

# BAC MAINTENANCE DES VEHICULES

## SUIVI DE PROGRESSION

Ce que doit acquérir un apprenti  
pendant sa formation et chez son employeur

## I. Conditions générales de l'emploi

**La formation du futur bachelier est organisée et réalisée dans le cadre d'une démarche de maintenance et de service. Elle implique un comportement visant des objectifs de qualité totale tant dans le travail d'équipe que dans la relation avec la clientèle. Développée dans une logique commerciale, elle est réalisée au sein d'un service après-vente intégré ou non à un réseau constructeur.**

**Dans toutes ses interventions, l'apprenti doit intégrer et respecter toutes les règles d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement imposées par la législation en vigueur et par l'entreprise. L'intégrité et la propreté du véhicule, de l'équipement, du matériel et du poste de travail sont assurées.**

## II. Référentiel des activités professionnelles

### **ACTIVITÉ 1 : Accueillir et conseiller le client, réceptionner le véhicule**

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise* 1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA* 1-2-3-4
		Accueillir le client	Le message est clair. Les questions posées au client sont pertinentes ; les informations du client sont bien analysées. Les conditions dans lesquelles le dysfonctionnement s'est produit sont identifiées, le diagnostic visuel établi. L'urgence est évaluée, les rubriques de l'ordre de réparation sont bien renseignées. Le devis est cohérent, les prestations complémentaires et les services sont proposés. L'argumentaire est développé, aux plans technique et commercial, l'argumentation pertinente. L'ordre de réparation est signé et les propositions complémentaires acceptées. Les supports de communication sont maîtrisés. Le dialogue avec un client étranger permet une compréhension réciproque.		
		Collecter et interpréter les informations fournies par le client			
		Effectuer un pré diagnostic			
		Proposer et argumenter un service, un produit un équipement, une intervention complémentaire			
		Rédiger un ordre de réparation et établir un devis			
		Dialoguer avec un client dans une langue de l'UE			

**\* 1 = Non acquis ; 2= en cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

## ACTIVITÉ 2 : Effectuer un diagnostic

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise* 1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA* 1-2-3-4
		Mettre le véhicule en situation d'intervention, organiser son plan de travail	Les données nécessaires à l'intervention sont collectées et traitées. Les hypothèses sont pertinentes et en relation avec le dysfonctionnement. Les conditions dans lesquelles s'est produit le dysfonctionnement sont prises en compte et reproduites si possibles. Le choix des contrôles est adapté aux hypothèses. La lecture des schémas d'énergie est correcte. Les mesures et les contrôles sont réalisés avec précision et suivant le protocole constructeur. L'identification des éléments à l'origine du dysfonctionnement est obtenue rapidement, la cause est énoncée avec concision. La proposition de solutions de remise en état est justifiée.		
		Émettre des hypothèses sur le dysfonctionnement			
		Collecter, analyser, interpréter, traiter les informations techniques nécessaires à l'intervention			
		Choisir les contrôles, les mesures, les essais à réaliser			
		Mettre en œuvre un matériel d'aide au diagnostic			
		Mesurer, contrôler les caractéristiques mécaniques, hydrauliques, électriques, pneumatiques			
		Interpréter les résultats, identifier les éléments défectueux ; identifier les causes			
		Réaliser les essais (en participation si essai sur route)			
		Apprécier si le dysfonctionnement et/ou son origine ont pu entraîner des conséquences sur d'autres composants ou fonctions			
		Proposer l'intervention à réaliser			

**\* 1 = Non acquis ; 2= en cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

<b>ACTIVITÉ 3 : Maintenir – Dépanner – Réparer</b>					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise* 1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA* 1-2-3-4
		Organiser son intervention et pratiquer l'autocontrôle de son activité	La liste des pièces est conforme, l'approvisionnement du poste de travail est assuré. Le système, les éléments sont remis en conformité selon les préconisations et les procédures du constructeur et sans détérioration. Le véhicule répond à la réglementation en vigueur. Les temps impartis sont respectés. L'intervention est certifiée. Les incidents, les défauts, les détériorations sont signalés. La fiche d'intervention est complète, elle permet la facturation et le conseil du client. La sécurité des intervenants et des autres usagers est préservée lors des dépannages.		
		Appliquer les procédures			
		Poser, déposer ; démonter, remonter les organes des différents systèmes			
		Changer ou réparer les organes des différents systèmes			
		Régler les organes et les systèmes conformément aux données constructeur			
		Contrôler les performances et mettre au point le véhicule			
		Mettre en conformité le fonctionnement du véhicule en appliquant les normes en vigueur			
		Fournir les éléments nécessaires à la facturation			
		Maintenir en état le poste de travail			

**\* 1 = Non acquis ; 2= en cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

**ACTIVITÉ 4 : Restituer le véhicule au client**

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise* 1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA* 1-2-3-4
		Compléter les documents du suivi de maintenance	Les documents de suivi de la maintenance sont complétés. La présentation de l'intervention est fidèle à son déroulement, claire, adaptée. Les défauts périphériques éventuels sont signalés. Le client adhère aux propositions, la relation commerciale et maintenue. La facture est conforme à l'activité réalisée et expliquée au client. Les fonds sont encaissés. Les conseils sont pertinents et bien compris par le client.		
		Présenter, expliquer l'intervention au client dans une langue de l'UE			
		Conseiller le client			
		Réaliser la facture			
		Expliquer, vendre les éléments de la facturation			

**\* 1 = Non acquis ; 2= en cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**