

LOGO DE  
L'ÉTABLISSEMENT

**BACCALaurÉAT PROFESSIONNEL**  
**MAINTENANCE DES VÉHICULES**  
**AUTOMOBILES**

**Épreuve E3**

**Unité U 31**

*SESSION 2013*

**LIVRET DE SUIVI DE LA**  
**FORMATION**  
**EN ENTREPRISE**

*Stagiaire*

Nom :

Prénom :

# SOMMAIRE

## CHAPITRES

Pages

### GÉNÉRALITÉS

- Fiche signalétique 3
- Mode opératoire du livret 4
- Calendrier de la formation en entreprise 5
- Évaluation des attitudes professionnelles 6
- Période de formation en milieu professionnel 7
- Description sommaire des activités professionnelles 8
- Tableau des tâches à réaliser en entreprise 9

### ACTIVITÉS A RÉALISER EN ENTREPRISE (guide du formateur et évaluation)

- Accueillir le client et réceptionner le véhicule 10 - 11
- Effectuer le diagnostic 12 - 13
- Maintenir, dépanner, réparer 14 - 15
- Restituer le véhicule au client 16 - 17

### TABLEAU RÉCAPITULATIF DES ACTIVITÉS JOURNALIÈRES

- Première période 18
- Deuxième période 19
- Troisième période 20
- Quatrième période 21

### ANNEXES

- Règlement d'examen 22
- Présentation des capacités et des compétences 23
- Présentation des capacités et des compétences (suite) 24

## FICHE SIGNALÉTIQUE

Nom : .....

Prénom : .....

PHOTO

Adresse : .....

.....

.....

Téléphone : .....

### EN CAS D'ACCIDENT

Prévenir : ..... Téléphone : .....

Prévenir : ..... Téléphone : .....

### DIPLOMES OBTENUS

..... Année : .....

..... Année : .....

..... Année : .....

### MOYENS DE TRANSPORT

1<sup>ère</sup> période : .....

2<sup>ème</sup> période : .....

3<sup>ème</sup> période : .....

4<sup>ème</sup> période : .....

### LYCEE PROFESSIONNEL GEORGES CISSON

**PROVISEUR**  
Mme DEMORGE

**CHEF DES TRAVAUX**  
Mme VIAL

### PROFESSEURS RESPONSABLES

Mr BREDEMUS Louis.....

Mr CUSCUNA Marcel.....

## MODE OPÉRATOIRE DU LIVRET

- **L'élève doit :**
  - Communiquer le livret à son tuteur au début du stage .
  - Remplir la rubrique :  
***moyens mis à disposition du stagiaire en formation et en évaluation*** ( page de gauche de chaque tâches)
  - Se faire ***évaluer au cours du stage*** .
  - Compléter le ***tableau des activités journalières***.
  - Ramener le ***livret complété à la fin de chaque période en entreprise***.
  
- **Le tuteur doit :**
  - **Prendre connaissance :**
    - du livret de suivi des périodes de formation en entreprise,
    - du descriptif sommaire des activités professionnelles,
    - des exemples d'activités prévues à l'aide de la ***fiche "tableau des tâches à réaliser en entreprise"***.
  
  - **Compléter :**  
La rubrique ***Évaluation de l'activité*** pour chaque indicateur d'évaluation selon la méthode suivante :

**Colonne période :** Indiquer la période du stage (1 à 4)

**Colonne évaluation :** Tracer un trait jusqu'à la case correspondante ( de D à A suivant le niveau atteint, le niveau A indique que la compétence est complètement acquise ) .

**Exemple :**

PÉRIODE	EVALUATION			
	D	C	B	A
1				
2				
3				
4				

**Manque d'autonomie. (souvent des erreurs)**

**Maîtrisé avec autonomie totale.(sans erreur)**

**Maîtrisé avec autonomie partielle.(sans erreur)**

**Possibilité avec participation. (parfois des erreurs)**

**Niveau C à la première période  
Niveau A à la quatrième période**

- **Compléter :** La fiche ***Évaluation des attitudes professionnelles*** correspondant à la période concernée .

