



Contrôleur Technique Automobile

Document réalisé par la MIP de Louhans (www.mip-louhans.asso.fr)

avec la collaboration de formateurs et de professionnels

Juin 2011

Obligatoire depuis 1992, le contrôle technique automobile vise à améliorer l'état du parc automobile en imposant un contrôle régulier des véhicules. Les vérifications portent essentiellement sur la sécurité et le respect de l'environnement.

Les véhicules automobiles de moins de 3,5 tonnes (voitures particulières et camionnettes) sont soumis, au cours d'une visite, à 118 points de contrôle. Les défauts les plus graves (éclairage, freinage, pollution...) entraînent une obligation de contre-visite, à effectuer dans un délai de 2 mois.

Gilles et Martial, contrôleurs automobiles

Gilles, le Chef de centre, nous accueille pendant que Martial achève le contrôle d'un véhicule. Nous lui expliquons la raison de notre venue : « J'espère que vous avez du temps, car il y a beaucoup de choses à dire. »

Martial arrive. Le couple qui attendait dans la salle d'attente se lève et vient à sa rencontre. Martial imprime le compte-rendu de la visite : « Tenez, voici votre carte grise. Donc, le contrôle est bon, vous n'avez pas de contre-visite. Vos pneus arrière commencent à s'abîmer, rien de grave, mais pensez à les changer. Sinon, c'est bon, vous êtes repartis pour 2 ans, leur explique Martial avec le sourire. Il me faut votre signature sur le document. » Pendant que le client signe, Martial lui demande : « Vous réglez comment ? » Une fois que le client a payé, Martial et Gilles disent au revoir au couple : « les clés sont sur la voiture, au-revoir. »

Un nouveau client arrive : « Bonjour, je vais prendre votre carte grise et vos clés s'il vous plaît » lui demande Martial. Il nous explique : « Le contrôle commence par une phase administrative d'identification. Dans des centres plus importants, les contrôleurs sont aidés d'une secrétaire qui s'en occupe et gère l'encaissement. Ici, nous ne sommes que 2, donc nous faisons tout. C'est d'ailleurs une bonne chose, car nous sommes en contact avec la clientèle. Je n'enchaîne pas seulement les voitures en atelier, c'est plus agréable. C'est d'ailleurs pour ce côté relationnel que j'ai choisi ce métier et abandonné la carrosserie. »

« Par contre, une secrétaire n'a pas le droit d'expliquer le compte-rendu du contrôle au client, c'est le rôle du contrôleur, précise Gilles. Ici, le travail est assez agréable, nous ne subissons pas la même pression qu'en ville où les contrôleurs travaillent un peu à la chaîne. Notre activité fluctue en fonction des jours et des semaines. Le travail est moins important en ce moment, c'est plus calme. Il y a plusieurs raisons à cela, analyse Gilles. En 1 an et demi, nous sommes passés de 3 à 6 centres localement, la concurrence est donc plus forte. Et la prime à la casse nous a fait du mal : 20 à 30% du parc de véhicules a été renouvelé, ce sont des voitures que nous ne contrôlerons pas avant 4 ans. Et les anciennes voitures sont parties à la casse, nous ne les aurons pas non plus en contrôle. Donc, comme vous l'a dit Martial, il faut fidéliser la clientèle. Un prestataire extérieur s'occupe des relances par courrier et mail pour prévenir de la date du prochain contrôle. »

Un métier surveillé...

Martial est sur l'ordinateur et remplit un formulaire informatique : « C'est un logiciel fourni par notre réseau. Je commence par rentrer le numéro d'immatriculation et mon numéro d'agrément. Le logiciel transmet cette information à l'OTC [L'OTC est l'organisme chargé pour l'état de collecter toutes les informations sur l'état du parc automobile et de surveiller le travail des centres de contrôle]. J'obtiens ainsi l'autorisation de procéder au contrôle, poursuit Martial. L'heure de début de contrôle s'affiche. Désormais, je ne pourrai plus l'arrêter. » « Le logiciel est régulièrement mis à jour, ce qui nécessite un petit temps d'adaptation de notre part, poursuit Gilles. Ce n'est pas très compliqué à utiliser, quand j'ai commencé je ne savais pas utiliser un ordinateur. » Contrairement à une idée assez répandue, les contrôleurs ne font pas ce qu'ils veulent, ils sont très encadrés. « L'OTC impose de nombreuses règles pour uniformiser le travail des contrôleurs en France, explique Gilles. Ils ont pris des mesures pour éviter les fraudes et les contrôles de complaisance.

