



Directives relatives au règlement concernant l'examen professionnel de **secouriste routière/secouriste routier***

Version 1.0 du 23 décembre 2021

Organe responsable
Association RoadRanger

Secrétariat d'examen
Association RoadRanger
Wölflistrasse 5, 3006 Bern
Tél: 031 370 85 62, office@roadranger.ch
www.roadranger.ch

* Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes

Table des matières

1. Introduction	3
1.1 But des directives.....	3
1.2 Organe responsable	3
1.3 Commission d'examen, secrétariat d'examen, interlocuteur	3
2. Admission à l'examen.....	4
2.1 Expérience professionnelle.....	4
2.2 Équivalences.....	4
2.3 Cours de formation	4
2.4 Compensations des inégalités frappant les personnes handicapées	4
3. Examen et évaluation.....	5
3.1 Généralités.....	5
3.2 Épreuves d'examen / Contenu de l'examen	5
3.3 Évaluation	7
3.4 Moyens auxiliaires autorisés.....	7
4. Organisation des examens	7
4.1 Délais	7
4.2 Publication.....	7
4.3 Contrôle des conditions d'admission	7
4.4 Inscription.....	7
4.5 Décision d'admission	8
4.6 Paiement des frais d'examen.....	8
4.7 Convocation	8
4.8 Demande de récusation.....	8
4.9 Assurance accident.....	8
4.10 Résultat de l'examen	8
4.11 Procédure de recours auprès du SEFRI.....	8
4.12 Droit de consulter les pièces du dossier	8
5. Entrée en vigueur et validité	9
6. Annexe	10
6.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	10
6.2 Niveau d'exigences	11

1. Introduction

Conformément au ch. 2.21, let. a, du règlement concernant l'examen professionnel fédéral de secouriste routier, la commission d'examen arrête les directives suivantes.

1.1 But des directives

Les présentes directives complètent le règlement concernant l'examen professionnel de secouriste routier. Elles doivent permettre aux candidats de se préparer à l'examen avec soin et de manière ciblée.

Le cas échéant, la commission d'examen révisera les présentes directives pour les adapter à l'évolution des exigences.

1.2 Organe responsable

L'organisation du monde du travail ci-après constitue l'organe responsable:

- Association RoadRanger

Bases légales:

- Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) du 13 décembre 2002
- Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr) du 19 novembre 2003

1.3 Commission d'examen, secrétariat d'examen, interlocuteur

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission d'examen. Celle-ci est composée de cinq à huit membres sont élus par l'Assemblée générale de l'organe responsable pour un mandat de trois ans.

Les tâches de la commission d'examen sont définies au chiffre 2.21 du règlement d'examen.

Le secrétariat d'examen accomplit les tâches administratives en lien avec l'examen professionnel et fait office d'interlocuteur pour les questions le concernant.

Adresse du secrétariat d'examen

Association RoadRanger
Wölflistrasse 5, 3006 Bern
Tél.: 031 370 85 62, office@roadranger.ch
www.roadranger.ch

2. Admission à l'examen

2.1 Expérience professionnelle

Voir chiffre 3.31 du règlement concernant l'examen.

Les formations professionnelles de base dans les secteurs visés au point 3.31 a) comprennent :

- Mécanicienne en maintenance d'automobiles CFC / Mécanicien en maintenance d'automobiles CFC
- Mécatronicienne d'automobiles CFC / Mécatronicien d'automobiles CFC
- Mécanicienne en machines de chantier CFC / Mécanicien en machines de chantier CFC
- Carrossière-peintre CFC / Carrossier-peintre CFC
- Carrossière-tôlière CFC / Carrossier-tôlier CFC
- Serrurière sur véhicules CFC / Serrurier sur véhicules CFC
- Mécanicienne en motocycles de petite cylindrée et cycles CFC / Mécanicien en motocycles de petite cylindrée et cycles CFC
- Mécanicienne en machines agricoles CFC / Mécanicien en machines agricoles CFC
- Mécanicienne d'appareils à moteur CFC / Mécanicien d'appareils à moteur CFC
- Mécanicienne en motocycles CFC / Mécanicien en motocycles CFC

Remarque

Les candidats doivent disposer de solides connaissances pratiques dans le domaine du dépannage et de l'assistance accident, dans la mesure où ils doivent être à même de faire face à des situations complexes. C'est pourquoi une expérience professionnelle d'au moins deux ans est requise dans l'un des métiers (secteurs) ci-dessus pour pouvoir être admis à passer l'examen, dont au moins 12 mois en tant que secouriste routier dans la spécialisation choisie. Dans le cas d'un emploi à temps partiel inférieur à un taux de 100%, la durée de l'expérience professionnelle requise est prolongée proportionnellement. La commission d'examen décide de l'admission à passer l'examen. Le certificat de secouriste niveau 1 IAS ne doit pas dater de plus de deux ans.

La date de référence pour la détermination de la durée de l'expérience professionnelle est la date de clôture des inscriptions.

2.2 Équivalences

Toute précision concernant les conditions requises pour la validation des équivalences relève de la compétence de la commission d'examen, conformément au chiffre 5.22 du règlement d'examen. Les demandes doivent être adressées par écrit à la commission d'examen et accompagnées de tous les documents requis. La commission établit une attestation d'équivalence ou notifie son refus dans un délai d'un mois.

2.3 Cours de formation

Des informations sur la formation sont disponibles sur la page d'accueil de RoadRanger (www.roadranger.ch). La participation au cours ne constitue pas une condition d'admission à l'examen.

2.4 Compensations des inégalités frappant les personnes handicapées

En cas de limitations et de handicaps, une compensation des inégalités peut être demandée par écrit au plus tard lors de l'inscription à l'examen dans la mesure où elle est justifiée et acceptable. Des informations supplémentaires sur l'égalité des chances figurent dans la notice du SEFRI «Compensation des inégalités frappant les personnes handicapées dans le cadre des examens professionnels et des examens professionnels supérieurs». Cette notice peut être téléchargée sur le site Internet du SEFRI ([Lien](#)).

Dans de tels cas, la commission d'examen les vérifie individuellement et statue dans le sens de l'égalité des chances.

3. Examen et évaluation

3.1 Généralités

L'examen professionnel permet de confirmer que le candidat possède des compétences opérationnelles nécessaires à l'exercice de la profession de secouriste routier. Les informations détaillées concernant les compétences opérationnelles (vue d'ensemble des compétences opérationnelles et niveau d'exigences) figurent dans les tableaux en annexe des présentes directives.

L'examen vise à mettre le candidat dans des situations opérationnelles proches de la pratique afin d'évaluer sa capacité à mettre en application ses compétences professionnelles de manière adaptée la situation.

3.2 Épreuves d'examen / Contenu de l'examen

L'examen professionnel est axé sur une pratique professionnelle en constante évolution. L'aptitude à faire le lien entre les différentes matières enseignées revêt donc une grande importance.

L'examen est organisé selon les épreuves et durées suivantes:

Épreuve	Forme d'examen	Durée	Pondération
1. Dépannage et sécurité <i>ou</i> Assistance accident et sécurité	pratique	225 min.	2
2. Étude de cas	écrit	90 min.	1
3. Connaissances professionnelles	écrit	60 min.	1
4. Entretien professionnel	oral	45 min.	1
Total		420 min.	

Les différentes parties de l'examen et la manière dont elles sont évaluées sont décrites ci-dessous. Pour définir les tâches à effectuer dans le cadre des épreuves, les experts s'alignent de manière générale sur les exigences de la pratique professionnelle. Les tâches et les questions de l'examen permettent principalement d'évaluer la capacité à appliquer les connaissances professionnelles dans des situations concrètes tirées de la pratique des secouristes routiers.