**ATTENTION !**

**Ce dossier devra être remis complété au stagiaire impérativement le dernier jour de chaque stage.**

## CALENDRIER DE FORMATION EN ENTREPRISE

ENTREPRISE	
Cachet de l'entreprise	
Nom de l'entreprise : ..... .....	
Téléphone : .....	
Du	<b>1<sup>ère</sup> PÉRIODE</b> Au
Attestation de présence	
NOM ET SIGNATURE DU TUTEUR	

ENTREPRISE	
Cachet de l'entreprise	
Nom de l'entreprise : ..... .....	
Téléphone : .....	
Du	<b>2<sup>ème</sup> PÉRIODE</b> Au
Attestation de présence	
NOM ET SIGNATURE DU TUTEUR	

ENTREPRISE	
Cachet de l'entreprise	
Nom de l'entreprise : ..... .....	
Téléphone : .....	
Du	<b>3<sup>ème</sup> PÉRIODE</b> Au
Attestation de présence	
NOM ET SIGNATURE DU TUTEUR	

ENTREPRISE	
Cachet de l'entreprise	
Nom de l'entreprise : ..... .....	
Téléphone : .....	
Du	<b>4<sup>ème</sup> PÉRIODE</b> Au
Attestation de présence	
NOM ET SIGNATURE DU TUTEUR	

## ÉVALUATION DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES

INTÉRÊT PORTE AU TRAVAIL	PÉRIODES			
	1	2	3	4
Exécute sans intérêt				
Montre peu d'intérêt				
Montre un intérêt moyen				
Se passionne				
S'intéresse et se perfectionne				

COMPRÉHENSION	PÉRIODES			
	1	2	3	4
Comprend difficilement				
Comprend lentement				
Comprend moyennement				
Comprend bien				
Comprend remarquablement				

ESPRIT D'INITIATIVE	PÉRIODES			
	1	2	3	4
Attend tout des autres				
Esprit d'initiative limité				
Esprit d'initiative moyen				
Esprit d'initiative supérieur				
Très porté à agir, à proposer				

SENS DE L'ORGANISATION	PÉRIODES			
	1	2	3	4
Mal organisé				
Peu d'ordre, de méthode				
Moyennement organisé				
Organisation supérieure				
Très organisé				

NIVEAU D'ACTIVITÉ	PÉRIODES			
	1	2	3	4
Aucune activité				
Activité faible, irrégulière				
Activité moyenne				
Bonne activité				
Très actif, rayonnant				

HABILETÉ	PÉRIODES			
	1	2	3	4
Maladroit				
Habilité inférieure à la moyenne				
Habilité moyenne				
Habilité supérieure				
Très Habile				

QUALITÉ DU TRAVAIL	PÉRIODES			
	1	2	3	4
Sans qualité				
Niveau de qualité insuffisant				
Niveau de qualité passable				
Bon niveau de qualité				
Excellente qualité				

SOCIABILITÉ	PÉRIODES			
	1	2	3	4
Indiscipliné				
Ne s'intègre pas				
S'intègre difficilement				
Accepte les règles du groupe				
Excellente intégration				

## **PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

- La formation en entreprise doit permettre au candidat :
  - D'appréhender par le concret les réalités économiques, humaines, techniques de l'entreprise de maintenance des véhicules liée à l'option choisie,
  - D'appréhender les contraintes de sécurité et les méthodes de travail,
  - De réaliser des diagnostics et des interventions sur des systèmes complexes appartenant à des véhicules de technologie actuelle,
  - D'observer et analyser au travers de situations réelles les différents éléments d'une stratégie de qualité et de percevoir concrètement les coûts induits de la non qualité,
  - D'utiliser et de valider ses acquis dans le domaine de la communication, en mettant en œuvre, en particulier, de véritables relations avec les différents interlocuteurs et services spécifiques,
  - De prendre conscience de l'importance de l'inter relation de tous les acteurs et services dans une entreprise.
  - De réaliser une activité de synthèse.
- Pendant chaque période de formation en entreprise, les activités de l'élève seront organisées et suivies par le tuteur qui assumera la responsabilité partagée de cette phase de formation avec l'équipe pédagogique de l'établissement de formation de l'élève.

