



# FORMAFON STRUCTURE RH

Spécialisée Industrie, Bâtiment  
et Travaux Publics

## PARCOURS

### OPÉRATEUR SERVICE RAPIDE H/F

“Programme Standard”

(d'autres modules optionnels supplémentaires sont disponibles sur demande)

---

Références du programme : PRG-P24

Version mise à jour le 01/02/22

**DURÉE : 231 heures – 33 jours**

---

## OBJECTIFS



*Cette formation a pour objectif de développer les compétences des salariés ou/et des demandeurs d'emploi dans le domaine de la technique de maintenance de véhicules.*

A l'issue de la formation, les candidats seront capables de :

- Savoir assurer en toute sécurité son activité dans le respect humain, organisationnel et matériel.
- Savoir mettre en application les processus, les règles et les méthodes de travail de maintenance en mécanique et électrique associées aux véhicules proposés.
- Savoir respecter les principes et intégrer les processus de la démarche qualité des entreprises.



### HORAIRES

- 08h30 à 12h00 / 13h00 à 16h30

### EFFECTIF

- 8 personnes minimum
- 12 personnes maximum

### POUR QUI ?

- Tout public

### PRÉREQUIS

- Niveau 3 (*anciennement V*)
- Maîtrise des 4 opérations de calcul
- Savoir lire et écrire en français
- Être manuel(le)

### TARIF INDICATIF

- 21 € HT / heure / stagiaire

### ADMISSION

- Sur dossier de demande de formation

### DÉLAI D'ACCÈS

- Minimum 1 semaine entre la demande de formation validée et l'entrée en formation (*délai variable selon les dispositifs de financements*)

### MODALITÉ DE LA FORMATION

- Présentiel



### VALIDATION DE LA FORMATION

- Une attestation de fin de formation est délivrée à l'apprenant, à l'issue de la formation.

### DÉBOUCHÉES, ÉQUIVALENCES

- Cette formation permettra d'occuper un poste d'opérateur service rapide.
- Voir site pôle emploi : fiche rome I1604 - Mécanique automobile et entretien de véhicules



# MÉTHODE PÉDAGOGIQUE



## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Notre pédagogie repose sur les axes suivants :

### Apports théoriques

Chaque journée débute par la théorie : exposés théoriques par le formateur.

Les thèmes seront ré-abordés ponctuellement et approfondis si nécessaire en cours de phase pratique.

### Travaux pratiques sur supports pédagogiques en atelier qui permettront d'aborder les aspects suivants :

- Notions vues précédemment en théorie.
- Applications de mathématiques (calculs, unités) et de sciences physiques (connaissance des grandeurs physiques et détermination des valeurs).
- Les aspects de sécurité.
- Les aspects liés à la démarche qualité et environnementale.

**Un support pédagogique sera remis au stagiaire au fil de la progression.** Afin de participer à un meilleur bilan carbone, ce support sera progressivement dématérialisé.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Dans le cadre de son système qualité, FORMAFON met en place un système "d'évaluation" qui se déroule en trois phases: au début de la formation, à mi parcours et en fin de formation.
- Ces évaluations permettent de mettre en avant l'évolution du savoir faire technique / théorique ainsi que du savoir être des apprenants.
- Un document de formalisation sera remis aux apprenants ainsi qu'au donneur d'ordre.
- De plus, dans le cadre de l'amélioration continue, FORMAFON demandera aux apprenants une évaluation de la prestation à la clôture de la formation via un document de synthèse puis un mois après la formation par email et plate forme internet.

## INTERVENANTS FORMAFON

- Un(e) formateur (rice) expérimenté(e) dans le domaine de la formation proposée.



## PROGRAMME

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

#### Accueil :

**Comprendre et s'approprier le déroulement de la formation**

3,5 heures / 0,5 jour

#### Module 1

**Intégrer la formation d'OSR**

3,5 heures / 0,5 jour

#### Module 2

**Communication technique en atelier / qualité / sécurité / environnement**

35 heures / 5 jours

#### Module 3

**Effectuer l'entretien courant et remplacer les pièces d'usure courantes**

70 heures / 10 jours

#### Module 4

**Effectuer l'entretien périodique d'un véhicule poser des accessoires de confort**

84 heures / 12 jours

#### Module 5

**Montage pneumatique**

35 heures / 5 jours



## **MODULE D'ACCUEIL : COMPRENDRE ET S'APPROPRIER LE DÉROULEMENT DE LA FORMATION**

**3,5 heures / 0,5 jour**

A l'issue de ce module, le stagiaire sera capable de :

- ✓ Connaître et être acteur de son parcours de formation.
- ✓ Comprendre et accepter les règles nécessaires au bon fonctionnement de la formation.