Épreuve 1: Dépannage et sécurité *ou*

Assistance accident et sécurité (pratique, 225 min.)

Les candidats effectuent des interventions proches de la réalité dans le domaine du dépannage, de l'assistance accident et de la sécurité. Ils démontrent leurs compétences opérationnelles en mettant en œuvre l'énoncé de l'examen de manière adaptée à la situation. L'examen pratique comprend des situations tirées de la pratique professionnelle et des tâches à effectuer dans les domaines du dépannage ou de l'assistance accident.

Les compétences opérationnelles sur lesquelles porte cette partie de l'examen font partie des domaines de compétences opérationnelles suivants:

- Organiser l'intervention et accompagner les clients
- Assurer la sécurité et secourir les blessés
- Dépanner les véhicules ou dégager les véhicules accidentés

Critères d'évaluation

- Exactitude technique
- Capacité de communication
- Capacité d'organisation
- Comportement orienté client
- Capacité de résolution de problème, improvisation
- Impression générale

Épreuve 2: Étude de cas (écrit, 90 min.)

Les candidats traitent par écrit une étude de cas portant sur une situation complexe proche de la réalité et issue de la pratique professionnelle quotidienne dans le domaine de l'assistance routière. Ils démontrent qu'ils sont capables de s'appuyer sur leurs compétences opérationnelles dans les domaines de l'organisation d'intervention, de l'accompagnement des clients, de la sécurité, du sauvetage et du dépannage ou de l'assistance accident afin d'analyser et de comprendre une situation pratique prédéterminée, puis de mettre au point et de justifier un mode opératoire professionnel en tenant compte de tous les aspects pertinents.

Les compétences opérationnelles sur lesquelles porte cette partie de l'examen font partie des domaines de compétences opérationnelles suivants:

- Organiser l'intervention et accompagner les clients
- Assurer la sécurité et secourir les blessés
- Dépanner les véhicules ou dégager les véhicules accidentés

Critères d'évaluation

- Exactitude du contenu et exactitude technique
- Capacité de justification

Épreuve 3: Connaissances professionnelles (écrit, 60 min.)

Les candidats passent un examen écrit afin d'évaluer leurs connaissances techniques professionnelles dans les domaines de l'organisation d'intervention, de l'accompagnement des clients, de la sécurité, du sauvetage, du dépannage et de l'assistance accident. Cet examen vise à s'assurer que les candidats disposent des connaissances techniques professionnelles nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle dans le domaine de l'assistance routière.

Les compétences opérationnelles sur lesquelles porte cette partie de l'examen font partie des domaines de compétences opérationnelles suivants:

- Organiser l'intervention et accompagner les clients
- Assurer la sécurité et secourir les blessés
- Dépanner les véhicules ou dégager les véhicules accidentés

Critères d'évaluation:

- Exactitude technique

Épreuve 4: Entretien professionnel (oral, 45 min.)

Les candidats sont confrontés à des situations complexes proches de la réalité et issues de la pratique professionnelle quotidienne dans le domaine de l'assistance routière. Ils démontrent qu'ils sont capables de s'appuyer sur leurs compétences opérationnelles professionnelles dans les domaines de l'organisation d'intervention, de l'accompagnement des clients, de la sécurité, du sauvetage et du dépannage ou de l'assistance accident afin d'analyser et de comprendre une situation pratique prédéterminée, puis de mettre au point et de justifier un mode opératoire professionnel en tenant compte de tous les aspects pertinents.

Les compétences opérationnelles sur lesquelles porte cette partie de l'examen font partie des domaines de compétences opérationnelles suivants:

- Organiser l'intervention et accompagner les clients
- Assurer la sécurité et secourir les blessés
- Dépanner les véhicules ou dégager les véhicules accidentés

Critères d'évaluation:

- Comportement adapté au client
- Capacité de résolution des problèmes
- Pensée en réseau
- Capacité d'argumentation et de justification
- Capacité de communication

Les exigences détaillées concernant le contenu de l'examen sont décrites dans l'annexe de ces directives.

3.3 Évaluation

Les différentes parties de l'examen sont évaluées conformément au chapitre 6 du règlement concernant l'examen professionnel.

3.4 Moyens auxiliaires autorisés

Les moyens auxiliaires autorisés font l'objet d'instructions précises communiquées aux candidats avec la convocation à l'examen. Tous les moyens auxiliaires qui ne sont pas explicitement mentionnés dans la convocation ne sont pas autorisés. La liste des moyens auxiliaires autorisés est disponible sur le site RoadRanger (www.roadranger.ch).

Épreuves pratiques

Tous les supports de formation figurant dans la liste actuelle des supports sont autorisés. Tout autre moyen auxiliaire est interdit.

Épreuves écrites

Tous les supports de formation figurant dans la liste actuelle des supports sont autorisés. Tout autre moyen auxiliaire est interdit.

Épreuves orales

Tout moyen auxiliaire sera fourni par les experts pendant l'examen. Tout autre moyen auxiliaire est interdit.

4. Organisation des examens

4.1 Délais

Les dates suivantes s'appliquent dans le cadre de l'examen:

6 mois avant le début de l'examen	Publication
5 mois avant le début de l'examen	Clôture des inscriptions
4 mois avant le début de l'examen	Notification des décisions d'admission à l'examen
2 mois avant le début de l'examen	Date limite de retrait de l'examen
6 semaines avant le début de l'examen	Convocation à l'examen
30 jours avant le début de l'examen	Demandes de récusation d'expert

4.2 Publication

L'examen professionnel est annoncé publiquement selon les chiffres 3.11 et 3.12 du règlement d'examen sur le site Internet de RoadRanger (www.roadranger.ch).

Le règlement d'examen, les directives ainsi que les formulaires et documents d'inscription à l'examen sont disponibles en téléchargement gratuit sur le site Internet de RoadRanger (www.roadranger.ch).

Les dates de l'examen et le délai d'inscription sont également publiés sur le site Internet de RoadRanger. Les lieux d'examen sont indiqués sur le formulaire d'inscription.

4.3 Contrôle des conditions d'admission

Les candidats vérifient s'ils remplissent les conditions d'admission définies au chiffre 3.3 du règlement d'examen. S'ils peuvent apporter tous les justificatifs requis, ils peuvent remplir le formulaire d'inscription.

4.4 Inscription

L'inscription selon le chiffre 3.2 du règlement d'examen doit être transmise au secrétariat d'examen dans les délais et par écrit au moyen du formulaire d'inscription officiel, accompagné des documents requis. Le secrétariat d'examen conserve les inscriptions, annexes comprises.

Les retraits doivent être annoncés par écrit au secrétariat d'examen, lequel se tient également à disposition pour tout renseignement complémentaire.

4.5 Décision d'admission

Les décisions concernant l'admission à passer l'examen sont communiquées par écrit aux candidats au moins quatre mois avant le début de l'examen. Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen, dans les délais impartis, selon le ch. 3.41. Les décisions négatives indiquent les motifs et les voies de droit.

4.6 Paiement des frais d'examen

Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat acquitte la taxe d'examen. Les taxes d'examen en vigueur sont publiées sur le site Internet de RoadRanger. Les personnes répétant l'examen bénéficient d'une réduction calculée en fonction du nombre d'épreuves à répéter.

Frais en cas de retrait de l'examen

Le candidat qui se retire avant les deux mois précédant le début de l'examen ou pour des raisons valables après confirmation de l'admission à l'examen a droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés. Les candidats se retirant en dehors des délais sans raison valable n'ont pas droit au remboursement du montant payé (ch. 3.43 et 6.42 du règlement d'examen).