Chaque période de formation sera sanctionnée par un bilan individuel, établi conjointement par le tuteur, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, l'élève.

## DESCRIPTION SOMMAIRE DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

### - **Accueillir et conseiller le client, réceptionner le véhicule :**

C'est la phase de premier contact avec le client.

Elle intègre la collecte et l'exploitation des informations techniques. Une partie de cette activité peut être réalisée dans une langue étrangère de la communauté européenne. L'ordre de réparation engage la responsabilité de l'entreprise ; il doit être correctement renseigné. Le devis établi est en cohérence avec l'intervention prévue.

L'engagement du professionnel à réaliser les travaux acceptés par le client, constitue la dernière étape de cette activité.

### - **Effectuer un diagnostic :**

C'est le **cœur** du métier

Après la mise en situation préparant l'intervention sur le véhicule cette activité constitue le cœur du métier. Elle est réalisée en totale responsabilité, et permet de proposer une intervention adaptée au dysfonctionnement. Elle s'effectue sur des systèmes technologiques modernes. Le professionnel, titulaire du baccalauréat professionnel maintenance de véhicules automobiles, doit être capable de mettre en œuvre des outils de diagnostic informatisés ou non.

### - **Maintenir, dépanner, réparer le véhicule :**

C'est la **finalité** du métier

Cette activité est directement associée à la précédente. Elle est réalisée en toute autonomie. Elle s'effectue sur des véhicules de technologie moderne. L'opérateur met en œuvre des matériels et des équipements de contrôle conventionnels et/ou informatisés. Toutes les interventions doivent être conformes aux cahiers des charges fournis par les constructeurs. Elles respectent les règles de la législation en vigueur. Lors de ces activités, l'opérateur doit prévoir l'approvisionnement en pièces détachées de son poste de travail.

### - **Restituer le véhicule au client :**

Cette activité constitue la dernière étape de l'action du professionnel qui justifie et rend compte auprès du client de l'intervention réalisée. Elle offre l'occasion de conseiller ce dernier sur l'utilisation *et/ou* la maintenance de son véhicule.

Le renseignement des documents liés à la maintenance du véhicule et le suivi de la prestation sont les tâches complémentaires qui finalisent l'intervention.

**La prévention des risques professionnels constitue le souci permanent du professionnel lors de la réalisation de ces activités. Les tâches correspondantes doivent être conduites dans le respect des règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité.**

**Le stagiaire devra prendre en considération toutes les tâches liées à la gestion de l'entreprise lors des opérations de maintenance et de services (exemples : communication, acte de vente, facturation, etc.).**



## TABLEAU DES TACHES A RÉALISER EN ENTREPRISE

TRAVAIL A RÉALISER	Périodes	Évalué	
		Oui	Non
<p style="text-align: center;"><b>ACCUEILLIR LE CLIENT ET RÉCEPTIONNER LE VÉHICULE en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- collectant les informations,</li> <li>- réalisant le pré diagnostic,</li> <li>- proposant un service,</li> <li>- rédigeant un OR.</li> </ul>	P1		
	P2		
	P3		
	P4		
<p style="text-align: center;"><b>EFFECTUER UN DIAGNOSTIC en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- émettant des hypothèses sur le dysfonctionnement,</li> <li>- recherchant les informations,</li> <li>- réalisant les contrôles et mesures,</li> <li>- identifiant l'élément défectueux,</li> <li>- proposant l'intervention à réaliser.</li> </ul>	P1		
	P2		
	P3		
	P4		
<p style="text-align: center;"><b>MAINTENIR, DÉPANNER, RÉPARER en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- appliquant la procédure constructeur,</li> <li>- effectuant les réglages en conformité,</li> <li>- fournissant les éléments nécessaires à la facturation.</li> </ul>	P1		
	P2		
	P3		
	P4		
<p style="text-align: center;"><b>RESTITUER LE VÉHICULE AU CLIENT en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réalisant des procédures de contrôles systématiques</li> <li>- complétant les documents liés au suivi véhicule et aux statistiques,</li> <li>- expliquant l'intervention au client,</li> <li>- facturant s'il y a lieu.</li> </ul>	P1		
	P2		
	P3		
	P4		