## **MODULE 1 : INTEGRER LA FORMATION D'OPÉRATEUR SERVICE RAPIDE**

**3,5 heures / 0,5 jour**

A l'issue de ce module, l'apprenant comprendra les missions de l'OSR et de son rôle en entreprise ainsi que dans l'animation de la relation client

- ☐ 1/Intégration en entreprise
  - Rôle et missions de l'OSR
  - Les comportements attendus en entreprise
  - Identifier et appliquer les règles et consignes
  - La compréhension des rôles de chacun (jeux de rôle)
  - Poursuivre un objectif individuel et collectif
  
- ☐ 2/La relation client
  - Comprendre la relation client
  - Apprendre à écouter
  - Savoir répondre à une demande, une objection

## **MODULE 2 : COMMUNICATION TECHNIQUE / QUALITÉ / SÉCURITÉ / ENVIRONNEMENT**

**35 heures / 5 jours**

A l'issue du module, l'apprenant sera capable d'utiliser la documentation technique automobile.

- Introduction à l'industrie automobile, sécurité au travail et environnement, SIMDUT
- Introduction aux outils de base, équipements et manuels de référence
- Lecture de plans
- Rappel sur les calculs
- Notions de base sur les systèmes électriques
- Notions de base en électronique
- Introduction aux outils de mesure: le multimètre
- Déchiffrer la documentation technique
- Renseigner la fiche de travail
- Gestes et postures
- Rendre compte de l'intervention réalisée
- Recyclage et normes environnementales

## **MODULE 3 : EFFECTUER L'ENTRETIEN COURANT D'UN VL ET REMPLACER LES PIÈCES D'USURE COURANTES**

**70 heures / 10 jours**

A l'issue de ce module, l'apprenant sera capable de réaliser des opérations d'intervention de maintenance relevant de l'entretien courant d'un véhicule.

- ✓ Organisation du poste de travail, préparation du véhicule à l'intervention
- ✓ Prise en charge d'un véhicule automobile: prendre connaissance, interpréter et traiter les informations de la procédure fournie
- ✓ Identification des pièces nécessaires à l'intervention et établir le bon de sortie de pièces
- ✓ Changement des des filtres (filtre à huile, filtre à carburant, filtre à air, filtre habitacle)
  - Utilité et caractéristique
  - Périodicité de remplacement
  - Pratiquer l'intervention
- ✓ Remplissage des fluides
  - Les différents types de fluide
  - Leurs utilités et caractéristiques, pour quel véhicule
  - Pratiquer l'intervention
- ✓ Remplacement des éléments du système de freinage
  - Savoir contrôler et opérer à un diagnostic
  - Les familles de liquide de frein
  - Pratiquer l'intervention

- ✓ Exemples d'applications
  - Préparation d'un véhicule à un contrôle technique
  - Réalisation de l'entretien courant d'un véhicule automobile

## **MODULE 4: EFFECTUER L'ENTRETIEN PÉRIODIQUE D'UN VL ET POSER DES ACCESSOIRES DE CONFORT**

**84 heures / 12 jours**

A l'issue de ce module, l'apprenant sera capable de réaliser des interventions simples visant à diagnostiquer et changer des éléments garantissant le bon fonctionnement d'un véhicule tant au niveau de son utilisation quotidienne que de son confort.

- ✓ Pose, raccordement et mise en service d'accessoires
- ✓ Réaliser les opérations d'entretien et de remplacement des éléments électriques de sécurité et de confort
  - Principe de base de l'électricité sur une voiture
  - Les ampoules d'éclairage et éléments de signalisations
  - Boite à fusible
- ✓ Le système d'allumage: les batteries
  - Principe de fonctionnement
  - Rappel des consignes de sécurité
  - Les différents types de batteries
  - Diagnostiquer son état
  - Procéder à son remplacement
- ✓ Les organes de gestion du moteur: Les bougies
  - Connaître leurs caractéristiques
  - Savoir remplacer une bougie d'allumage
- ✓ Remplacer un système d'échappement
  - La double fonctionnalité du pot d'échappement
  - Procéder à son remplacement
  - Normes environnementales
- ✓ Remplacer les organes de transmission et de liaison au sol
  - Connaître les organes de transmission au sol
  - Savoir remplacer un amortisseur

## **MODULE 5 :MONTAGE PNEUMATIQUE (Module s'adressant à un public n'ayant pas d'expérience sur du montage pneumatique)**

**35 heures / 5 jours**

A l'issue de ce module, l'apprenant sera capable de réaliser le changement d'un kit de distribution.

- ✓ Connaître les caractéristiques des pneumatiques et jantes
- ✓ Savoir contrôler un pneu et ajuster la pression d'un pneu
- ✓ Savoir réparer un pneumatique
- ✓ Savoir changer un pneumatique, une valve
- ✓ Savoir équilibrer pneu
- ✓ Savoir réaliser un parallélisme



## NOS LIEUX DE FORMATION

### EN MOBILITÉ

FORMAFON loue et équipe un local (atelier + salle théorique) pour réaliser des formations dans le bassin d'emploi concerné par ce besoin, **au plus proche des individus et des entreprises** qui le composent.