Fonctions

Afin d'assurer l'indépendance des contrôles, notamment vis-à-vis des garages, ceux-ci ne peuvent être effectués que par des professionnels agréés et dans des centres spécialisés.

Les opérations de contrôle technique

Même s'il n'est pas nécessaire que le contrôleur soit mécanicien, il doit néanmoins avoir de très bonnes connaissances en mécanique automobile. Il établit des diagnostics des pièces et décèle la cause d'une panne ou d'un problème technique. Son objectif est de vérifier que l'état du véhicule ne représente pas un danger pour la sécurité du conducteur. Il n'a pas pour autant la possibilité d'immobiliser le véhicule, encore moins de le réparer. Si une voiture arrive accidentée, il vérifie les points de déformation et leur importance par rapport à la carrosserie, puis il signale les risques au client.

Pendant les 30 à 45 minutes que dure une visite, il effectue :

- Des contrôles visuels : état de la carrosserie et de la structure du véhicule, du moteur, de la boîte de vitesse...
- De nombreux tests à l'aide d'appareils de mesure particuliers : banc de freinage, analyseurs de gaz, régloscope (une sorte de grosse loupe avec des tracés de référence sur laquelle on aligne les faisceaux des phares)... Mais il ne fait pas de démontage.

Les points de contrôles

Le contrôleur doit vérifier un certain nombre de points de contrôle (118 actuellement) définis par arrêté et transmettre les informations à l'UTAC-OTC, l'organisme du Ministère des Transports chargé entre autres de recueillir et d'analyser les résultats des contrôles. Il utilise de la documentation technique et réglementaire qui évolue régulièrement.

- Identification du véhicule : il vérifie l'état et la lisibilité des plaques d'immatriculation, la conformité du véhicule avec les informations contenues sur la carte grise...
- Le freinage : il vérifie le bon état des freins sur le banc de frein, l'état des câbles, l'étanchéité du réservoir de liquide de frein...
- La direction : il contrôle l'état de la colonne de direction, le jeu des rotules...
- La visibilité : il regarde si le pare-brise n'est pas fissuré et si la visibilité est bonne, si un rétroviseur manque, si un essuie-glace est en mauvais état...
- L'éclairage, la signalisation : il vérifie à l'aide du régloscope le réglage des phares, contrôle que le signal de détresse fonctionne...
- La liaison au sol : il contrôle l'état des amortisseurs, du train avant et arrière, la pression des pneus...
- La structure, la carrosserie : il regarde l'état de la carrosserie et des pare-chocs, si les portières s'ouvrent correctement...
- Les équipements : il essaie les ceintures de sécurité, l'état de la batterie...

- Les organes mécaniques : il regarde l'état du réservoir de carburant, la fixation et l'étanchéité du moteur (mais il ne le démonte pas), l'état du pot d'échappement...
- La pollution et le niveau sonore : il contrôle le bruit du moteur, la teneur en Co des gaz d'échappement...

Tout au long du contrôle, il utilise un petit appareil portable dans lequel il entre les renseignements relatifs à la carte grise et aux différentes caractéristiques du véhicule. En fin de contrôle, il transfère les informations sur l'ordinateur qui édite un rapport, appelé « procès verbal de contrôle », remis au client.

A la fin de son contrôle, il colle une vignette sur le pare-brise et le timbre sur la carte grise signalant que le véhicule ne présente aucun défaut.

Le contrôleur technique s'occupe également de l'entretien de son poste de travail et des équipements de contrôle dont il fait le suivi de la maintenance.

🌀 Les opérations commerciales et administratives

► La transmission des informations

Une fois le contrôle terminé, il réalise le procès verbal de l'intervention. Pour cela, il saisit sur un logiciel spécifique les défauts constatés. Les données seront transmises et traitées par l'UTAC OTC.