**Nota : Il n'y a pas d'ordre dans la réalisation des tâches. Il est souhaitable que l'élève ait eu la possibilité de réaliser plusieurs fois chacune d'entre elles.**

## ACTIVITE : ACCUEILLIR LE CLIENT ET RÉCEPTIONNER LE VÉHICULE

### TACHES

1. Accueillir le client
2. Collecter et interpréter les informations fournies par le client.
3. Effectuer un pré diagnostic
4. Proposer un service, un produit, un équipement, une intervention complémentaire
5. Rédiger un ordre de réparation et établir un devis
6. Dialoguer avec un client dans une langue étrangère de l'union européenne

### CONDITIONS D'EXERCICE

**Données et informations disponibles :** Les clients, les partenaires internes et externes de l'entreprise, la documentation technique et commerciale du constructeur, de l'équipementier, de l'entreprise, un dictionnaire de traduction.

**Moyens :** Les supports et les outils de communication de l'entreprise (support papier, informatique, télématique, ...), les systèmes informatiques (devis, télé assistance, systèmes experts ...).

**Matière d'œuvre :** Les informations client, les relations avec les partenaires, le véhicule, les éléments ou les organes constitutifs des systèmes et sous systèmes, les procédures qualité de l'entreprise.

**Connaissances :** Les règles, les outils de la communication écrite et orale, les démarches et les outils de diagnostic spécifiques à la maintenance automobile, la réglementation liée au dépannage, le vocabulaire technique, les règles juridiques et consommateurs de la relation client / professionnel de la maintenance.

**Lieu /Situation :** En dépannage, à la réception, à l'atelier ou sur le chantier.

**Liaisons fonctionnelles** (Relations, communications) : Le client, l'utilisateur et le matériel en cause, le personnel de l'atelier, du magasin, des différents services et la hiérarchie de l'entreprise, le constructeur, l'équipementier, les entreprises du réseau.

### MOYENS MIS A LA DISPOSITION DU STAGIAIRE

**En Formation :** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**En Évaluation :** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**EVALUATION DE L'ACTIVITE :  
ACCUEILLIR LE CLIENT ET RÉCEPTIONNER LE VÉHICULE**

**RÉSULTATS ATTENDUS**

Réservé aux enseignants		INDICATEURS D'ÉVALUATION	PÉRIODE	EVALUATION			
				D	C	B	A
C1.1.	C 111	- L'accueil est courtoisement mené, les termes utilisés sont adaptés.	1 2 3 4				
		- Le besoin du client est clairement identifié.	1 2 3 4				
	C 112	- Un service ou un produit complémentaire est proposé au client	1 2 3 4				
		- Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.	1 2 3 4				
C2.2	C 221	- L'analyse et l'interprétation des informations sont cohérentes (pré diagnostic).	1 2 3 4				
C1.4	C 141	- Le client est informé des anomalies constatées et de leurs conséquences sur la sécurité du véhicule.	1 2 3 4				
		- La proposition d'intervention est argumentée.	1 2 3 4				
		- En cas de refus, un compte rendu est effectué à l'intention du responsable.	1 2 3 4				
C1.2	C 121	- L'ordre de réparation est renseigné correctement. - Il est signé par le client et l'entreprise	1 2 3 4				
	C 122	- Le devis est conforme à l'intervention à réaliser ou à la demande. - Le devis est signé par l'auteur	1 2 3 4				

**APPRÉCIATIONS DU OU DES TUTEURS :** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ACTIVITE : EFFECTUER LE DIAGNOSTIC