4.7 Convocation

La convocation est effectuée conformément au ch. 4.13 du règlement d'examen.

4.8 Demande de récusation

S'il existe un conflit d'intérêts en ce qui concerne les experts (anciens ou actuels employés/superviseurs, etc.), les candidats peuvent soumettre une demande de récusation à la Commission des examens jusqu'à 30 jours avant le début de l'examen. La demande doit être dûment motivée.

4.9 Assurance accident

Il appartient au candidat de s'assurer contre les risques (accident, maladie, responsabilité civile, etc.).

4.10 Résultat de l'examen

Dans un délai d'un mois, la commission d'examen se réunit pour décider de l'attribution définitive des notes. Un représentant du SEFRI est invité à cette séance. Suite à cette séance d'attribution des notes, le secrétariat d'examen notifie les résultats à l'ensemble des candidats. Le secrétariat d'examen commande les brevets au SEFRI et les envoie aux candidats ayant réussi l'examen.

4.11 Procédure de recours auprès du SEFRI

Les candidats qui se sont vu refuser l'admission à l'examen ou l'octroi du brevet fédéral peuvent recourir auprès du SEFRI contre les décisions de la commission d'examen dans les 30 jours suivant la notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant. Le SEFRI statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être déferée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral. Une notice d'information sur la procédure de recours est disponible sur le site Internet du SEFRI ([Lien](#)).

4.12 Droit de consulter les pièces du dossier

La demande de consultation des pièces du dossier doit être soumise à la commission d'examen. Les candidats peuvent être représentés lors de la consultation ou se présenter à la consultation avec le représentant juridique. La commission d'examen peut exiger du mandataire qu'il justifie ses pouvoirs par une procuration écrite. Le droit de consulter les pièces existe non seulement pendant le délai légal pour recourir mais également au cours de la procédure de recours. Le moment et le lieu de la consultation sont en principe définis par la commission d'examen. Les candidats qui ont réussi un examen n'ont généralement pas le droit de consulter les dossiers, sauf s'il existe un intérêt digne de protection. La fiche d'information peut être téléchargée sur le site Internet du SEFRI ([Lien](#)).

5. Entrée en vigueur et validité

Les présentes directives ont été approuvées par la commission d'examen le 26.01.2022.

Au nom de la commission d'examen:

Fredi Schneider
Président de la commission d'examen

Patrik Müller
Membre de la commission d'examen

6. Annexe

6.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Le profil de qualification est constitué du profil de la profession (basé sur les compétences opérationnelles), de la vue d'ensemble des compétences opérationnelles (basée sur l'analyse de l'activité professionnelle) et du niveau d'exigences (description des domaines de compétences, critères de performance compris).

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Organiser l'intervention et accompagner les clients	A1 Appréhender la situation de panne ou d'accident, comprendre et confirmer la mission	A2 Organiser l'intervention et faire appel à d'autres professionnels le cas échéant	A3 Interroger les clients et leurs proches (incident, intentions), les accompagner et les conseiller				
B	Assurer la sécurité et secourir les blessés	B1 Comprendre et évaluer la situation sur le lieu d'intervention et en déduire des mesures	B2 Collaborer avec les organisations à feu bleu et d'autres partenaires sur le lieu d'intervention	B3 Assurer la sécurité des personnes et des véhicules sur le lieu d'intervention	B4 Prendre des mesures transitoires sur le lieu d'intervention dans des situations d'urgence médicale	B5 Respecter les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de l'environnement	B6 Circonscrire les incendies de véhicules survenant sur le lieu d'intervention	B7 Conduire, entretenir et remettre en état les véhicules d'intervention en toute sécurité
C	Dépanner les véhicules	C1 Réaliser des tests fonctionnels simples, diagnostiquer les systèmes mécaniques, hydrauliques, électriques et savoir diagnostiquer et expliquer les résultats	C2 Effectuer des réparations simples et mettre en œuvre des solutions de secours le cas échéant	C3 Évaluer l'état de marche technique des véhicules en panne et leur permettre de reprendre la route	C4 Remorquer ou transporter les véhicules en panne	C5 Accomplir les tâches administratives relatives aux interventions de dépannage		
D	Dégager les véhicules accidentés	D1 Préparer le dégagement des véhicules accidentés sur le lieu d'intervention	D2 Dégager les véhicules accidentés	D3 Remorquer ou transporter les véhicules accidentés	D4 Permettre aux véhicules de reprendre la route après un accrochage	D5 Accomplir les tâches administratives relatives aux interventions de dégagement		

6.2 Niveau d'exigences

A. Organiser l'intervention et accompagner les clients

<p>Description du domaine de compétences opérationnelles</p> <p>La préparation précède l'intervention proprement dite sur le lieu du sinistre; elle vise à créer des conditions essentielles au succès de l'intervention sur place: le dépanneur secouriste doit comprendre la mission, procéder aux vérifications nécessaires, prendre les premières décisions relatives au mode opératoire et aux moyens de l'intervention et fournir au client des consignes de comportement.</p> <p>Le secouriste routier doit ensuite se rendre sur le lieu d'intervention en empruntant le trajet le plus direct possible et en respectant toutes les prescriptions légales relatives la circulation routière afin de remplir son devoir d'exemplarité.</p> <p>Sur le lieu d'intervention, le dépanneur secouriste vient en aide au client et tente de réduire le stress généré par cette situation non souhaitée et inhabituelle. Il convient pour cela d'être doté d'une grande capacité d'empathie et d'un sens aigu du service.</p> <p>La gestion de sinistre se prolonge tout au long de la mission et englobe les conseils et les prestations aux clients. La gestion de sinistre s'étend sur une période allant de quelques heures à plusieurs mois. Le dépanneur secouriste reste responsable du véhicule tout au long de cette période.</p>	<p>Contexte</p> <p>En général, la mission est donnée par téléphone, soit par un donneur d'ordre (assurance, organisation à feu bleu, autres organisations partenaires) ou – plus rarement – directement par le client. Le dépanneur secouriste clarifie sa responsabilité et conclut un contrat de mandat.</p> <p>La communication et l'évolution dynamique de la situation représentent les principales difficultés de l'intervention. L'aptitude à communiquer avec le client de manière adaptée même dans des situations complexes ou tendues (danger, stress) représente une exigence particulière incombant au dépanneur secouriste.</p> <p>Pour le traitement du sinistre, le dépanneur secouriste travaille non seulement avec le client, mais aussi avec d'autres acteurs, comme les assurances, la police, les concessionnaires automobiles et les proches du client. Le dépanneur secouriste doit disposer d'un lieu sûr pour entreposer correctement les véhicules en panne et accidentés.</p> <p>Compétences personnelles</p> <p>Le dépanneur secouriste dispose d'une capacité de compréhension rapide et de grandes capacités de communication qui lui permettent de dresser le tableau d'une situation à partir d'un nombre limité d'informations et malgré des conditions difficiles (stress, problèmes linguistiques ou de compréhension).</p> <p>Le dépanneur secouriste fait preuve de compréhension, de prudence et d'obligeance dans le contact direct avec le client. Il reste capable de s'exprimer même dans les situations difficiles et confère au client un sentiment de sécurité.</p> <p>Le dépanneur secouriste évalue de manière équitable les intérêts du client et ceux de l'assurance ou du donneur d'ordre.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A. Organiser l'intervention et accompagner les clients