► Le contact avec les clients

Au-delà des compétences techniques, les relations directes avec la clientèle exigent d'avoir le contact facile et d'utiliser de pédagogie pour expliquer de manière simple et claire le rapport des contrôles. Le contrôleur technique est très souvent en contact avec la clientèle :

- Prise de rendez-vous
- Renseignements sur les tarifs
- Encaissement et facturation
- Explication avec des mots simples du procès verbal de contrôle : il explique quels sont les points défectueux, ceux qui nécessitent une contre-visite, les risques possibles...
- Développement et fidélisation de la clientèle à l'aide de relances téléphoniques, de mailings...

En plus des particuliers et des garagistes qui amènent les voitures de leurs clients ou les occasions à revendre, le contrôleur peut être en relation avec des experts et des assureurs par exemple pour vérifier l'état réel d'un véhicule accidenté ou en réparation.

Par exemple, un contrôle ne doit pas durer moins de 30 minutes. C'est le temps minimum que l'OTC juge nécessaire pour faire un contrôle de qualité. L'heure de fin de contrôle est également indiquée. Ici, nous prenons le temps de bien regarder chaque voiture, nous faisons chacun 8 voitures par jour en moyenne. En ville, les contrôleurs font plus de visites par jour, mais la qualité peut s'en ressentir. Ils sont 5-6 et travaillent en parallèle sur 2 chaînes. » Chaque contrôle est attribué à un contrôleur précis, il n'est pas question de travailler à plusieurs sur un véhicule ou de se les échanger. Ces mesures permettent de repérer les centres peu scrupuleux. Normalement, le métier de contrôleur est le même partout. « La seule différence c'est l'état des véhicules. En zone rurale, les gens, notamment les personnes âgées, conservent leur voiture le plus longtemps possible et l'entretien régulièrement. En ville, les gens font moins attention. »

« C'est aussi un moyen de surveiller le travail des contrôleurs, intervient Martial. Chaque mois, nous recevons des statistiques et la liste des erreurs que nous avons commises. Nous ne sommes pas des machines, un moment d'inattention est possible. Par exemple, un jour, j'ai oublié de vérifier l'alignement des phares. Cette erreur est apparue dans ma fiche mensuelle. Tout notre travail est vérifié : si mon taux de voitures en contre-visite est trop différent de celui de mon collègue, l'OTC peut trouver ça suspect et me contrôler. Je peux perdre mon agrément ou payer une amende. »

Et un contrôle très encadré

Gilles poursuit : « L'OTC établit 118 points de contrôle à effectuer qui peuvent donner lieu, selon leur degré de détérioration, à une contre-visite. Notre marge de manœuvre est assez réduite : pour chaque point nous avons le descriptif de ce qui est jugé conforme ou non. Je constate un bas de caisse déformé : est-ce important ou non ? Est-ce fissuré ou cassé ? C'est à l'appréciation du contrôleur, mais nous avons des indications. Tout est ici, nous dit-il en posant un gros classeur sur le bureau. C'est notre document de référence. Il contient la liste des défauts possibles regroupés par grandes familles : point « visibilité », point « organes mécaniques »... » Nous regardons le classeur. Par exemple dans la famille « Organes mécaniques », l'un des points à surveiller est le circuit de carburant : le contrôleur doit indiquer en cas de défaut s'il s'agit « d'un mauvais état », « d'une mauvaise fixation », « d'une fuite » ou « d'un contrôle impossible ».

Les normes sont remises à jour très régulièrement. « On classe les nouvelles fiches très régulièrement. Bientôt ce sera uniquement sur informatique. On ne peut pas tout connaître par cœur, c'est impossible. Dès que je vois un défaut sur une voiture et que je ne sais pas comment le traiter, je regarde dans le classeur. Ce n'est pas toujours facile de suivre les évolutions de la réglementation, reconnaît Martial. Tel défaut peut donner lieu à une contre-visite à un moment donné, puis plus quelque mois plus tard. Et certaines choses ne paraissent pas logiques. Nous devons nous tenir au courant. Nous avons obligation de suivre chaque année une formation de 20h : 2 jours en centre pour reprendre les nouveautés de la réglementation et le reste ici par informatique sous forme de tests. »

Un circuit à respecter pour ne rien oublier

Martial termine de rentrer toutes les informations de la carte grise dans le logiciel. « Elles sont transférées sur mon terminal de saisie dont je vais me servir tout au long de la visite. Tous nos appareils sont reliés entre eux par wifi. Vous verrez nous avons 2 ordinateurs dans l'atelier, un pour le contrôle pollution et un pour le freinage. » Martial nous propose de l'accompagner tout au long de la visite.

