

SUJET
ETUDE DE CAS

Certificat de Qualification Professionnelle



EPREUVE E2
Carrossier Peintre

Cachet de l'établissement

[BAREME DE NOTATION]

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

➔ 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 ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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 ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

→ **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.

.....

.....

.....

.....

.....

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 ?

.....

.....

.....

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)**

.....

.....

.....

.....

.....

→ Partie 2 : Législation

Question 1

1 point

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

.....

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)

.....

.....

Question 3

1 point

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

.....

.....

.....

Question 4

1 point

Que signifient « CDD » et « CDI » ?

.....

.....

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)

.....

Question 6

3 points

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

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

.....

.....

.....

→ Partie 3 : Qualité

Question 1

2 points

En quoi consiste la norme ISO 14001 ?

.....

.....

.....

Question 2

3 points

En quoi consiste l'amélioration continue ?

.....

.....

.....

.....

Question 3

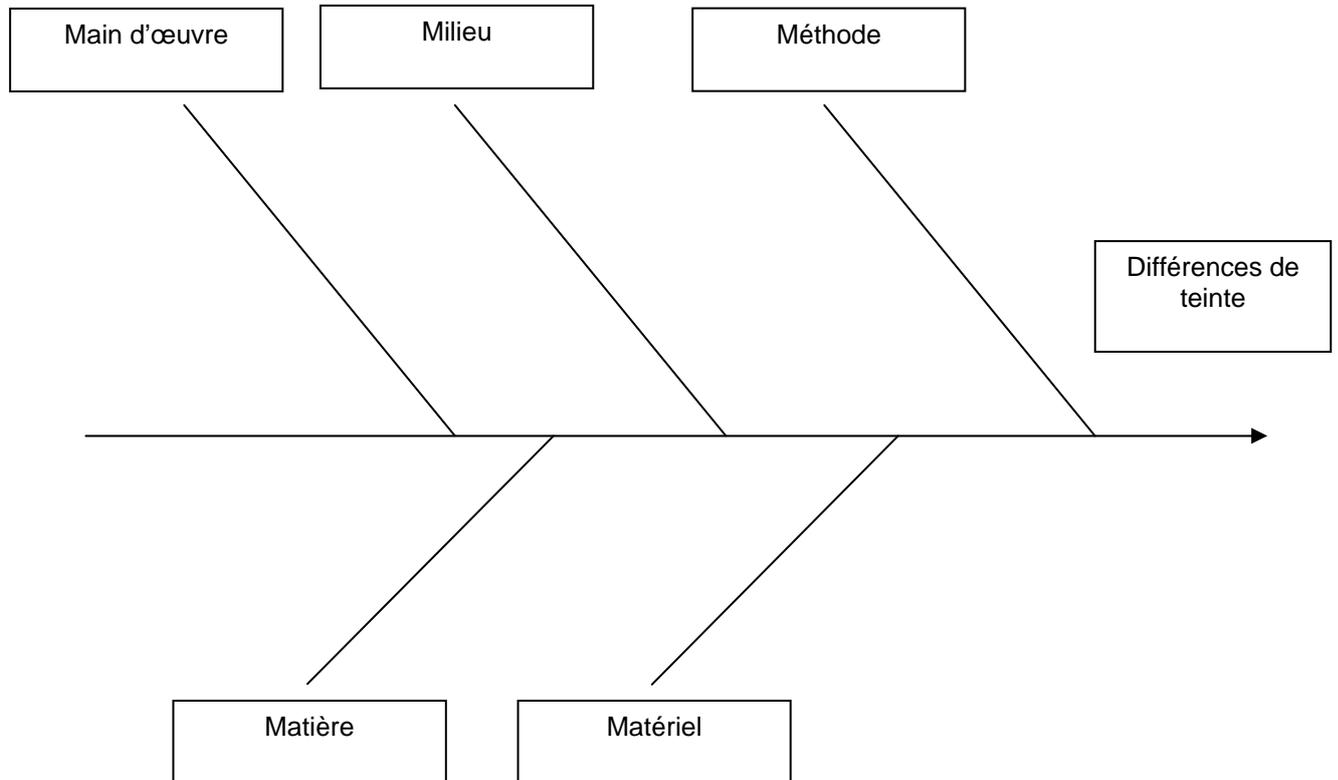
4 points

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 :
- Phase 2 :
- Phase 3 :
- Phase 4 :

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.



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....