Compétences opérationnelles	Critères de performance
<p>A1 Appréhender la situation de panne ou d'accident, comprendre et confirmer la mission</p>	<p>Saisie des missions</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 accepter les missions par écrit ou oralement 2 analyser la situation en interrogeant le client de manière ciblée 3 créer et utiliser des listes de contrôle et des notices d'information 4 évaluer l'état d'émotion de l'appelant pendant la conversation 5 définir les performances maximales garanties en cas de commande d'une assurance
<p>A2 Organiser l'intervention et faire appel à d'autres professionnels le cas échéant</p>	<p>Organisation des professionnels</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 déterminer la marche à suivre, les mesures et les moyens de l'intervention 2 planifier l'intervention dans le temps et la mettre en œuvre 3 informer le client/donneur d'ordre du temps d'attente 4 mobiliser d'autres secouristes routiers le cas échéant
<p>A3 Interroger les clients et leurs proches (incident, intentions), les accompagner et les conseiller</p>	<p>Communication</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 expliquer l'importance de la communication pour l'exercice du métier du secouriste routier 2 décrire les principes d'une communication réussie et les appliquer à différents groupes cibles 3 reconnaître et utiliser la communication verbale et non verbale 4 utiliser l'écoute active comme un moyen de communication efficace 5 se présenter et se vendre soi-même et sa propre organisation d'une manière positive et sympathique 6 recevoir les réclamations et en déduire les mesures nécessaires 7 reconnaître le potentiel de conflit et éviter les conflits 8 reconnaître les conflits et contribuer à leur résolution (principe gagnant-gagnant) <p>Autogestion</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 élaborer et d'interpréter leur profil de points forts et risques pour l'autogestion et la communication 2 analyser et nommer leurs motifs, idées, modèles de motivation 3 déduire leurs points forts naturels et limites potentielles pour l'activité de secouriste routier <p>Orientation client</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 expliquer les différences entre la connaissance de soi et la connaissance de l'homme et leur signification 2 évaluer et analyser le comportement des clients 3 adapter sa propre argumentation au client de manière authentique 4 orienter le propre comportement vers les principaux groupes de clients 5 expliquer l'importance de la satisfaction du client 6 analyser les propres contacts client et poursuivre le développement et l'optimisation de la qualité des services 7 préparer les interventions de manière appropriée et se comporter de manière optimale pendant le trajet aller

Compétences opérationnelles	Critères de performance
	<p>8 s'approcher du véhicule en panne ou accidenté d'une manière appropriée et prévenante.</p> <p>9 accueillir les clients de manière amicale et individuelle</p> <p>10 comprendre immédiatement la situation au lieu d'intervention et expliquer au client la procédure de manière simple et convaincante</p> <p>11 encadrer le client en fonction de sa personnalité et de la situation</p> <p>12 conclure positivement y compris en présence de conditions/situations difficiles</p> <p>13 formuler des récapitulatifs et transmettre les informations nécessaires</p> <p>14 expliquer les termes techniques ainsi que les résultats des tests et des analyses aux clients de manière simple et compréhensible</p> <p>15 identifier les caractéristiques et les causes de stress chez les clients</p> <p>16 appliquer des mesures judicieuses dans les situations de stress</p> <p>Mobilité et hébergement de personnes</p> <p>1 décrire les possibilités de mobilité et d'hébergement des clients</p> <p>2 nommer les dispositions légales concernant la mise à disposition d'un véhicule de remplacement (pas véhicule de location)</p> <p>3 expliquer au client la raison d'un dépassement probable des coûts des prestations d'assurance</p> <p>4 enregistrer et transmettre les informations sur le véhicule et les prestations</p> <p>5 formuler un schéma de protocole</p>

B. Assurer la sécurité et le sauvetage

<p>Description du domaine de compétences opérationnelles</p> <p>Le dépanneur secouriste maîtrise les situations de danger et de stress survenant sur le lieu d'intervention dans le cadre de ses activités. Lors de l'intervention, il collabore directement avec les organisations à feu bleu en s'intégrant à leur réseau et à leurs processus. Lorsque la situation ne requiert pas la présence d'une organisation à feu bleu sur le lieu d'intervention, le dépanneur secouriste organise les activités de dépannage et d'assistance accident nécessaires de manière autonome.</p>	<p>Contexte</p> <p>Le dépanneur secouriste travaille sur des lieux d'intervention très différents (autoroutes, semi-autoroutes, routes dans les zones habitées, routes principales ou secondaires, routes de montagne, chemins forestiers, terrains privés, etc.) et avec des clients très différents (tous les groupes d'âge, professionnels, secteur des transports, tourisme, etc.). Les personnes concernées et non concernées considèrent le dépanneur secouriste comme un acteur responsable et attendent de lui les compétences organisationnelles, communicationnelles et techniques nécessaires.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Compétences opérationnelles	Critères de performance
<p>B.1 Comprendre et évaluer la situation sur le lieu d'intervention et en déduire des mesures</p>	<p>Organisation des professionnel</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 évaluer la situation avant d'arriver sur place après la demande et de prendre les décisions nécessaires concernant le matériel d'intervention, les possibilités d'intervention et les mesures d'urgence qui s'imposent 2 si nécessaire, organiser de manière indépendante l'intervention d'autres secours (police, pompiers, personnel sanitaire ou autres organisations partenaires)
<p>B.2 Collaborer avec les organisations à feu bleu et d'autres partenaires sur le lieu d'intervention</p>	<p>Collaboration avec des organisations à feu bleu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 coopérer sur place avec diverses organisations partenaires telles que le service de secours, les pompiers, le service de secours aérien 2 évaluer les possibilités de sauvetage aérien en cas d'accident de la circulation et soutenir le service de sauvetage aérien 3 décrire les caractéristiques des organisations à feu bleu et les organisations partenaires ainsi que la coopération avec eux 4 expliquer la situation sur place aux organisations partenaires
<p>B.3 Assurer la sécurité des personnes et des véhicules sur le lieu d'intervention</p>	<p>Sécurité au lieu d'intervention</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 expliquer aux clients les mesures de sécurité qu'ils peuvent prendre eux-mêmes sans danger avant l'arrivée des secouristes de la route ou d'un organisme à feu bleu 2 évaluer la situation et son évolution sur place et de prendre de manière autonome ou d'ordonner des mesures pour la sécurité des personnes, des biens et de l'environnement ou visant à éviter des dommages supplémentaires 3 porter des vêtements de signalisation / équipements de protection nécessaires en fonction de l'intervention sur le lieu d'intervention 4 mettre en évidence les dangers potentiels sur le lieu d'intervention et les dangers inhérents aux routes à forte circulation et de prendre les mesures nécessaires pour écarter ces dangers 5 montrer aux clients ou au public les dangers potentiels sur place 6 organiser immédiatement les mesures d'urgence nécessaires pour écarter les dangers sur le lieu d'intervention ou de les prendre eux-mêmes 7 évaluer les sources de danger pour les personnes, les biens et l'environnement sur le lieu de l'accident ou du sinistre