### TACHES

1. Mettre le véhicule en situation d'intervention, organiser son poste de travail
2. Émettre des hypothèses sur le dysfonctionnement
3. Collecter, analyser, interpréter, traiter toutes les informations techniques nécessaires à l'intervention
4. Choisir les contrôles, les mesures , les essais à réaliser
5. Mettre en œuvre un matériel d'aide au diagnostic
6. Mesurer, contrôler les caractéristiques mécaniques, hydrauliques, électriques, pneumatiques
7. Interpréter les résultats, identifier le ou les élément(s) défectueux
8. Réaliser l'essai à l'atelier, participer à l'essai en situation
9. Apprécier si le dysfonctionnement et /ou son origine ont pu entraîner des conséquences sur d'autres composants ou fonctions
10. Proposer l'intervention à réaliser

### CONDITIONS D'EXERCICE

**Données et informations disponibles** : Les clients, la documentation technique du constructeur, les informations sur les processus de mesure et les conditions à respecter, l'arbre de diagnostic, les procédures qualifiées de l'entreprise.

**Moyens** : L'outillage standard, l'outillage spécifique, le matériel de maintenance, l'appareillage de mesure, les dispositifs d'aide au diagnostic, les banques de données d'information.

**Matière d'œuvre** : Le véhicule avec sa notice technique de maintenance, les systèmes et les organes.

**Connaissances** Les fonctions à assurer, les caractéristiques fonctionnelles et les grandeurs en cause , le fonctionnement et l'organisation des systèmes, la représentation schématique des circuits d'énergie , les méthodes , les procédures, les outils de diagnostic associés aux mesures, la réglementation liée au dépannage.

**Lieu /Situation** : A l'atelier, sur le chantier en autonomie, lors d'un dépannage en participation.

**Liaisons fonctionnelles** (Relations, communications) : Le client, l'utilisateur et le matériel en cause, le personnel de l'atelier, du magasin, des différents services et la hiérarchie de l'entreprise, le constructeur, l'équipementier, les entreprises du réseau.

### MOYENS MIS A LA DISPOSITION DU STAGIAIRE

**En formation** : .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**En Evaluation** : .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## EVALUATION DE L'ACTIVITE : EFFECTUER UN DIAGNOSTIC

RÉSULTATS ATTENDUS							
Réservé aux enseignants		INDICATEURS D'ÉVALUATION	PÉRIODE	EVALUATION			
				D	C	B	A
C2.1	C 211 C 212	- Le poste choisi correspond à la réparation à effectuer.	1				
		- Le positionnement n'appelle aucune remarque sur le plan de la sécurité et de l'ergonomie	2				
			3				
		- La protection du véhicule est assurée.	4				
C2.2	C 221	- Les hypothèses énoncées sont plausibles.	1				
		- L'analyse et l'interprétation des informations sont cohérentes.	2				
		- L'utilisation de la documentation est rationnelle et adaptée.	3				
			4				
	C 222	- La définition des essais est conforme.	1				
		- Le choix des mesures et contrôles assure l'efficacité et la rapidité du diagnostic.	2				
		- L'hygiène, la sécurité et l'ergonomie sont prises en compte.	3				
	C 223		4				
		- Les essais et mesures sont réalisés selon les procédures et garantissent l'intégrité des personnes et des biens.	1				
	C 224		2				
			3				
			4				
		- Les résultats des mesures sont correctement interprétés.	1				
	C 225	- Les éléments défectueux sont signalés.	2				
		3					
C 226	- La (ou les) cause(s) du dysfonctionnement est (sont) identifiée(s) sans ambiguïté,	1					
	- Le contrôle complémentaire confirme le diagnostic.	2					
C 227		3					
	- Les incidences possibles sur un ou plusieurs autres systèmes sont recensées.	4					
C 227		1					
	- La proposition d'intervention est justifiée et adaptée	2					

**APPRECIATIONS DU OU DES TUTEURS :** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ACTIVITE :    **MAINTENIR – DÉPANNER – RÉPARER**

### TACHES

1. Organiser son intervention
2. Appliquer les procédures et les conditions de l'intervention,
3. Poser, déposer, démonter, remonter les organes des différents systèmes
4. Changer ou réparer les organes des différents systèmes
5. Régler les organes et les systèmes conformément aux données constructeur
6. Mettre au point et contrôler les performances du véhicule
7. Mettre en conformité le fonctionnement du véhicule en appliquant les normes en vigueur
8. Fournir les éléments nécessaires à la facturation
9. Maintenir en état le poste de travail
10. Pratiquer le contrôle qualité de son intervention

### CONDITIONS D'EXERCICE

**Données et informations disponibles :** Le diagnostic, l'ordre de réparation, la procédure d'intervention, la documentation constructeur (manuels d'après-vente, microfiches, CD Rom, ...), banque de données

**Moyens :** L'outillage standard, l'outillage spécifique, le matériel de levage et de manutention, les bancs d'essais, Le poste de travail.

