

# **CORRIGÉ** **ETUDE DE CAS**

Certificat de Qualification Professionnelle



## **EPREUVE E2** **Carrossier Peintre**

# [ BAREME DE NOTATION ]

QUESTIONS	POINTS	NOTE
<b>CHIFFRAGE</b>	<b>25</b>	
Question n°1	5	
Question n°2	9	
Question n°3	5	
Question n°4	3	
<b>LEGISLATION</b>	<b>10</b>	
Question n°1	1	
Question n°2	2	
Question n°3	1	
Question n°4	1	
Question n°5	2	
Question n°6	3	
<b>QUALITE</b>	<b>15</b>	
Question n°1	2	
Question n°2	3	
Question n°3	4	
Question n°4	6	
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	
	<b>NOTE</b>	<b>/20</b>

## ➔ MISE EN SITUATION

Vous travaillez à la carrosserie DELPLANQUE située à Suresnes.  
Vous accueillez ce matin Mme CHAPUIS possédant une Renault Mégane Coupé RS.  
Son véhicule a été apporté sur dépanneuse suite à un choc à l'avant...



L'adresse de Mme CHAPUIS est la suivante :  
56, avenue de la République  
92158 SURESNES

### **Barème de notation (50 points au total)**

*Partie 1 (Chiffrage) : 25 points*

*Partie 2 (Législation) : 10 points*

*Partie 3 (Qualité) : 15 points*

## → Partie 1 : Chiffrage

### Question 1

5 points

Suite au choc, vous allez avoir un rapport d'expertise.

Faut-il un ordre de réparation ? Pourquoi ?

Oui : le rapport d'expertise valide la méthodologie de réparation, l'OR valide l'accord du client pour effectuer les réparations. De plus, l'OR constate « contractuellement » l'état du véhicule, le niveau de carburant, etc...

### Question 2

9 points

#### → Question 2 – a (4 pts)

En faisant le tour du véhicule, vous vous apercevez qu'un pneu AV a éclaté lors du choc. L'expert accepte de « le prendre » avec le montage et l'équilibrage mais estime qu'il est usé à 70%. Les pneus AR sont usés à 50%.

Que devez-vous conseiller à votre cliente ?

Nous devons lui conseiller de remplacer les 2 pneus AV et de faire une permutation de roues (monter les pneus neufs à l'arrière du véhicule).

→ **Question 2 – b (5 pts)**

Etablissez le devis pour les travaux correspondants (restant à la charge de la cliente) sachant que le prix d'un pneu est de 210 €TTC et que le forfait montage-équilibrage est de 20 €TTC par pneu. L'assurance prend en charge 30% du prix du pneu.

Prix du pneu 210 € TTC ; prise en charge à 30% par l'assurance soit 63€,  
reste à la charge du client 147 €

Prix de l'autre pneu 210 € TTC à la charge de la cliente.

Forfait montage-équilibrage 20 € par pneu soit 20€ à la charge de la cliente

TOTAL :  $210 + 147 + 20 = 377$  € pour la cliente

**Question 3**

**5 points**

Dans votre carrosserie, vous proposez l'entretien courant des véhicules. Au cours de la réparation, votre carrossier vous dit que la vidange est à faire.

Quelle précaution faut-il prendre ? Et pourquoi ?

Contactez la cliente et avoir un accord écrit de la cliente. Sans cet accord écrit, la cliente serait en droit de ne pas payer.

**Question 4**

**6 points**

Votre cliente a « peur » de perdre sa garantie constructeur si elle fait l'entretien en dehors du réseau.

A-t-elle raison ? (3 points)

Quel règlement légifère cet aspect ? Quelles précautions faut-il cependant prendre ? (3 points)

La cliente a tort : suivant le règlement d'exemption 1400/2002 ou règlement européen, l'entretien peut être fait en dehors du réseau sans perdre le bénéfice de la garantie constructeur si les préconisations constructeurs sont respectées.

## → Partie 2 : Législation

### Question 1

1 point

L'alcool et la cigarette sont-ils autorisés sur le lieu de travail ?

Non

### Question 2

2 points

Quels sont les E.P.I. (Equipements de Protection Individuels) utilisés dans une cabine de peinture ? (1 pt)

Est-il obligatoire de les porter ? (1 pt)

Gants, masque de protection et combinaison. Oui il est obligatoire de les porter.

### Question 3

1 point

Qu'est-ce que la Convention Collective de l'Automobile ?

C'est l'application des textes réglementaires et du Code du travail au secteur automobile.

### Question 4

1 point

Que signifient « CDD » et « CDI » ?

CDD : « contrat à durée déterminée »

CDI : « contrat à durée indéterminée »

### Question 5

2 points

Quels sont les 4 échelons de référence de la catégorie « ouvrier-employé » dans la branche automobile ? (0,5 pt par échelon)

Echelons de référence : 3, 6, 9 et 12

**Question 6****3 points**

Quel échelon le diplôme de CQP Carrossier-Peintre permet-il de viser ? **(2 pts)**

Sous quelle condition ? **(1 pt)**

Le CQP CP permet de viser l'échelon 12, si le collaborateur effectue les tâches mentionnées dans la fiche de fonction de la convention collective.