Compétences opérationnelles	Critères de performance
	<p>8 prendre les mesures nécessaires pour sécuriser correctement le lieu du sinistre ou de l'accident (par ex. signalisation)</p> <p>9 prendre de manière autonome ou sur ordre toutes les mesures nécessaires à l'évacuation et au nettoyage immédiats du lieu du sinistre</p> <p>Protection des traces</p> <p>1 évaluer sur place dans quels cas il faut obligatoirement informer ou faire intervenir la police pour faire un constat</p> <p>2 distinguer les principaux types de traces et prendre de manière autonome ou sur l'ordre de la police les mesures nécessaires à la protection des traces</p> <p>3 montrer et mettre en œuvre toutes les opérations de maniement des véhicules nécessaires pour la sécurisation de l'état actuel des véhicules</p> <p>4 expliquer et mettre en œuvre les règles à respecter après la mise en sécurité ou la mise en dépôt de véhicules par la police</p>
<p>B.4 Prendre des mesures transitoires sur le lieu d'intervention dans des situations d'urgence médicale</p>	<p>Secourir et réanimer</p> <p>1 appliquer les mesures de base de la réanimation (BLS), y compris la défibrillation automatique (DEA) chez les enfants et les adultes dans différentes situations, en tenant compte de sa propre sécurité</p> <p>2 avoir une vue d'ensemble de l'incident</p> <p>3 reconnaître les risques potentiels pour soi-même et les personnes concernées et prendre des mesures de protection adaptées</p> <p>4 décrire les interfaces de la chaîne de sauvetage et donner l'alarme de manière appropriée dans les situations d'urgence</p> <p>5 appliquer les connaissances de base de la réanimation (massage cardiaque, ventilation)</p> <p>6 reconnaître les caractéristiques typiques de l'arrêt cardiocirculatoire, de l'infarctus du myocarde et de l'AVC et expliquer les possibilités de prévention</p> <p>7 placer les personnes inconscientes dans la position adéquate</p> <p>8 expliquer les mesures mises en œuvre en cas d'obstruction des voies respiratoires par un corps étranger</p> <p>9 s'interroger sur sa motivation à porter assistance</p> <p>10 décrire la façon de gérer les facteurs défavorables aux premiers secours</p> <p>Premières mesures médicales</p> <p>1 procéder à l'évaluation, la surveillance et la prise en charge des patients en suivant des schémas simples</p> <p>2 prendre les premières mesures en vue de maintenir ou de rétablir les fonctions vitales</p> <p>3 reconnaître les situations de stress potentielles et réagir de manière adaptée à la situation</p> <p>4 décrire les aspects juridiques des premiers secours et nommer les sources juridiques correspondantes</p> <p>5 nommer les causes et mécanismes des blessures de la colonne vertébrale</p> <p>6 retirer le casque des personnes accidentées</p> <p>7 placer les patients présentant une suspicion de blessure à la colonne vertébrale dans la position adéquate</p> <p>8 appliquer les techniques de bandage pour hémostase et traitement des plaies</p> <p>9 décrire les risques de blessure et d'infection lors de la mise en œuvre de mesures de premiers secours et prendre des mesures adaptées pour se protéger</p> <p>10 reconnaître ses propres possibilités et limites lors de la mise en œuvre de mesures de premiers secours</p>

Compétences opérationnelles	Critères de performance
	<ul style="list-style-type: none"> 11 nommer les symptômes du stress post-traumatique et décrire les stratégies pour y faire face et les aides possibles 12 expliquer l'importance de l'autoprotection et appliquer celle-ci de manière conséquente 13 nommer les mesures de premiers secours utilisées dans les situations d'urgence médicale et traumatique fréquentes 14 prendre en charge les cas d'urgence psychiatrique 15 prendre en charge les cas d'urgence médicale spéciaux (convulsions/hypoglycémie, overdose de drogue, réactions allergiques, coup de chaleur, saignement de nez) 16 en cas de besoin et sous supervision, soutenir les organisations partenaires dans leur travail
<p>B.5 Respecter les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de l'environnement</p>	<p>Sécurité au travail</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 exécuter les consignes de la direction de l'intervention conformément à la situation, sans s'exposer à un risque évitable 2 reconnaître le risque de contamination en surface et mettre en œuvre les mesures nécessaires 3 reconnaître les dangers inhérents aux systèmes de sécurité et d'entraînement alternatifs et d'en déduire des mesures (par ex. airbag, propulsion électrique) 4 reconnaître les dangers liés à l'utilisation de l'électricité et mettre en œuvre les mesures nécessaires 5 reconnaître risques d'explosion et mettre en œuvre les mesures nécessaires 6 utiliser la carte de sauvetage numérique en fonction de la situation <p>Marchandises dangereuses et reconnaissance des dangers</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 reconnaître les dangers sur le lieu d'intervention et se protéger contre les dangers 2 expliquer des marquages et étiquettes de danger 3 nommer et respecter les principales mesures de sécurité et consignes de comportement 4 nommer les dangers liés à l'utilisation de gaz ABC (dangers ABC = risques radioactifs, biologiques, chimiques) 5 distinguer entre leur manière d'agir en cas de feu, de fumée, d'endommagement du chargement et/ou de risque ABC et de procéder de manière appropriée 6 déclencher les mesures d'urgence en présence de symptômes dus à l'inhalation de gaz, poussières, vapeurs, fumées et aérosols, à l'ingestion de produits ou à leur action sur la peau ou les yeux et de donner de manière autonome les premiers secours 7 interpréter la signification des panneaux de danger (code du danger et code matières ONU, transport collectif) et les consignes 8 expliquer la signification des marquages des contenants et étiquettes de danger et les dangers, risques et comportements correspondants 9 donner des informations sur la présence de prescriptions d'emballage et de transport aux organisations partenaires et aux autres personnes impliquées <p>Traitement des liquides dangereux</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 nommer la signification des zones de protection des eaux souterraines I, II, III 2 expliquer les dangers inhérents à la charge électrostatique (compensation de potentiel) 3 endiguer le flux des liquides avec du matériel approprié en cas de fuite

Compétences opérationnelles	Critères de performance
	<ol style="list-style-type: none"> 4 lier des liquides à l'aide de liants en cas de fuite 5 colmater des fuites avec des moyens appropriés 6 couvrir un puits avec des moyens simples <p>Élimination des déchets</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 utiliser des récipients appropriés pour la dépollution 2 élaborer un dispositif pour l'élimination des déchets 3 appliquer les exigences légales et opérationnelles de la protection de l'environnement lors de l'élimination des déchets (manuel pour la protection de l'environnement)
<p>B.6 Circonscrire les incendies de véhicules survenant sur le lieu d'intervention</p>	<p>Lutte contre les incendies naissants</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 énumérer les dangers du feu et de la fumée pour l'homme et l'environnement 2 appliquer les prescriptions de sécurité de manière adaptée à la situation 3 expliquer les dangers liés aux véhicules avec moteurs alternatifs 4 respecter les dangers des gaz inflammables pour la santé et sur la propagation rapide et l'intensité de la fumée d'incendie (dans les tunnels et à l'extérieur) 5 expliquer les éléments du triangle du feu 6 décrire le mode d'action des moyens d'extinction, d'expliquer leurs possibilités d'utilisation, leurs limites et les risques inhérents 7 utiliser correctement les moyens d'extinction en fonction des classes de feu en cas d'incendie naissant 8 expliquer la différence entre le point d'inflammation et le point d'éclair 9 expliquer les limites explosives de gaz inflammables et les dangers qui en résultent
<p>B.7 Conduire, entretenir et remettre en état les véhicules d'intervention en toute sécurité</p>	<p>Véhicule d'intervention</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 décrire les conditions d'immatriculation des véhicules 2 expliquer les dispositions concernant l'utilisation correcte de plaques de contrôle collectives 3 expliquer et mettre en œuvre les dispositions fondamentales sur la sécurité d'exploitation de véhicules 4 expliquer et mettre en œuvre les dispositions concernant la signalisation, l'éclairage des véhicules et les lampes particulières (mesures de sécurisation) 5 déterminer le rétablissement et l'entretien des véhicules d'intervention 6 entretenir et rétablir véhicules d'intervention <p>Arrimage du chargement, technique de conduite et transport</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 expliquer les notions et définitions fondamentales concernant les dimensions, véhicules, poids et charges selon le droit de la circulation routière 2 expliquer et mettre en œuvre les dispositions légales concernant les mesures de protection et les principales mesures de protection imposées