**Matière d'œuvre :** Le véhicule avec sa notice technique de maintenance, les pièces à remplacer *et/ou* les accessoires à installer.

**Connaissances :** Les fonctions à assurer, les caractéristiques fonctionnelles, le fonctionnement des systèmes et des composants, l'organisation des systèmes (structures et liaisons fonctionnelles), les technologies développées (mécanique, hydraulique, pneumatique, électrique et électronique), les méthodes, les techniques et les outillages de réparation et d'entretien, la réglementation liée au dépannage, le concept de qualité totale.

**Lieu /Situation :** A l'atelier, sur le chantier en autonomie, lors d'un dépannage en participation.

**Liaisons fonctionnelles** (Relations, communications) : Le personnel de l'atelier, du magasin, la hiérarchie de l'entreprise, le constructeur, l'équipementier.

### MOYENS MIS A LA DISPOSITION DU STAGIAIRE

**En Formation :** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**En Évaluation :** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ÉVALUATION DE L'ACTIVITÉ : MAINTENIR – DÉPANNER – RÉPARER**

RÉSULTATS ATTENDUS							
Réservé aux enseignants		INDICATEURS D'ÉVALUATION	PÉRIODE	ÉVALUATION			
				D	C	B	A
C1.3	C 131	- Collecter toutes les données techniques nécessaires à l'intervention.	1				
			2				
			3				
			4				
C2.1	C 211	- L'organisation du poste de travail est correcte. - Le poste choisi correspond à la réparation à effectuer.	1				
			2				
			3				
			4				
C3.1	C 311	- La procédure de travail ( dépose, repose,) est conforme au cahier des charges du constructeur. - Le véhicule, le système ou l'élément est remis en conformité. - L'action n'appelle aucune remarque sur le plan de la sécurité.	1				
			2				
			3				
			4				
	C 312	- La procédure de travail (démontage, remontage) est conforme au cahier des charges du constructeur. - L'élément est remis en conformité. - L'action est conforme au cahier des charges constructeur.	1				
			2				
			3				
			4				
C 313	- La mise au point du véhicule est réalisée, les performances ou caractéristiques sont conformes aux prescriptions du constructeur	1					
		2					
		3					
		4					
C 315	- La réglementation en vigueur du point de vue sécurité est respectée.  - Les anomalies non liées à l'intervention sont identifiées et signalées.	1					
		2					
		3					
		4					
C1.2	C 123	- Le compte rendu oral est clair et précis, il est sans omission, les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.	1				
			2				
			3				
			4				
C 124	- Les documents de suivi sont correctement renseignés. - La liste des éléments nécessaires à la facturation est fournie sans omission.	1					
		2					
		3					
		4					
C2.1	C 213	- Le poste de travail et les équipements utilisés sont nettoyés, rangés et remis en état. - Les déchets sont classés et évacués dans le respect des normes ou des prescriptions de l'entreprise. - L'hygiène, la sécurité et l'ergonomie sont pris en compte.	1				
			2				
			3				
			4				
C4.1	C 411	- La qualité de l'intervention est validée. - La procédure qualité de l'entreprise est respectée.	1				
			2				
			3				
			4				

**APPRÉCIATIONS DU OU DES TUTEURS :** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ACTIVITE : RESTITUER LE VÉHICULE AU CLIENT

### TACHES

1. Compléter les documents du suivi de la maintenance
2. Rendre compte de l'intervention au client
3. Conseiller le client
4. Facturer l'intervention et l'expliquer au client

### CONDITIONS D'EXERCICE

**Données et informations disponibles :** Le plan qualité du constructeur et de l'entreprise (objectifs, démarches, contraintes), la politique commerciale, les services, les produits et les équipements proposés par l'entreprise, les documents de suivi de maintenance du véhicule, le client, la documentation technique et commerciale de l'entreprise, banques de données.

