobiles Remettre en conformité les systèmes pyrotechniques automobile Réaliser le diagnostic des systèmes de suspensions pilotées Remettre en conformité les systèmes de suspensions pilotées</p>	<p>d'un système de climatisation régulée ou BVR/BVA/CVT/ ou de sécurité active ou de suspension pilotée ou StopandStart ou ADAS Durée 2 H Etude de cas permettant de mesurer le niveau de connaissances sur les technologies des systèmes à gestion électronique ou multiplexée appliquée dans un contexte de diagnostic Durée 2 H</p>	<p>la démarche de diagnostic/ Appliquer une démarche de contrôle adaptée et cohérente / Respecter les procédures de remise en conformité/ Répondre aux critères de gestion de temps, d'organisation et de respect des règles d'hygiène et de sécurité / Réaliser un contrôle qualité de son intervention</p>
---	---	--	--

	Prévenir les risques électriques		
Diagnostic et maintenance des systèmes mécaniques	<p>Réaliser le diagnostic du circuit de climatisation (classique ou réversible). Réaliser la maintenance du circuit de climatisation (classique ou réversible). Réaliser le diagnostic des transmissions mécaniques. Réaliser la maintenance des transmissions mécaniques. Réaliser le diagnostic des trains roulants. Réaliser la maintenance des trains roulants. Réaliser le diagnostic des moteurs thermiques et de leurs circuits périphériques (circuits de lubrification, distribution et de refroidissement) Réaliser la maintenance des moteurs thermiques et de leurs circuits périphériques (circuits de lubrification, distribution et de refroidissement). Réaliser le diagnostic des systèmes de freinage. Réaliser la maintenance des systèmes de freinage. Réaliser le diagnostic des systèmes d'embrayage (embrayage simple, double embrayage, convertisseur). Réaliser la maintenance des systèmes d'embrayage (embrayage simple, double embrayage, convertisseur) Réaliser le diagnostic des systèmes de direction. Réaliser la maintenance des systèmes de direction. Prévenir les risques électriques</p>	<p>En présentiel Etude de cas relevant d'une situation de diagnostic sur un système mécanique Durée : 1H30 Mise en situation professionnelle portant sur la remise en conformité de 2 systèmes mécanique parmi la climatisation ou la distribution ou l'embrayage ou le moteur thermique ou circuits périphériques Durée : 2H30</p>	<p>Recueillir les informations utiles / Appliquer la démarche de diagnostic / Appliquer une démarche de contrôle adaptée et cohérente / Respecter les procédures de remise en conformité / Répondre aux critères de gestion de temps, d'organisation et de respect des règles d'hygiène et de sécurité / Réaliser un contrôle qualité de son intervention</p>
	Réaliser le diagnostic de l'électronique de puissance de la chaîne de	En présentiel Etude de cas portant sur le diagnostic et la remise	Recueillir les informations utiles / Appliquer la