Compétences opérationnelles	Critères de performance
	<p>3 expliquer et mettre en œuvre les principales dispositions légales concernant le transport de charges (transport de véhicules) et la sécurisation du chargement</p> <p>4 reconnaître les réglementations en matière d'emballage et de transport et agir en conséquence</p> <p>5 expliquer et mettre en œuvre les dispositions concernant les signaux d'avertissement et l'utilisation du signal de panne et des feux clignotants</p> <p>6 expliquer et mettre en œuvre les prescriptions concernant le transport de personnes</p> <p>7 expliquer et mettre en œuvre les dispositions concernant le remorquage de véhicules à moteur</p> <p>8 reconnaître les limites personnelles, physiques et techniques pour la conduite avec des véhicules non chargés et chargés de différentes manières ou avec des combinaisons de véhicules</p> <p>9 maîtriser les situations dangereuses dans les virages, au freinage et au cours de manœuvres d'évitement</p> <p>10 expliquer les liens et facteurs de la physique appliquée à la conduite sur les forces intervenant pendant la conduite</p> <p>Réglementation et sens de la circulation</p> <p>1 respecter les dispositions du droit de la circulation en travaillant sur la route et en conduisant divers véhicules d'intervention</p> <p>2 décrire et prendre en compte les facteurs qui influencent le trafic routier</p> <p>3 décrire les conditions fondamentales requises pour une circulation sûre</p> <p>4 d'expliquer les stratégies de reconnaissance et de réduction des dangers (modèles de comportement)</p> <p>5 expliquer la principale fonction des organes des sens et le rapport entre la perception et la réaction</p> <p>6 expliquer les différences entre la vision au quotidien et la vision dans le trafic ainsi que les principales techniques d'observation et d'orientation</p> <p>7 décrire et analyser les caractéristiques des partenaires de la circulation</p> <p>8 évaluer correctement les routes du point de vue de leurs particularités, de leurs propriétés et de leur tracé et adapter son style de conduite</p> <p>9 évaluer les influences de l'heure ou des conditions météorologiques</p> <p>10 interpréter et mettre en œuvre les règles et aspects d'une conduite respectueuse de l'environnement et sûre</p> <p>Déplacement vers le lieu du sinistre</p> <p>1 déterminer le trajet le plus rapide et le plus sûr jusqu'au lieu du sinistre à l'aide de moyens électroniques</p> <p>2 nommer les possibilités d'atteindre le lieu du sinistre en toute sécurité, y compris en cas de conditions de circulation difficiles</p>

C. Dépanner les véhicules

<p>Description du domaine de compétences opérationnelles</p> <p>Le service de dépannage doit permettre au client de reprendre la route avec son propre véhicule au moins jusqu'au prochain atelier de réparation.</p> <p>Le dépanneur démontre sa grande expérience et ses compétences techniques sur le lieu d'intervention ainsi que son aptitude à trouver et improviser des solutions adéquates.</p> <p>Le dépanneur engage sa responsabilité dès lors qu'il est amené à évaluer l'état de marche technique du véhicule.</p>	<p>Contexte</p> <p>Lors du dépannage, le dépanneur utilise ses connaissances ainsi que son équipement techniques (appareils de test et de diagnostic, appareils de réparation, pièces de rechange, etc.).</p> <p>Il fait preuve d'une compétence particulière pour identifier les causes des dommages qui ne sont pas claires ou pas directement visible au premier abord et met en œuvre des solutions de secours lorsque cela est nécessaire.</p> <p>Compétences personnelles</p> <p>Les dépanneurs disposent d'un flair technique et d'un talent d'improvisation.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Compétences opérationnelles	Critères de performance
<p>C1 Réaliser des tests fonctionnels simples, diagnostiquer les systèmes mécaniques, hydrauliques, électriques et savoir diagnostiquer et expliquer les résultats</p>	<p>Tests fonctionnels et diagnostic</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 utiliser les instruments de mesure électrique de manière appropriée et analyser et interpréter les valeurs mesurées. 2 appliquer les mesures de sécurité lors du pontage des véhicules (protection personnelle et technique) 3 tester et évaluer les batteries de démarrage 4 sélectionner les batteries correctes dans les listes de fabricants de batteries 5 diagnostiquer les anomalies des systèmes de charge 6 tester l'éclairage des véhicules et remorques 7 interpréter les schémas électriques standard et les symboles 8 choisir et utiliser le bon outil de mesure à l'aide du schéma électrique 9 localiser les fusibles et relais à l'aide du manuel d'utilisation et autres supports 10 vérifier les fusibles et relais 11 interpréter la désignation du liquide de refroidissement et expliquer les corrélations au client 12 lire la mémoire des défauts et évaluer les codes de défaut pour déterminer la possibilité de poursuivre la route et documenter pour une réparation éventuelle. 13 énumérer les acteurs et capteurs absolument nécessaires au bon fonctionnement du moteur 14 lire les données et les interpréter pour confirmer le code d'erreur 15 localiser l'emplacement des composants de gestion du moteur 16 tester les composants de gestion du moteur à l'aide d'instruments de mesure 17 appliquer des stratégies de recherche de pannes indépendamment de la marque 18 appliquer l'analyse visuelle, auditive et olfactive 19 localiser les dysfonctionnements du système d'allumage

Compétences opérationnelles	Critères de performance
	<p>20 expliquer au client les effets et les mesures à prendre en cas d'erreur de carburant</p> <p>21 nommer les bases légales relatives au travail sur les systèmes haute tension</p> <p>22 décrire et respecter les prescriptions de sécurité relatives aux systèmes haute tension utilisés dans la technique automobile</p> <p>23 reconnaître les risques liés aux systèmes haute tension et respecter les mesures de protection nécessaires</p> <p>24 décrire la structure des systèmes haute tension des dispositifs de protection des véhicules hybrides et électriques</p> <p>25 expliquer le transport, le stockage et le recyclage des véhicules et des batteries haute tension</p> <p>26 distinguer les concepts d'entraînement à partir des caractéristiques</p> <p>27 expliquer l'utilisation des entraînements hybrides</p> <p>28 nommer les dangers de l'entraînement hybride et appliquer les mesures de sécurité</p> <p>29 expliquer la conception et le fonctionnement de la commande mécanique et hydraulique de l'embrayage</p> <p>30 nommer les types de boîtes de vitesses</p> <p>31 respecter et suivre les mesures de précaution lors de la manipulation de transmissions intégrales à l'aide du manuel d'utilisateur.</p> <p>32 identifier et suivre les précautions à prendre pour le remorquage des transmissions intégrales</p> <p>33 appliquer les mesures de précaution à prendre pour le remorquage et le démarrage du moteur par remorquage</p> <p>34 interpréter les indications sur les pneus</p> <p>35 décrire les effets des systèmes de surveillance de la pression des pneus</p> <p>36 expliquer au client les corrélations techniques à respecter lors du montage de chaînes à neige ou autres systèmes</p> <p>37 nommer les directions assistées électriques et hydrauliques</p> <p>38 nommer les systèmes ABS</p> <p>39 expliquer au client les conséquences possibles en cas de panne de l'ABS</p> <p>40 nommer les types de servofrein</p> <p>41 tester des systèmes de frein de stationnement électriques et électroniques</p> <p>42 décrire les fonctions des systèmes d'assistance à la conduite</p> <p>43 nommer les systèmes d'ouverture de véhicule et utiliser les outils appropriés</p> <p>44 nommer les mesures de précaution de précaution à prendre lors de la manipulation de systèmes de sécurité tels que les airbags, les tendeurs de ceinture de sécurité, etc.</p> <p>45 vérification du fonctionnement des systèmes antidémarrage</p>