Il s'installe dans le véhicule pour le rentrer dans l'atelier. Il en ressort et tourne autour de la voiture : il ouvre les portières, regarde à l'intérieur, touche les ceintures... tout en discutant avec nous. « Là je suis déjà dans le contrôle, je vérifie un certain nombre de points de sécurité : si l'ancrage est bon, si la porte n'est pas déformée, si les ceintures sont en bon état... Je suis toujours le même circuit, c'est assez répétitif, mais il faut être très méthodique pour ne rien oublier. Je ne rentre dans mon terminal de saisie que les défauts constatés. Là, par exemple, le feu arrière gauche est un peu fendu, je vais l'indiquer comme une détérioration mineure. » Martial ouvre le capot et regarde à l'intérieur. « Tout semble correct. Tout se fait au visuel à ce moment-là, je n'ai rien le droit de démonter, même pas les essuie-glaces. »

Martial contrôle aussi l'état de la carrosserie, des essuie-glaces, le fonctionnement du klaxon... « Là les essuie-glaces sont corrects, je n'ai rien à signaler, indique Martial. Mais je vais vous donner un exemple pour vous montrer le degré de précision attendu par la norme.

C Conditions de Travail

- Dans un centre de contrôle agréé, sous l'autorité d'un chef de centre, il travaille en autonomie (1 contrôleur par véhicule) au sein d'une équipe, la plupart du temps réduite.
- Dans un atelier, il est exposé au bruit (bruit de moteur lors des tests de pollution et de freinage) et aux variations de température. Il respire les gaz d'échappement (CO, CO2, fumées d'échappement), surtout lorsque l'atelier est fermé, ce qui peut provoquer des maux de tête.
- Positions de travail parfois inconfortables : il a les bras souvent levés, le dos courbé, il reste debout de manière prolongée, son buste est en torsion lorsqu'il vérifie une voiture sur le pont, ses genoux sont sollicités... Comme il doit manœuvrer lui-même le véhicule, on considère qu'il monte et descend de la voiture environ 5 fois par contrôle. Il doit d'ailleurs avoir le permis.
- Adaptation aux évolutions de la réglementation : il a une obligation de formation de 20h par an pour apprendre les nouveaux points de contrôle, les nouvelles normes...
- Métier à responsabilité : il contrôle la sécurité des véhicules et donc celle des conducteurs. Si un contrôle est mal fait, sa responsabilité est engagée.
- Utilisation de l'informatique (tableur, logiciel spécifique...) pour entrer les données, les transférer, éditer des documents...

🌀 Qualités requises

- Permis obligatoire
- Être un bon technicien : un contrôleur a de bonnes bases en mécanique.
- Rigoureux et concentré : il doit contrôler tous les points et ne pas en oublier.
- Indépendant : il ne doit pas être influencé par le client, le constructeur...
- Autonome : il est seul pour contrôler un véhicule.
- Avoir le sens commercial et un bon contact avec la clientèle : il doit expliquer simplement les résultats du contrôle, faire prendre conscience des risques...

🌀 Salaire

Selon la convention collective (IDCC 1090), on distingue 2 échelons selon l'expérience et les tâches réalisées (salaires au 07/07/10) :

- Le contrôleur technique dont le salaire commence à 1 478€ brut
- Le contrôleur technique confirmé dont le salaire commence à 1 611€ brut

Le salaire peut varier selon l'employeur.

M arché de l' E mploi

Il existe 5 605 centres agréés en France au 31/12/10. On distingue :

Les centres de contrôle non rattachés à un réseau : 9%

Ils doivent assurer seuls la prise en charge : des formations, de la mise en place et de l'évolution du logiciel de contrôle, de la transmission des données, de la documentation technique...

Certains centres se sont regroupés en dehors des réseaux. Par exemple la Coopérative artisanale A3S (www.autosecuritas.fr) qui regroupe 279 centres.

Les installations auxiliaires : 3%

Ces installations sont situées dans les locaux de réparation et de commerce automobiles. Pour assurer l'indépendance des contrôles, ceux-ci sont réalisés par des contrôleurs d'un Réseau de contrôle agréé.