## → Partie 3 : Qualité

### Question 1

2 points

En quoi consiste la norme ISO 14001 ?

Elle consiste à minimiser l'impact de l'entreprise sur l'environnement.

### Question 2

3 points

En quoi consiste l'amélioration continue ?

L'amélioration continue consiste à chercher toutes les opportunités pour s'améliorer en permanence.

### Question 3

4 points

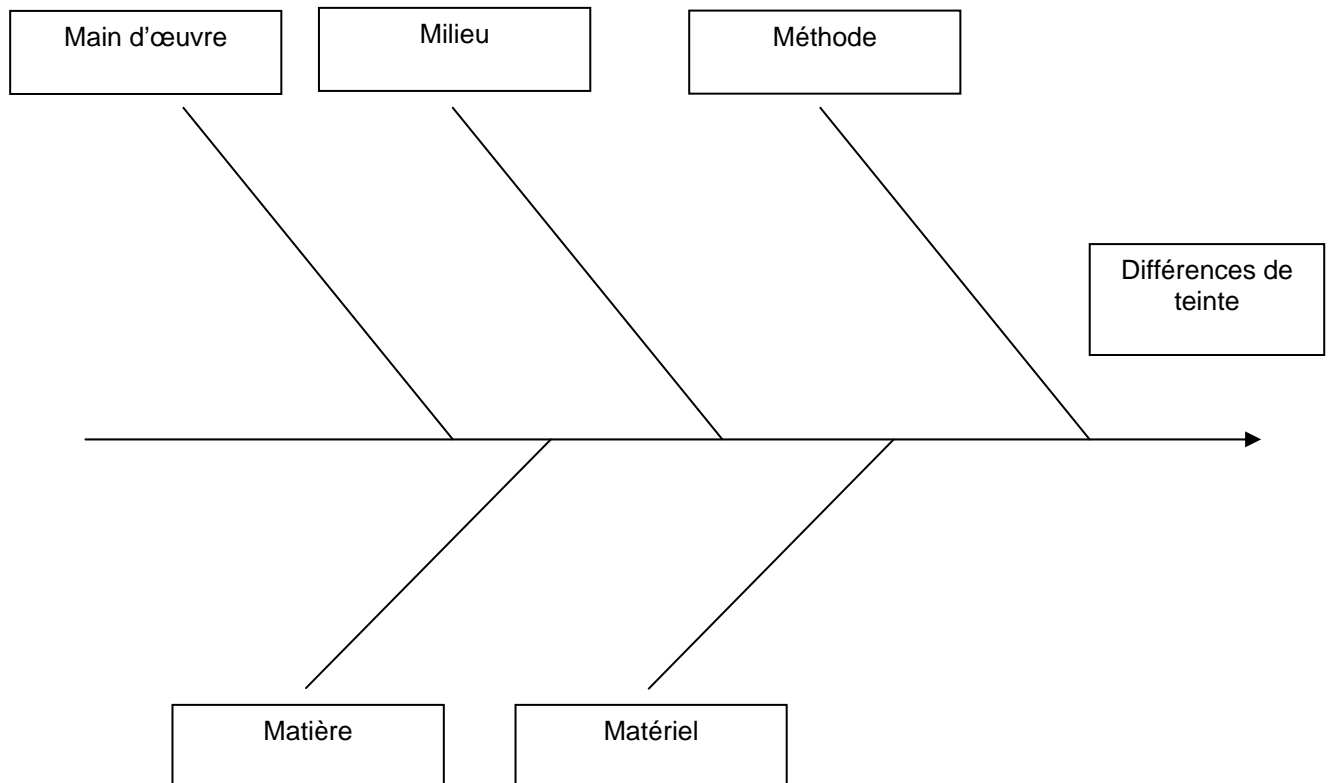
Le « cycle de performance » caractérisant l'amélioration continue est composé de 4 phases : Vérifier, Analyser, Solutionner et Identifier. Remettez-les dans le bon ordre :

- Phase 1 : Analyser
- Phase 2 : Identifier
- Phase 3 : Solutionner
- Phase 4 : Vérifier



**Question 4****6 points**

Depuis quelques temps, vous constatez des différences de teinte en peinture. A l'aide du diagramme d'ISCHIKAWA ci-dessous (ou « Arrête de Poisson », ou « diagramme cause-à-effet » ou « 5M »), identifiez au moins 5 causes qui peuvent entraîner ce phénomène.



Réponses (plusieurs réponses possibles, liste non exhaustive)

Main d'œuvre : mauvaise application du peintre, mauvaise utilisation de la balance de peinture, contrôle en fin de travaux non respecté, pas de plaquette test réalisée avant teinte

Milieu : mauvais éclairage

Méthode : manque de formation, pas de plaquette test réalisée en amont, pas de contrôle au spectromètre, manque de formation dans l'utilisation de la balance de peinture (mauvais dosage), pas de contrôle qualité mis en place

Matière : mauvais pouvoir couvrant de la peinture, défaut de peinture

Matériel : pistolet endommagé ou détérioré, balance de peinture mal étalonnée, spectromètre défectueux