**Moyens :** Les procédures, les outils et les documents mis en place, l'outil informatique (facturation, suivi client, ...)

**Matière d'œuvre :** Les interventions réalisées sur le véhicule, les produits, les services proposés par l'entreprise, la facture, les règles relationnelles.

**Connaissances :** Le concept de qualité totale, les moyens de paiement, la facturation, les règles juridiques et consoméristes de la relation client / professionnel de la maintenance automobile, les règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité.

**Lieu /Situation :** A l'atelier, en dépannage sur site.

**Liaisons fonctionnelles (Relations, communications) :** Le client, l'utilisateur du matériel en cause, le personnel de l'atelier, du magasin, la hiérarchie de l'entreprise, le constructeur, l'équipementier.

### MOYENS MIS A LA DISPOSITION DU STAGIAIRE

**En Formation :** .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**En Évaluation :** .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....





**TABLEAUX RÉCAPITULATIFS DES ACTIVITÉS JOURNALIÈRES  
REALISEES PAR L'ELEVE**

Première période :

Dates	Compétences associées	Tâches principales	Tâches réalisées en :	
			autonomie	participation

Deuxième période :

Dates	Compétences associées	Tâches principales	Tâches réalisées en :	
			autonomie	participation

**Troisième période :**

<b>Dates</b>	<b>Compétences associées</b>	<b>Tâches principales</b>	<b>Tâches réalisées en :</b>	
			<b>autonomie</b>	<b>participation</b>

**Quatrième période :**

<b>Dates</b>	<b>Compétences associées</b>	<b>Tâches principales</b>	<b>Tâches réalisées en :</b>	
			<b>autonomie</b>	<b>participation</b>

**ANNEXES à l'attention des élèves, des enseignants et des tuteurs**

**RÈGLEMENT D'EXAMEN**

<b>Baccalauréat Professionnel</b> <b>Maintenance des Véhicules Automobiles</b> voitures particulières véhicules industriels bateaux de plaisance motocycles			Candidats de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public		Candidats de la voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé, CNED, candidats justifiant de 3 années d'activité professionnelle		Candidats de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité	
Épreuves	Unité	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
<b>E1 –Épreuve scientifique et technique</b>		<b>5</b>						
<u>Sous-épreuve E 11</u> <i>Analyse d'un système technique</i>	U11	2	Écrite	3 h	Écrite	3 h	CCF	
<u>Sous-épreuve E 12</u> Mathématiques et sciences physiques	U12	2	Écrite	2 h	Écrite	2 h	CCF	
<u>Sous-épreuve E 13</u> Travaux pratiques de sciences physiques	U13	1	Pratique	45 min	Pratique	45 min	CCF	
<b>E2- Épreuve technologique</b> Étude de cas - Expertise technique	U2	3	Écrite	3 h	Écrite	3 h	Écrite	3 h
<b>E3- Épreuve prenant en compte la formation en entreprise</b>		<b>8</b>						
<u>Sous-épreuve E 31</u> Réalisation d'interventions en entreprise	U31	2	CCF		orale	45 min	CCF	
<u>Sous-épreuve E 32</u> Intervention sur véhicules	U32	3	CCF		Pratique	6h	CCF	
<u>Sous-épreuve E 33</u> Intervention sur système de haute technicité	U33	3	CCF		Pratique	6h	CCF	
<b>E4- Épreuve de langue vivante</b>	U4	2	écrite	2h	écrite	2h	CCF	
<b>E5- Épreuve de français-histoire géographie</b>								
<u>Sous-épreuve E51 Français</u>	U51	3	écrite	2h30	écrite	2h30	CCF	
<u>Sous-épreuve E52 Histoire géographie</u>	U52	2	écrite	2h	écrite	2h	CCF	
<b>E6- Épreuve d'éducation artistique-arts appliqués</b>	U6	1	CCF		écrite	3h	CCF	
<b>E7- Épreuve d'éducation physique et sportive</b>	U7	1	CCF		pratique		CCF	
<b>Épreuve facultative langue vivante</b>	UF1		orale	20 min	orale	20 min	orale	20 min
<b>Hygiène – prévention - secourisme</b>	UF2		CCF		écrite	2h	CCF	