Les centres de contrôle rattachés à un réseau : 88%

Ils bénéficient de prestations fournies par le Réseau (logiciels, conseils techniques, formations, collecte des données, documentation technique...). Il existe 5 réseaux agréés pour le contrôle technique des véhicules légers :

- Auto Sécurité France (www.autosecrite.com)
- Secta/Autosur (www.autosur.com)
- Vivauto/Autovisdion (www.autovision.fr)
- DEKRA Automobile (www.dekra-norisko.fr)
- SECURITEST (www.securitest.fr)

On constate :

- Une augmentation du nombre de centres chaque année : en 10 ans, 1 004 nouveaux centres ont été agréés.
- Une augmentation du nombre de centres non rattachés à un réseau (180 en 2000 et 516 en 2010).
- Une augmentation du nombre de centres rattachés à un réseau (3 854 en 2000, 4 918 en 2010).
- Une baisse des installations auxiliaires (567 en 2000 contre 171 en 2010).

Source : UTAC OTC Bilan 2010 (www.utac-otc.com)

Les offres d'emploi

- En consultant le site de Pôle Emploi (www.pole-emploi.fr) code I1604 ou avec l'intitulé « Contrôleur technique automobile ».
- En consultant les sites des centres, notamment ceux qui dépendent d'un réseau (voir adresses internet ci-dessus).

F ormation

Pour devenir contrôleur technique automobile, il est nécessaire d'obtenir un agrément auprès de la Préfecture du lieu d'implantation du centre pour lequel on travaille.

Les conditions d'agrément

- Expérience ou diplôme dans le domaine de la mécanique ET suivre une formation complémentaire
- L'extrait du casier judiciaire B2 ne doit faire apparaître aucune condamnation.
- Être rattaché à un centre de contrôle technique agréé et salarié d'un opérateur agréé.
- Ne pas exercer une activité de commerce ou de réparation automobile
- ET avoir suivi une formation de Contrôleur technique automobile.

Ouvrir un centre technique automobile

Il faut obtenir un agrément auprès de la Préfecture. Pour cela, le centre doit remplir un certain nombre de conditions, notamment :

- être situé dans des locaux indépendants du commerce et de la réparation automobile
- permettre le contrôle des véhicules de 7m de long, de 2,5m de large et de 3m de haut, sans occupation de la voie publique
- fournir un espace suffisant autour du véhicule (0,8m minimum)
- le bâtiment doit être construit en longueur (pas de forme en L par exemple)
- disposer de certains matériels : un freinomètre à rouleaux, un banc de suspension, une plaque de ripage, un analyseur de gaz, un opacimètre, un dispositif de diagnostic des systèmes embarqués de contrôle des émissions polluantes, un dispositif de contrôle de la pression des pneumatiques, un dispositif permettant le contrôle visuel (fosse ou pont élévateur)...
- disposer d'un local et de moyens informatiques (logiciels, ordinateur, imprimante, terminaux de saisie portables) permettant la saisie des informations en temps réels, l'édition des procès-verbaux de contrôle technique et la transmission des données de chaque contrôle

A noter : il n'existe pas de réglementation spécifique concernant le nombre de centres autos sur une même zone. Une étude de marché est fortement conseillée avant d'entamer ses démarches.

Coût : 150 000 à 200 000€ environ à prévoir (dont 60 000€ environ d'apport personnel)

Si le caoutchouc de l'un des essuie-glaces avant est arraché à moitié, cela correspond au défaut « absence ou non fonctionnement » et cela donne lieu à une contre-visite. Mais si le caoutchouc est arraché sur moins d'1/5^{ème} de sa longueur, c'est jugé comme « mauvais état » et il n'y a pas de contre-visite. »

Le contrôle pollution différent selon le véhicule

Gilles arrive avec un autre véhicule et commence certaines vérifications à l'extérieur. Après avoir vérifié la pression de chaque pneu, Martial met dans le pot d'échappement un tuyau relié à un appareil : « je vais faire le contrôle pollution. On ne procède pas de la même manière pour un véhicule essence et un diesel. L'année de construction rentre aussi en jeu : on ne peut pas attendre d'un véhicule comme celui-ci qui a 18 ans qu'il respecte le même taux qu'une voiture récente. C'est évident qu'il pollue beaucoup plus. » Martial remonte dans le véhicule et le démarre. « Il faut faire chauffer un peu le moteur avant de prendre la mesure. Pour un diesel, il faut faire vrombir le moteur. C'est beaucoup plus bruyant et les rejets de gaz sont plus importants. C'est un des points noirs du métier : nous respirons toute la journée des gaz d'échappement. En été, c'est plus supportable car nous pouvons ouvrir les portes de l'atelier, mais en hiver c'est bien plus compliqué, même si nous sommes équipés d'un extracteur de gaz. Certains soirs, je rentre avec mal à la tête. »

