PROFIL DE MÉTIER SECTORIEL

TECHNICIEN SUPÉRIEUR AUTO ET UTILITAIRES LÉGERS

Date d'édition: novembre 2012

ASBL EDUCAM VZW | Avenue J. Bordetlaan 164, Bruxelles 1140 Brussel
T 02 778 63 30 | **F** 02 779 11 32
info@educam.be | **www.educam.be**

Technicien supérieur auto et utilitaires légers

Cadre du métier

Le technicien supérieur est actif dans le secteur des garages où on le retrouve aussi bien au niveau des importateurs (comme technicien-expert du service après-vente) qu'au niveau des ateliers.

On peut affirmer avec certitude que l'on ne devient pas technicien supérieur uniquement sur base des connaissances apprises lors des formations. Une expérience approfondie dans la pratique est absolument nécessaire pour exercer ce métier.
La formation continue est indispensable pour pouvoir continuer à pratiquer ce métier à long terme.

Lors de l'organisation du travail, la loi relative au bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail (Code Titre 1, Chapitre 3, Section 3, Article 21) doit toujours être prise en compte.

Tâches et compétences

Le technicien supérieur devra remplir de manière autonome les tâches suivantes:

Établir un diagnostic correct pour 98 % des pannes au niveau des systèmes de gestion électroniques et dans les systèmes mécaniques, électriques et hydrauliques, ce qui implique de:
- maîtriser parfaitement et d'approfondir en permanence les connaissances et compétences du TMDA et du mécanicien polyvalent (voir contenu de ces profils de métier)

Effectuer des opérations spécifiques de paramétrages électroniques de certains composants, ce qui implique de:
- pouvoir utiliser les appareils adéquats (PC, appareils de diagnostic et de reprogrammation)
- trouver toutes les informations nécessaires sous toutes les formes (online, CD, papier)
- contrôler le résultat final de l'opération, et plus particulièrement le fonctionnement correct des éléments paramétrés

Suivre, grâce à la formation continue, l'évolution des nouvelles technologies appliquées dans les véhicules, ce qui implique de:
- suivre des formations continues (p. ex. organisées par le constructeur ou par d'autres organismes de formation)
- se former en continu pour augmenter son niveau de connaissances par l'utilisation notamment d'Internet et d'autres sources d'informations.

Répartir (ou exécuter) les tâches à accomplir en tenant compte des compétences et des aptitudes de chacun, ce qui implique de:
- connaître la manière la plus efficace d'effectuer le travail
- connaître les aptitudes des techniciens
- tenir compte du planning de l'atelier et l'adapter de manière flexible en fonction des éventuelles demandes des clients, indépendamment des problèmes survenus (pendant la réalisation des tâches) et de la capacité de l'atelier

ASBL EDUCAM VZW | Avenue J. Bordetlaan 164, Bruxelles 1140 Brussel | **T** 02 778 63 30 – **F** 02 779 11 32
info@educam.be | **www.educam.be**

- contrôler la qualité des travaux aussi bien pendant les réparations/l'entretien qu'après leur réalisation

Gérer le volet administratif, ce qui implique:
- d'être le lien entre l'atelier et le collaborateur administratif pour assurer une facturation correcte des dossiers

Assurer le contact clientèle
- communiquer simplement et correctement avec les clients quant à la nature des travaux, à leur justification, leur durée et leur prix
- intervenir de manière autonome dans le cadre de la gestion de différents mineurs avec la clientèle

Assurer le respect des règles et des législations en vigueur
- connaître et appliquer les règlements et la législation en vigueur dans le cadre de l'après-vente automobile
- faire respecter ces règlements dans le cadre des travaux confiés à l'entreprise

Gestion des solutions aux problèmes
- entretenir des contacts efficaces avec l'importateur ou le constructeur pour donner du feed-back sur des problèmes spécifiques et demander des informations techniques supplémentaires si nécessaire
- organiser des interventions par un technicien-expert du constructeur pour résoudre des problèmes très spécifiques

Être un vrai teamplayer, ce qui implique:
- d'accompagner ses collègues sur le lieu de travail dans le cadre de leur plan de développement personnel
- de partager ses connaissances et son expérience avec ses collègues
- de former ses collègues techniciens dans l'entreprise
- de participer à l'élaboration du plan de formation du département après-vente
- d'assurer le tutorat de jeunes en formation

Connaissances et compétences

a. Connaissances et compétences générales requises

Les connaissances et compétences sont les mêmes que celles du mécanicien polyvalent et du TMDA avec en supplément:
- La capacité de réaliser des diagnostics avancés, voire même à distance
- La capacité de monter des accessoires complexes qui demandent une adaptation ou un paramétrage du véhicule
- L'organisation du travail: planification des interventions, teammanagement
- Des connaissances de base en IT: applications utiles pour le traitement des garanties, campagnes de rappel, suivi technique, gestion administrative des notes de service etc.
- La capacité d'assurer le rôle de référent technique pour le service après-vente (conseil et guidance technique)

ASBL EDUCAM VZW | Avenue J. Bordetlaan 164, Bruxelles 1140 Brussel | **T** 02 778 63 30 – **F** 02 779 11 32
info@educam.be | **www.educam.be**

b. Connaissances et compétences spécifiques

b.1 Requises

- Maîtriser des méthodes de détection de pannes électriques et électroniques complexes
- Connaître et appliquer des procédures de réparation des systèmes mécaniques et hydrauliques complexes
- Intervenir en toute sécurité sur les véhicules hybrides ou électriques
- Utilisation et application des fonctions plus complexes des appareillages utilisés (p. ex. programmation en ligne d'unités de commande)
- Maîtriser les aspects non techniques (teammanagement, langues, procédures administratives etc.).

b.2 À acquérir

- Connaissances des spécificités techniques des marques et des modèles utilisés
- Connaissances de l'évolution des technologies appliquées et des véhicules (électriques, hybrides etc.)
- Formation continue sur les aspects non techniques

Outils et matériel

Tous les outils et le matériel utilisés par le TMDA et le mécanicien polyvalent

Aperçu des fonctions qui peuvent être exercées

- Technicien supérieur
- TMDA
- Mécanicien polyvalent
- Motoriste-metteur au point
- Responsable d'atelier mécanique
- Mécanicien en révision de composants et d'unités fonctionnelles mécaniques et hydrauliques
- Technicien expert en électricité et électronique
- Chef de service après-vente
- Technicien expert dans le service après-vente (importateurs)
- Expert en automobile (compagnies d'assurances)
- Formateur technique (importateurs ou autres organismes de formation)
- Expert technique indépendant

ASBL EDUCAM VZW | Avenue J. Bordetlaan 164, Bruxelles 1140 Brussel | **T** 02 778 63 30 – **F** 02 779 11 32
info@educam.be | **www.educam.be**