## PRÉSENTATION DES CAPACITÉS ET DES COMPÉTENCES

### CAPACITÉ C1 COMMUNIQUER – S'INFORMER

COMPETENCES	<b>C1.1</b>	<b>CONDUIRE UN ENTRETIEN D'ACCUEIL AVEC UN CLIENT DANS UN SERVICE APRES VENTE</b>	
		C111	Accueillir un client, découvrir et reformuler ses besoins.
		C112	Conseiller, proposer un service ou un produit et développer un argumentaire.
		C113	Communiquer dans une langue de l'union européenne autre que le français.
	<b>C1.2</b>	<b>INFORMER LE CLIENT ET L'ENTREPRISE SUR LA NATURE DE L'INTERVENTION</b>	
		C121	Obtenir l'accord du client et rédiger un ordre de réparation (O.R.).
		C122	Établir un devis.
		C123	Rendre compte oralement ou par écrit aux différents services de l'entreprise.
		C124	Compléter les documents de suivi et fournir les éléments nécessaires à la facturation.
		C 125	Rédiger une facture liée à un dépannage ou une intervention.
		C126	Renseigner un client ou un membre de l'entreprise.
	<b>C1.3</b>	<b>COLLECTER LES DONNÉES TECHNIQUES</b>	
		C131	Collecter toutes les données nécessaires à une intervention.
		C132	Utiliser les outils de communication.
		C 133	Se tenir informé des évolutions technologiques.
	<b>C1.4</b>	<b>CONDUIRE UN ENTRETIEN DE RESTITUTION DU VÉHICULE AU CLIENT</b>	
		C141	Informer le client de la nécessité de remise en conformité des organes de sécurité, en respect avec la réglementation.
		C142	Commenter, argumenter et « vendre une facture ».

### CAPACITÉ C2 TRAITER - DÉCIDER

COMPETENCES	<b>C2.1</b>	<b>ORGANISER SON POSTE DE TRAVAIL</b>	
		C211	Choisir une aire de travail et ses équipements.
		C212	Positionner et conditionner le véhicule.
		C 213	Maintenir en état son poste de travail.
	<b>C2.2</b>	<b>DIAGNOSTIQUER</b>	
		C221	Analyser, interpréter, traiter toutes les informations nécessaires au diagnostic et émettre des hypothèses
		C222	Choisir et définir les essais, les mesures, les contrôles à réaliser.
		C223	Mettre en œuvre les essais et mesures.
		C224	Interpréter les relevés et identifier le (ou les) élément(s) défectueux
		C225	Identifier la ou les causes du dysfonctionnement.
		C226	Recenser les conséquences sur un autre système ou composant
		C227	Décider de l'intervention à réaliser.

## CAPACITÉ C3 RÉALISER

<b>COMPÉTENCES</b>	<b>C 3.1</b>	<b>RÉALISER UNE INTERVENTION SUR DES SYSTÈMES COMPLEXES</b>	
		C311	Déposer, reposer, poser un élément ou un sous-ensemble.
		C312	Démonter, remettre en conformité, remonter les éléments ou les organes.
		C 313	Réaliser la mise au point du véhicule.
		C314	Contrôler les performances du véhicule.
	C315	Identifier et signaler les manquements aux prescriptions réglementaires sur la sécurité des véhicules.	

## CAPACITÉ C4 ÉVALUER

<b>COMPÉTENCES</b>	<b>C4.1</b>	<b>ÉVALUER LA QUALITÉ</b>	
		C411	Effectuer l'autocontrôle de la qualité de l'intervention.
		C412	Apprécier les risques professionnels liés à l'intervention.
		C413	Écouter les observations d'un client et les traiter suivant les démarches de progrès de l'entreprise.