Le banc de freinage et les phares

Martial remonte dans le véhicule pour l'installer sur le banc de freinage. « Je monte et descend de la voiture très souvent. C'est usant pour les genoux et le dos. »

Le téléphone sonne, Martial doit arrêter son contrôle pour aller répondre. Il revient quelques minutes plus tard. « Il faut rester concentré et retrouver là où je me suis arrêté. Personnellement, je mets mon terminal de saisie à côté du prochain contrôle à faire, ça me sert de repère. »

Le banc de freinage permet de prendre des mesures pour les freins avant et arrière, le frein à main et les suspensions. « Je dois appuyer pendant 6 secondes sur le frein pour que l'ordinateur prenne la mesure. Vous voyez là-bas, j'ai un moniteur qui décompte les secondes et affiche les mesures. Je sais alors quel est le degré d'efficacité des freins et s'ils sont déséquilibrés. Toutes ces informations sont envoyées directement dans mon terminal de saisie. » Martial teste les différents freins ce qui fait crisser les pneus. « Les clients nous disent parfois qu'on maltraite leur voiture à cause des bruits qu'ils entendent, intervient Gilles. Dans un souci de transparence, le mur entre l'atelier et la salle d'attente est vitré, les gens peuvent donc regarder ce qu'on fait. Certains essaient de nous accompagner dans l'atelier pour nous surveiller, mais c'est interdit. Là encore, il faut être diplomate. »

Martial avance la voiture jusque dans une zone délimitée tracée au sol. « Maintenant, je vais contrôler les phares à l'aide d'un rélogphare. C'est un appareil de mesure que je dois positionner devant chaque faisceau. » Martial pousse l'appareil devant le phare avant droit puis gauche. « On a changé d'appareil il y a peu de temps, avant on le positionnait au jugé, maintenant l'appareil nous signale si on doit le mettre un peu plus haut, un peu plus à gauche... Parfois, cela prend un peu de temps pour trouver l'emplacement parfait. »

Le pont : une étape physique

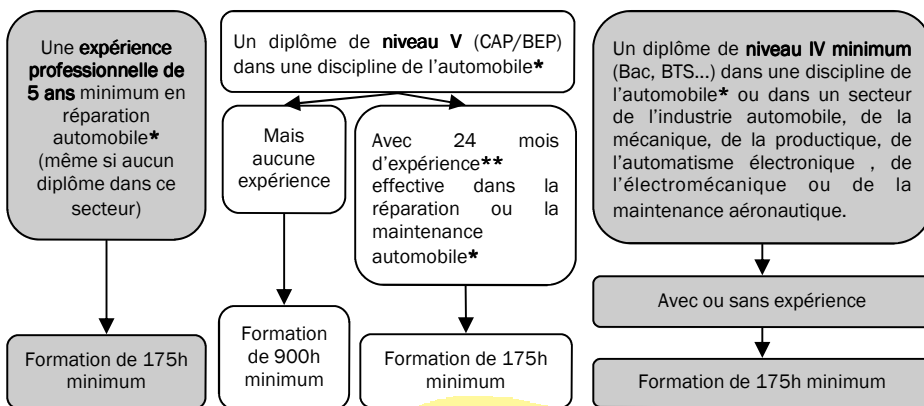
Martial remonte dans la voiture et la positionne sur un pont. Il le monte pour mettre les roues à sa hauteur. « C'est le moment où le dos et les épaules sont les plus sollicités. C'est un métier physiquement usant à cause de la répétition des gestes. Pour contrôler l'état des pneus, je dois les faire tourner assez vite et donc mettre suffisamment de force dans mon mouvement. Pour les rotules, je dois faire bouger les roues de gauche à droite, ce qui sollicite les épaules et les poignets. C'est plus dur sur les 4x4 et les utilitaires. J'ai eu des problèmes de dos et mon collègue aussi. Je fais du sport pour compenser. »