Compétences opérationnelles	Critères de performance
C2 Effectuer des réparations simples et mettre en œuvre des solutions de secours le cas échéant	<p>Réparations simples et solutions de secours</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 appliquer les mesures de sécurité lors du pontage des véhicules (protection personnelle et technique) 2 déposer et poser des batteries de démarrage 3 recharger des batteries 4 effectuer des réparations de secours sur les systèmes de charge 5 effectuer le diagnostic dans les systèmes de démarrage et les réparations de secours 6 effectuer des réparations de secours sur l'éclairage et les systèmes de signalisation 7 effectuer les réparations de secours sur les fusibles et relais 8 effectuer des réparations de secours sur le système de lubrification 9 effectuer des réparations de secours sur le système de refroidissement 10 effectuer des réparations de secours sur les composants de la gestion du moteur 11 effectuer les réparations de secours sur les systèmes d'allumage et de préchauffage 12 effectuer des réparations de secours sur le système d'alimentation en carburant 13 effectuer les réparations de secours sur les systèmes d'injection d'essence 14 effectuer les réparations de secours sur les systèmes d'injection diesel 15 effectuer des réparations de secours sur les systèmes antipollution des gaz d'échappement 16 effectuer des réparations de secours sur les systèmes d'échappement et de suralimentation 17 effectuer le service de dépannage sur les systèmes haute tension avec utilisation de la fiche de secours 18 réaliser les travaux d'entretien et de réparation sur les différents types de systèmes haute tension 19 utiliser l'infrastructure de recharge sur les systèmes haute tension 20 effectuer les réparations de secours sur la commande de l'embrayage 21 appliquer des réparations de secours spécifiques aux boîtes de vitesses (déblocage de secours) 22 effectuer des réparations de secours sur les boîtes de vitesses 23 remplacer une roue conformément à la réglementation 24 réaliser des réparations de secours sur les roues en utilisant les systèmes de réparation adéquats 25 monter des chaînes à neige ou autres systèmes 26 effectuer des réparations de secours sur les directions assistées 27 effectuer des réparations de secours sur les systèmes de freinage (remorque comprise) 28 effectuer des réparations de secours sur les systèmes ABS 29 effectuer des réparations de secours sur les servofreins 30 effectuer des réparations de secours sur les systèmes de frein de stationnement 31 effectuer des réparations de secours sur les systèmes de lève-vitres, verrouillages centralisés, toits ouvrants, capotes, rétroviseurs extérieurs, systèmes d'ouverture, systèmes antidémarrage et systèmes de climatisation

Compétences opérationnelles	Critères de performance
	32 effectuer des réparations de secours sur les essuie-glace 33 effectuer des fermetures de secours sur les fenêtres de toit et toits ouvrant 34 énumérer les méthodes d'ouverture de secours et les appliquer sans provoquer de dommages 35 effectuer des réparations de secours sur les systèmes antidémarrage
C3 Évaluer l'état de marche technique des véhicules en panne et leur permettre de reprendre la route	État de marche technique des véhicules en panne 1 mesurer et évaluer le courant de repos 2 tester les systèmes de charge et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 3 tester les systèmes de démarrage et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 4 tester les systèmes de gestion du moteur et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 5 analyser les anomalies mécaniques du moteur et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 6 tester les systèmes de lubrification et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 7 tester les systèmes de refroidissement et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 8 tester les systèmes d'allumage et de préchauffage et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 9 tester les systèmes d'alimentation en essence et en gazole et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 10 tester les systèmes d'injection d'essence et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 11 tester les systèmes d'injection diesel et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 12 tester les systèmes antipollution (recyclage des gaz d'échappement, catalyseur, sonde lambda, filtre à particules) et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 13 lire la mémoire des défauts des systèmes antipollution, les documenter pour une éventuelle réparation et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet. 14 tester les systèmes d'échappement et de suralimentation et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 15 tester l'embrayage et la commande de l'embrayage et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 16 tester la boîte de vitesses avec des moyens simples et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 17 tester l'huile ATF et en déduire l'état de la boîte automatique et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 18 tester les arbres de transmission et d'entraînement et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 19 tester les directions et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 20 tester les directions assistées électriques et hydrauliques et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 21 tester la suspension des roues et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 22 tester l'efficacité des freins et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet 23 tester l'allumage, l'alimentation en carburant, le système de formation du mélange, le système de démarrage (démarreur, béquille, embrayage), les roues, les chaînes, l'entraînement, la batterie et décider en vue d'une éventuelle poursuite du trajet

Compétences opérationnelles	Critères de performance
<p>C4 Remorquer ou transporter les véhicules en panne</p>	<p>Remorquage et transport de véhicules en panne</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 évaluer la possibilité de remorquer le véhicule (instructions du fabricant) 2 appliquer les prescriptions pour les correcteurs de niveau (remorquage, levage, transport) 3 localiser les points d'élingage / de remorquage à l'aide du manuel d'utilisation 4 utiliser les points d'élingage / de remorquage pour le remorquage avec une corde, une barre, une fourche 5 effectuer le chargement et assurer l'arrimage 6 organiser le transport de personnes et d'animaux si le véhicule doit être chargé 7 charger et sécuriser les motos / scooters / e-bikes
<p>C5 Accomplir les tâches administratives relatives aux interventions de dépannage</p>	<p>Travail administratif sur le dépannage</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 effectuer un rapport des dommages subis par le véhicule (photographie) 2 expliquer au client le constat européen d'accident et le remplir à la demande des personnes impliquées dans l'accident 3 expliquer le contenu d'un rapport de dépannage 4 rédiger un rapport décrivant les opérations de manière compréhensible 5 nommer les possibilités du droit de rétention 6 clarifier les assurances de mobilité du client

D. Dégager les véhicules accidentés

<p>Description du domaine de compétences opérationnelles</p> <p>Le dégagement d'un véhicule accidenté est nécessaire dès lors que le véhicule a quitté la route ou est endommagé au point qu'un chargement normal ou un remorquage ne sont plus possibles. Le transport peut également être nécessaire en cas de panne lorsque la cause de la panne ne peut être réparée sur place et que l'état de marche ou l'aptitude à rouler ne peuvent être rétablis.</p> <p>Le dégagement et le transport sont des domaines d'intervention présentant un haut niveau de technicité. L'accompagnement des clients revêt une importance particulière tant lors du dégagement que lors du transport: ils doivent être informés, conseillés et éventuellement transportés avec leur véhicule.</p>	<p>Contexte</p> <p>Le dégagement et le transport ne peuvent commencer sur le lieu d'un accident qu'une fois que l'éventuelle collecte de preuves a été clôturée par la police et que les examens de sécurité nécessaires ont été effectués. Un dégagement donne souvent lieu à une collaboration avec les pompiers.</p> <p>Des entreprises spécialisées sont sollicitées pour le transport ou le remorquage de véhicules de grande taille. Lors du dégagement et du transport, les moyens suivants sont utilisés en plus du véhicule d'intervention du dépanneur secouriste: câble, grue, treuil, coussins de levage, câble de remorquage et flèche de remorquage, chèvre de levage, etc.</p> <p>Compétences personnelles</p> <p>Les secouristes routiers ont l'esprit d'équipe et travaillent souvent en collaboration avec d'autres secouristes.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Compétences opérationnelles	Critères de performance
<p>D1 Préparer le dégagement des véhicules accidentés sur le lieu d'intervention</p>	<p>Préparation des moyens d'interventions</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 décrire les caractéristiques des véhicules d'intervention et leurs possibilités d'intervention 2 choisir les véhicules et les moyens d'intervention adaptés à la mission en tenant compte des aspects économiques et techniques 3 préparer les moyens d'intervention spécifiques aux véhicules à motorisation alternative <p>Évaluation des risques et préparation du dégagement</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 sécuriser entièrement le lieu du sinistre (auto-sécurisation, sécurisation des clients, du public, des traces, sécurisation du lieu) 2 réévaluer en permanence la situation sur place 3 déterminer le déroulement du dégagement 4 nommer la possibilité d'impliquer les organisations d'urgence 5 nommer des types de propulsion des véhicules alternatives, tels que l'électricité, le gaz, l'hydrogène et l'hybride 6 nommer les dangers émanant des véhicules à propulsion alternative 7 appliquer les mesures possibles en cas de perte de gaz 8 énumérer les mesures de sécurité en présence d'airbags et rétracteurs de ceinture et les appliquer 9 nommer les dangers émanant des composants à haute tension (environnement du véhicule) 10 déterminer les liquides spécifiques coulant des véhicules et prendre des mesures d'urgence en tenant compte de la protection de l'environnement