Diagnostic et remise en conformité des composants de la chaîne de traction d'un VE/VH	<p>traction (courant alternatif et continu) Remettre en conformité l'électronique de puissance de la chaîne de traction (courant alternatif et continu) Réaliser le diagnostic du moteur électrique Remettre en conformité le moteur électrique Réaliser le diagnostic des éléments de recharge de la chaîne de traction (prise de charge, câbles, chargeur embarqué...) Remettre en conformité les éléments de recharge de la chaîne de traction (prise de charge, câbles, chargeur embarqué...) Réaliser le diagnostic du circuit de refroidissement de la chaîne de traction Remettre en conformité le circuit de refroidissement de la chaîne de traction Prévenir les risques électriques</p>	<p>en conformité d'un des systèmes parmi électronique de puissance ou moteur électrique ou éléments de charge ou circuits de refroidissement Durée : 1.5 Heures</p>	<p>démarche de diagnostic / Appliquer une démarche de contrôle adaptée et cohérente / Respecter les procédures de remise en conformité / Répondre aux critères de gestion de temps, d'organisation et de respect des règles d'hygiène et de sécurité / Réaliser un contrôle qualité de son intervention</p>
Diagnostic et remise en conformité des systèmes à carburants alternatifs	<p>Réaliser le diagnostic des moteurs à bicarburation (essence/GPL) Remettre en conformité les moteurs à bicarburation (essence/GPL) Réaliser le diagnostic des moteurs à bicarburation (essence/GNV) Remettre en conformité les moteurs à bicarburation (essence/GNV)</p>	<p>En présentiel Etude de cas d'une situation de diagnostic et de remise en conformité sur un système GPL GNV Durée : 1 H</p>	<p>Recueillir les informations utiles / Connaître les systèmes / Identifier l'origine du dysfonctionnement / Identifier les opérations de remise en conformité / Respecter les règles de sécurité</p>
Conseils et appui technique auprès du client et du conseiller client après-vente	<p>Collecter les informations techniques auprès du client et/ou du conseiller client après-vente Expliquer et argumenter une solution technique au client et/ou au conseiller client après-vente Apporter au client des conseils sur les bonnes pratiques d'usage du véhicule électrique et</p>	<p>En présentiel Mise en situation professionnelle portant sur la capacité du candidat à collecter les informations auprès du client, à expliquer et argumenter la solution technique et à apporter des explications et des préconisations techniques d'utilisation adaptées en tenant compte des</p>	<p>Utiliser un langage adapté / Adopter un comportement adapté / Utiliser des techniques de questionnement permettant la collecte d'informations sur la problématique client-véhicule. / Mettre en œuvre un argumentaire technique adapté à la</p>

	hybride (batteries, éléments de charge...)	caractéristiques du véhicule Durée : 0.34 heures	problématique du client / Transmettre des explications et des conseils adaptés
Transmission des savoir-faire et connaissances techniques	Accompagner un nouveau collaborateur, afin de faciliter sa prise de poste et favoriser son intégration au sein de l'équipe et de l'entreprise Identifier les besoins en formation technique d'une équipe, afin de contribuer au développement des compétences requises Répondre aux demandes individuelles d'appui technique, pour faciliter l'apprentissage et la montée en compétences de l'équipe. Mettre en œuvre des situations de travail formatrices pour faciliter l'apprentissage de son équipe Animer une formation technique, afin de transmettre des savoir-faire et connaissances	En présentiel Etude de cas visant l'identification de méthodes et moyens requis pour organiser la formation technique de collaborateurs Durée : 1 Heure	Identifier les différents contextes ou situations d'apprentissage / avoir des connaissances sur la formation et la pédagogie / Proposer des méthodes permettant d'évaluer des besoins en formation, de former d'en évaluer les résultats
ENA		En présentiel Passage devant jury Durée : 0.5 heure	Savoir restituer les connaissances acquises durant la période de formation Savoir prendre la parole devant des personnes Adopter un comportement et une tenue appropriée Savoir expliquer une situation de diagnostic vécue en entreprise et donner des éléments techniques s'y rapportant

Aucun bloc ne peut être évalué et certifié de façon isolée

Méthodes pédagogiques mobilisées :

Au niveau du CFA, les cours se déroulent en présentiel.

Face à face pédagogique en salle de cours : toutes les salles sont équipées de matériel de vidéo projection

Mise en situation dans le cadre de travaux pratiques : ateliers de mécanique avec trois ponts, flotte de véhicules pédagogiques, matériel de mécanique, bancs moteurs, matériel pour la géométrie des trains roulants, ...

Salle informatique : avec 20 postes informatiques et un tableau interactif

Accessibilité aux personnes présentant un handicap :

*Extraits du registre public d'accessibilité de la MFR les Ebeaux

- Information sur l'accessibilité des bâtiments* :

Le parking est accessible à toute personne, un emplacement est réservé aux personnes présentant un handicap.