Martial descend maintenant sous la voiture, une lampe à la main, en se contorsionnant. Il pousse une traverse sous le véhicule. De l'huile coule. « Le client a une fuite, mais cela ne donne pas lieu à une contre-visite, ce n'est pas considéré comme dangereux. Là je regarde si le plancher est déformé, si la roue de secours est bien en place, l'état des amortisseurs, des flexibles... Vous voyez, il y a beaucoup de corrosion, c'est habituel sur ce modèle. Avec l'expérience, on connaît les défauts récurrents pour chaque modèle. Mais il faut mettre de côté nos a priori et avoir un regard neutre à chaque fois. » Martial continue son inspection et note les défauts. Il se penche, tourne...

Formation

Il existe deux durées de formation de contrôleur technique automobile accessibles en fonction du diplôme et de l'expérience du candidat.

Vous avez :



! *mécanique automobile (quelle que soit l'option complémentaire), carrosserie, tôlerie, électricité automobile, maintenance automobile.

Pour le diplôme de niveau V : CAP réparation des carrosseries, CQP Tôlier ferreur, TP Carrossier réparateur, CAP Maintenance des véhicules automobile, TP Mécanicien automobile, CQP mécanicien de maintenance automobile, BEP Maintenance des véhicules et des matériels, MC maintenance des systèmes embarqués de l'automobile, MC maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements, TP Electricien automobile...

Pour le diplôme de niveau IV et plus : Bac Pro construction des carrosseries, Bac Pro maintenance des véhicules automobiles option voitures particulières, BP Carrosserie construction et maquetage, BTS après-vente automobile option véhicules particuliers, TP technicien en diagnostic et réparation automobile...

! **L'expérience en qualité de peintre en carrosserie (sans carrosserie ou tôlerie) n'est pas reconnue.

Dans le cas de formations en alternance, seules les périodes passées en entreprise sont comptabilisées.

Organismes de formation

► Avec l'AFPA

Validation : Titre professionnel Contrôleur technique automobile

Version courte : 420h (même public que pour la formation de 175h)

Version longue : 910h

Lieux : Migennes (formation susceptible d'être financée par le Conseil Régional de Bourgogne), Vesoul... Pour connaître les autres régions : www.afpa.fr

Inscription :

Pour les demandeurs d'emploi : auprès de Pôle Emploi

Pour les salariés : auprès du CERIMS de leur département (en Saône-et-Loire : 03.85.67.71.53.)

► Avec le GNFA

Validation : CQP Contrôleur technique automobile

Formation courte : 175h

Lieux : Rillieux-la-Pape (69), Pessac (33), Noisy-le-Sec (93), Blagnac (31) ou Nîmes (30)

Dates : 3 sessions dans l'année pour chaque site

Coût : 2 720, 90€ TTC

Inscription :

GNFA

41-49 rue de la Garenne

92313 SEVRES Cedex 01.41.14.17.78.

Le GNFA ne propose pas la formation longue.

Certaines enseignes recrutent des professionnels de la mécanique qu'elles forment ensuite au métier de contrôleur technique automobile. Mais attention, la formation de contrôleur technique automobile n'est alors valable que dans le réseau dans lequel elle est passée.

Et après ?

• L'agrément n'a pas de durée de validité. Toutefois, pour le conserver, le contrôleur doit justifier :

- D'une formation complémentaire d'au moins 20h par année civile
- D'un audit favorable tous les 2 ans
- D'au moins 300 visites techniques par année civile

Un site à consulter :

www.utac-otc.com

« Pour devenir contrôleur automobile, il faut venir du secteur de l'automobile et suivre une formation complémentaire plus ou moins longue. Mon collègue était mécanicien et je constate une différence avec moi qui vient de la carrosserie. Il faut de bonnes connaissances en mécanique pour faire ce métier, et la formation complémentaire ne suffit pas pour les acquérir. J'ai beaucoup appris de mon collègue. Au début c'était un peu compliqué, je ne savais pas où était le turbo, ce qu'était une rotule de direction... Maintenant je connais bien les différentes pièces d'une voiture. »

Martial ressort de sous la voiture, descend le pont et sors le véhicule de l'atelier. « Voilà, j'ai terminé. »