### DANS NOS SITES PÉDAGOGIQUES FIXES



#### FORMAFON MAUGES SUR LOIRE (49)

11 rue Joseph Grelier  
ZA de Bellenoue  
Saint Laurent de la Plaine  
49290 Mauges sur Loire  
**SIRET : 82198914200053**



#### FORMAFON BORDEAUX - CENON (33)

Immeuble "Le Forum"  
16 rue du 8 mai 1945  
33150 Cenon  
**SIRET : 82198914200095**



#### FORMAFON MARSEILLE - AUBAGNE (13)

Actiburo 2 – Bâtiment A  
100 Chemin de l'Aumône Vieille  
13400 Aubagne  
**SIRET : 82198914200061**



#### FORMAFON LYON - (69)

Allée André Chapelon 69200 Vénissieux  
**SIRET : 82198914200111**  
- **Nouvelle adresse (mars 2022) :**  
51 Rue Audibert Lavirotte 69008 Lyon

### NOS RELAIS RÉGIONAUX :



FORMAFON : RENNES (35) ; CLICHY (92) ; TOULOUSE (31) ; MÂCON (71) ;  
BLOIS (41) ; NANCY (54) ; ROUEN (76) ; LILLE (59).

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

*Nos locaux sont dédiés à la formation. Ils sont conformes aux exigences légales en matière d'hygiène et de sécurité inscrites dans le Code du Travail. Ils sont adaptés à l'accueil des stagiaires en situation de handicap.*



**Référent Handicap FORMAFON :** Emmanuelle Dumens

Tel : 07 64 47 48 27 - Mail : [emmanuelle.dumens@formafon.com](mailto:emmanuelle.dumens@formafon.com)

## Amélioration Continue & Réclamations

*Nous sommes soucieux de la qualité et de la satisfaction de nos clients et partenaires. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous vous invitons à nous transmettre vos remarques, ou réclamations à l'adresse suivante : [qualite@formafon.com](mailto:qualite@formafon.com). Nous vous répondrons dans les plus brefs délais.*



**formafon**

LA nouvelle approche Compétence

## QUI SOMMES-NOUS ?

Créée en 2016, FORMAFON est une structure RH dont l'ADN est d'apporter des solutions dans les domaines de l'industrie, du bâtiment et des travaux publics :

**RECRUTEMENT - FORMATION - CONSEIL**

### **LA NOUVELLE APPROCHE COMPÉTENCE !**

Plus personnalisées, plus proches des territoires, des hommes et des femmes qui les composent, nos formations professionnelles sont créées pour s'adapter à des contraintes fortes : une mise en œuvre rapide d'actions sur-mesure avec une qualité de service optimale.

Notre organisme de formation agile et flexible est capable de mettre en place et de suivre des projets de formation en proximité des individus et des entreprises.

Nous formons en installant le process de formation sur votre secteur géographique et à l'échelle nationale en respectant un cycle demandé :

- validation du programme de formation,
- location du site,
- mise en place de l'outil pédagogique
- et délégation de formateurs.

**Consultez-nous pour créer vos parcours de formation personnalisés dans l'industrie, le bâtiment et travaux publics !**

## VOS CONTACTS

### **DIRECTEUR COMMERCIAL**

**Julien HERAULT**

06 60 22 32 35 - 02 41 74 09 01

julien.herault@formafon.com

### **COMMERCIALE PAYS-DE-LA-LOIRE**

**Laurence MARTIN**

07 61 74 42 07 - 02 41 74 09 01

laurence.martin@formafon.com

### **COMMERCIAL SUD**

**Jean-Philippe MALLET**

07 64 40 51 15 - 04 13 92 03 17

jean-philippe.mallet@formafon.com

### **COMMERCIALE AUVERGNE RHÔNE ALPES**

**Montaine VIGNON**

07 61 59 20 11 - 04 13 92 03 17

montaine.vignon@formafon.com

### **COMMERCIALE NOUVELLE AQUITAINE**

**Emmanuelle DUMENS**

07 64 47 48 27 - 02 41 74 09 01

emmanuelle.dumens@formafon.com

## FORMAFON

10 rue de la Mairie - Montjean-sur-Loire  
49 570 Mauges-sur-Loire

02 41 74 09 01 - contact@formafon.com

www.formafon.com

### **Nos antennes régionales :**

MAUGES SUR LOIRE (49) ; AUBAGNE (13) ;

CENON (33) ; LYON (69) ; RENNES (35) ;

TOULOUSE (31) ; MÂCON (71) ; BLOIS (41) ;

NANCY (54) ; ROUEN (76) ; LILLE (59) ; CLICHY (92)