Le bâtiment administratif (bâtiment B) est accessible à toutes personnes. Les toilettes de ce bâtiment sont adaptées pour les personnes à mobilité réduite.

Les salles de cours (bâtiment D) et le foyer : la salle Salève est accessible pour les personnes à mobilité réduite ; les autres salles sont accessibles aux autres personnes présentant un handicap.

Le foyer est accessible à toute personne.

Le bâtiment de restauration, salle de classe et atelier TEAVA (bâtiment C) : La salle de restauration est accessible à toutes les personnes. Les salles de classes peuvent être accessibles à toutes personnes avec un accompagnement si besoin.

L'internat (bâtiment A) : l'internat est accessible à toutes personnes. Une chambre avec lavabos est accessible aux personnes à mobilité réduite. Dans cette chambre, les toilettes et les cabines de douches sont accessibles avec aide d'une tierce personne. Les autres toilettes et douches sont accessibles au rez de chaussée pour toutes PH avec l'aide d'une tierce personne pour les malvoyants.

L'atelier (bâtiment A) : l'atelier mécanique est accessible à toute personne. Il est cependant peu recommandé à une personne malvoyante sauf accompagnée.

Accessibilité et sécurisation du parcours de formation* :

Le CFA MFR les Ebeaux est reconnu par la Région comme étant un établissement suivant la charte H+ Formation depuis le 02 juin 2016 (date du renouvellement juin 2023).

Une rencontre avec le/la référente handicap dès les portes ouvertes permet d'identifier les besoins spécifiques de la personne.

Lors de la réception du dossier d'inscription, selon les besoins, le/la référente handicap se déplace en entreprise afin de faire le point avec le patron, la famille, l'apprenti et les différents partenaires sur les modalités de formation à mettre en place et les aménagements nécessaires et possibles (allongement de la durée du contrat, mi-temps en entreprise, aménagement du poste de travail, mise en place de soutien, demande de formation du maître d'apprentissage...).

Au CFA, une information sur les besoins spécifiques est donnée aux formateurs afin de les faire « vivre » au quotidien.

Des rencontres et des appels téléphoniques réguliers avec les différents partenaires permettent d'ajuster les adaptations mises en place.

Le montage d'un dossier de demande d'aménagement d'examen est proposé à l'apprenti.

*Pour plus d'information sur la mission cadre des établissements chartés H+ Formation : https://handicap-plus.auvergnerhonealpes.fr/wp-content/uploads/2019/08/Missions_Referent_Hplus_maj0719.pdf

Pour une raison de sécurité, les personnes daltoniennes et non voyantes ne peuvent suivre leur scolarité dans notre établissement. Pour ces personnes, des solutions de formation sont proposées dans d'autres établissements, ne pas hésiter à se rapprocher du référent handicap qui pourra vous en dire plus.

Passerelles, Poursuite d'étude, Débouchées :

L'équivalence de diplôme n'existe pas

DEBOUCHES

Le Technicien expert après-vente automobile exerce son activité dans les entreprises du secteur du Commerce et de la Réparation Automobile ayant une activité de service après-vente structurée dans un atelier comportant généralement au moins une dizaine de collaborateurs.

L'entreprise peut être liée à un constructeur (succursale ou concession) ou non (réparateur indépendant).

POURSUITE D'ETUDE :

Il est envisageable après quelques années d'expérience d'intégrer une autre formation diplômante ou certifiante :

- Titre à finalité professionnelle Réceptionnaire après-vente option VL
- Licence professionnelle Organisation, Management des Services de l'Automobile (OMESA)

EVOLUTIONS POSSIBLES

Chef d'équipe atelier

Conseiller client après-vente

Nous contacter :

C.F.A. M.F.R. "Les Ebeaux" –
152 route de Troinex 74350 CRUSEILLES

Tél : 04.50.44.10.58 -

Mail : mfr.ebeaux@mfr.asso.fr

Horaires d'ouverture du secrétariat :

Du lundi au vendredi de 8H00 à 12H00 et de 13H00 à 17H00