La fin du contrôle

Martial revient au bureau pour éditer le procès-verbal du contrôle. Le client, un homme âgé, paraît assez stressé en attendant les résultats : « Alors, je dois faire une contre-visite ? » « Non, le rassure Martial, c'est bon, vous êtes reparti pour 2 ans. Vous ferez attention, vous avez une fuite d'huile, regardez quand même. Et vous avez un peu de corrosion, mais rien de grave. »

Une fois le client parti, Martial nous explique : « Lorsque je rends une voiture, théoriquement, je dois annoncer les défauts comme ils sont notés sur le compte-rendu. Mais ce n'est pas parlant pour les clients, il faut leur traduire. Par exemple, pour ce client, sa fuite d'huile correspond à un « défaut d'étanchéité du moteur ». Si je lui dis juste ça, il ne va pas comprendre. J'essaie de ne pas alarmer les gens avec des termes techniques et peu compréhensibles. De même, je ne vais pas lui dire « Vous avez vraiment une grosse fuite » avec un ton grave. Il faut se mettre à la portée des clients. Un bon contrôleur qui a un mauvais contact avec les clients va rencontrer des difficultés pour fidéliser sa clientèle. »

Faire preuve de diplomatie, mais aussi de fermeté

Gilles et Martial doivent faire preuve de diplomatie : une contre-visite n'est pas une bonne nouvelle à annoncer à un client. « Une contre-visite, cela veut dire réparations et donc dépense supplémentaire, explique Martial. Quand vous annoncez à un client qui va payer 72€ de contrôle que son essieu est à changer et que cela coûtera 1 000€, il n'est pas ravi. On sent que les gens ont de plus en plus de problèmes financiers. Certains ont besoin de trouver un responsable et s'en prennent à nous, il faut savoir gérer ce genre de situation. On ne peut pas se permettre de fermer les yeux sur certains défauts pour aider les clients. C'est assez compliqué car nous devons aussi les fidéliser... C'est pourquoi il faut être agréable, compréhensif, mais rigoureux... C'est encore plus ambigu avec les garagistes qui peuvent nous fournir 2 voitures par jour. Certains clients essaient de négocier : en arrivant, ils annoncent que leur ampoule de phare a grillé sur le trajet, donc si on pouvait ne pas le signaler... C'est étonnant le nombre de petits incidents qui arrivent juste le jour du contrôle », nous dit Martial en souriant.

Certains clients n'hésitent pas à se retourner contre le contrôleur. « Il leur faut un responsable et c'est nous, poursuit Gilles, une voiture qui tombe en panne peu de temps après le contrôle, une voiture vendue qui présente des défauts non inscrits sur le procès verbal... » « J'ai eu le cas il n'y a pas longtemps, raconte Martial. J'ai fait le contrôle d'un véhicule et tout était bon. Quelques semaines plus tard, le client a vendu ce véhicule. L'acheteur a alors noté de grosses différences entre ce que j'avais indiqué dans le contrôle et l'état réel de la voiture. C'était totalement incompréhensible, le vendeur et l'acheteur me tenaient pour responsable. Et je ne pouvais pas prouver que mon contrôle était correct. Par hasard, j'en ai discuté avec un garagiste qui m'a expliqué que le vendeur avait eu un accident quelques jours après le contrôle et qu'il avait remis rapidement en état la voiture pour la vendre. J'ai mis le vendeur face à ses mensonges et il a fini par reprendre la voiture. J'ai eu de la chance, mais on ne peut pas toujours apporter de preuve. Par exemple, les fans de tuning montent souvent des pneus et des jantes plus larges qu'autorisées. Ils les enlèvent et mettent des pneus normaux juste le temps du contrôle. Mais s'ils ont un accident, je vais devoir expliquer pourquoi je n'ai pas signalé ce problème de pneus. Et je ne vais pas pouvoir prouver qu'ils ont changé les pneus. »

« Par contre, notre responsabilité n'est pas engagée si le véhicule tombe en panne pendant le contrôle, explique Gilles. Il arrive que le câble de frein casse lorsque nous passons la voiture sur le banc de freinage. Ce n'est pas notre faute, le câble pouvait être en mauvais état, oxydé... Les personnes âgées ont tendance à peu appuyer sur les freins, ici nous les sollicitons beaucoup, ce qui explique aussi pourquoi ils peuvent céder. On rend le véhicule comme ça, mais en expliquant, ce qui n'est pas facile. »