Compétences opérationnelles	Critères de performance
	<ul style="list-style-type: none"> 11 déterminer la position idéale du véhicule de dégagement et décide en fonction de la situation 12 évaluer les points et techniques de fixation appropriés sur le véhicule accidenté 13 décrire les possibilités de tirer, lever et retourner le véhicule, dans l'intérêt de la sécurité et d'une réduction des dommages 14 nommer les impacts possibles sur l'environnement dus à la modification de la position du véhicule lors de son dégagement 15 nommer les causes possibles de la perte de valeur du véhicule accidenté après son dégagement <p>Système haute tension (HT)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 nommer les bases légales relatives au travail sur les systèmes HT 2 prescriptions de sécurité relatives aux systèmes HT utilisés dans la technique automobile 3 reconnaître les risques liés aux systèmes HT et respecter les mesures de protection nécessaires 4 décrire la structure des systèmes haute tension des dispositifs de protection des véhicules hybrides et électriques 5 transport, entreposage et recyclage des véhicules HT et des batteries HT 6 effectuer le service de dépannage sur les systèmes HT avec utilisation de la fiche de secours
<p>D2 Dégager les véhicules accidentés</p>	<p>Récupération des véhicules accidentés</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 procéder au dégagement du véhicule en respectant toutes les mesures de sécurité et en tenant compte des difficultés topographiques 2 appliquer l'ordonnance sur l'utilisation sûre des grues, y compris les directives CFST pour les véhicules à grue ainsi que les instructions du fabricant 3 déterminer le champ d'utilisation d'une grue en tenant compte des données techniques 4 installer et soutenir les grues mobiles 5 utiliser des grues de dégagement 6 décrire l'entretien et la maintenance des grues 7 expliquer les dispositions de sécurité d'un treuil, y c. du câble de traction 8 détermine le champ d'utilisation d'un treuil 9 utiliser un treuil de manière sûre 10 expliquer le principe de fonctionnement de l'appareil de traction par treuil 11 utiliser des appareils de traction par treuil et nommer les possibilités d'utilisations 12 décrire des interventions avec poulie de renvoi et énumérer les recommandations de sécurité 13 estimer le poids des chargements 14 choisir et utiliser des dispositifs d'élingage adaptés 15 distinguer les indications de charge et de sécurité des dispositifs d'élingage 16 comparer les avantages et les inconvénients des chaînes, courroies, crochets et cordes 17 procéder avec autant de précautions que possible au dégagement difficile d'un véhicule accidenté positionné sur le côté ou sur le toit 18 nommer les responsables du nettoyage du lieu du sinistre

Compétences opérationnelles	Critères de performance
<p>D3 Remorquer ou transporter les véhicules accidentés</p>	<p>Remorquage et transport de véhicules accidentés</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 évaluer la possibilité de remorquer le véhicule (instructions du fabricant) 2 expliquer et appliquer les prescriptions légales en matière de remorquage avec chèvre de levage, flèche de remorquage et câble 3 charger ou atteler des véhicules accidentés 4 utiliser des moyens de sécurisation pour arrimer les charges 5 procéder au transport du véhicule dans le respect des prescriptions légales y compris l'arrimage des charges 6 assurer l'aptitude au transport des véhicules accidentés (par exemple, les véhicules électriques) 7 nommer les possibilités de colmatage provisoire des fuites 8 montrer les possibilités de transport de personnes 9 remorquer des véhicules à transmission intégrale et des véhicules à boîte automatique (y compris les véhicules électriques) 10 procéder au déverrouillage d'urgence des types usuels de boîtes automatiques 11 procéder au déverrouillage d'urgence des types usuels des freins de stationnement
<p>D4 Permettre aux véhicules de reprendre la route après un accrochage</p>	<p>Accrochage</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 nommer des notions de la géométrie de direction 2 évaluer à l'aide d'outils simples les dommages sur les suspensions de roue 3 procéder à un changement de roue en respectant les prescriptions et en tenant compte des valeurs empiriques concernant le filetage et la forme des vis de roue 4 nommer des conséquences possibles en matière de taille de roue et de capacité de charge des pneus 5 évaluer les dommages sur goupilles de positionnement, suspension, direction, système de freinage, conduits, articulations et arbre d'entraînement 6 évaluer le fonctionnement de l'entraînement, du refroidissement et des prises de force des organes additionnels 7 diagnostiquer les pertes d'ingrédients et lubrifiants 8 réaliser des réparations provisoires d'accrochages (éclairage, pièces lâches, etc.) 9 rédiger une restriction de circulation à une heure et pour un trajet précis en accord avec la police

Compétences opérationnelles	Critères de performance
<p>D5 Accomplir les tâches administratives relatives aux interventions de dégagement</p>	<p>Gestion des accidents et des sinistres</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 effectuer un inventaire des dommages subis par le véhicule (photographie) 2 nommer les facteurs inclus dans une gestion de sinistre 3 réaliser le dépôt d'un véhicule accidenté sur le terrain de l'entreprise en respectant les règles de protection de l'environnement, de protection incendie, de protection personnelle et de conservation de la valeur 4 décrire le déroulement de la mise en sécurité d'un véhicule et les attentes des autorités dans ce domaine 5 assurer l'absence de tension des véhicules accidentés 6 nommer les possibilités pour la suite de la procédure, avec indication des coûts et de la durée 7 vérifier la couverture d'assurance de la personne dans le besoin et procède à d'autres vérifications avec le client 8 expliquer des autres prestations au client 9 expliquer les bases du droit des assurances 10 nommer la possibilité de cession, avec remplissage du formulaire correspondant 11 réaliser ou organiser l'élimination du véhicule en tenant compte des prescriptions légales 12 expliquer au client le constat européen d'accident – est à même de remplir un constat européen d'accident à la demande des personnes impliquées dans l'accident 13 nommer le contenu d'un rapport d'accident 14 rédiger un rapport écrit décrivant les opérations de manière compréhensible 15 nommer les possibilités du droit de rétention 16 clarifier les assurances de mobilité du client 17 décrire et appliquer les principes de base du calcul des coûts opérationnels 18 calculer les services d'assistance en cas d'accident 19 recalculer les prestations d'assistance accident