

**Baccalauréat professionnel maintenance des véhicules automobiles**  
**Epreuve E3.1 (Unité U3.1) : Réalisation d'interventions en entreprise**

Section Professionnelle  
 du Lycée Polyvalent  
 Nicolas-Joseph Cugnot  
 93330 NEUILLY SUR MARNE



Session : **2012**

Nom du candidat :

Prénom :

Date de l'évaluation :

**Lieu d'évaluation :**

Etablissement

Entreprise

**Description sommaire du travail demandé :**

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

**Données et condition de réalisation.**

Un véhicule, un système ou sous-système	Outils d'aide au diagnostic (internes à l'entreprise et à distance)
Un ou plusieurs éléments d'un système en dysfonctionnement.	Protections intérieures et extérieures
Présence du client	Équipements, outillages et notices d'utilisation nécessaires à
Ordre de réparation	Appareils de mesures et de contrôles fixes ou embarqués avec les notices d'utilisation.
Description de l'anomalie constatée et/ou de ses effets	Résultats des mesures et contrôles.
Historique technique du véhicule (documents de suivi)	Un essai à effectuer si besoin
Documentation technique du véhicule (données constructeur)	La réglementation.
Planning de charge de l'atelier	Matériel de nettoyage et de remise en état
Poste de travail	Déchets résultants d'une intervention sur un véhicule ou bateau.
Les matériels de manutention et leurs notices d'utilisation	Bacs et conteneurs de récupération.
Liste des opérations effectuées	Les outils de communication
L'accessoire ou l'équipement à poser	
Liste des pièces et des fournitures	

Repérer les données fournies

Repérer les données fournies

**Travail demandé**

<b>A1T1</b>	Accueillir le client	<b>A3T1</b>	Organiser son intervention et pratiquer l'auto contrôle de son activité
<b>A1T4</b>	Proposer et argumenter un service, un produit, un équipement, une intervention complémentaire	<b>A3T2</b>	Appliquer les procédures,
<b>A1T5</b>	Rédiger un ordre de réparation et établir un devis	<b>A3T3</b>	Poser, déposer, démonter, remonter les organes des différents systèmes
<b>A2T4</b>	Choisir les contrôles, les mesures, les essais à réaliser	<b>A3T4</b>	Changer ou réparer les organes des différents systèmes
<b>A2T5</b>	Mettre en oeuvre un matériel d'aide au diagnostic	<b>A3T7</b>	Mettre en conformité le fonctionnement du véhicule en appliquant les normes en vigueur
<b>A2T6</b>	Mesurer, contrôler les caractéristiques mécaniques, hydrauliques, électriques, pneumatiques	<b>A3T8</b>	Fournir les éléments nécessaires à la facturation
<b>A2T8</b>	Réaliser les essais	<b>A4T3</b>	Conseiller le client
<b>A2T10</b>	Proposer l'intervention à réaliser	<b>A4T4</b>	Réaliser la facture
		<b>A4T5</b>	Expliquer, vendre les éléments de la facturation

Repérer les tâches demandées (ce sont celles qui correspondent à l'unité dans le référentiel de certification, à l'exclusion de toute autre)

**Appréciation globale et proposition de note :**

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

**Noms et signatures des évaluateurs :**

**Note proposée :**

**Note affectée de son coefficient :**

/20

/ 40



C 1.1 : Conduire un entretien d'accueil avec un client dans un S.A.V										
C111	Accueillir un client, découvrir et reformuler ses besoins	L'accueil est courtoisement mené.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les questions sont pertinentes et en relation avec le besoin exprimé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les termes utilisés sont adaptés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Le besoin du client est clairement identifié, il y a reformulation de la demande, le tour du véhicule est réalisé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	commentaires					
C112	Conseiller, proposer un service ou un produit et développer un argumentaire.	La proposition de service ou du produit est adaptée au client et à la situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		L'argumentation comporte l'avantage et les caractéristiques du produit ou service proposé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C 1.2 : Informer le client et l'entreprise sur la nature de l'intervention.										
C121	Obtenir l'accord du client et rédiger l'ordre de réparation (O.R.).	L'accord du client est obtenu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		L'ordre de réparation est renseigné correctement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Il est signé par le client et le représentant de l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C122	Etablir un devis.	Le devis est conforme à l'intervention à réaliser ou à la demande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Le devis est signé par l'auteur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C123	Rendre compte oralement ou par écrit aux différents services de l'entreprise.	Le service destinataire est bien identifié.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Le compte-rendu est clair et précis, il est sans omission.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C124	Compléter les documents de suivi et fournir les éléments nécessaires à la facturation.	Les documents sont correctement renseignés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		La liste des éléments nécessaires à la facturation est fournie sans omission.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C125	Rédiger une facture liée à un dépannage ou une intervention.	La facture est conforme aux travaux demandés et effectués.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Elle est réalisée sans erreur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C126	Renseigner un client ou un membre de l'entreprise.	Le client ou le membre de l'entreprise peut utiliser l'équipement ou le matériel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C1.4 : Conduire un entretien de restitution du véhicule au client.										
C141	Informé le client de la nécessité de remise en conformité des organes de sécurité, en respectant la réglementation.	Le client est informé des anomalies constatées et de leurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		La proposition d'intervention est argumentée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		En cas de refus, un compte-rendu est effectué à l'intention de la hiérarchie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C142	Commenter, argumenter et vendre une facture.	Les travaux réalisés ou à réaliser sont clairement expliqués.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		L'argumentation développée est cohérente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		La présentation est claire et le langage adapté au client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les fonds sont encaissés dans le cas d'une facture.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les prochaines interventions sont signalées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
C 2.2 : Diagnostiquer.										
C222	Choisir et définir les essais, les mesures, les contrôles à réaliser, adapter le processus de contrôle si besoin.	Le choix et la définition des essais sont conformes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Le choix des mesures et contrôles assure l'efficacité et la rapidité du diagnostic.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		L'hygiène, la sécurité et l'ergonomie sont pris en compte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C223	Mettre en oeuvre les essais et mesures prévus, analyser la démarche utilisée.	Les essais et mesures sont réalisés selon les procédures et garantissent l'intégrité des personnes et des biens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les résultats relevés sont exprimés dans l'unité et l'ordre de grandeur de la valeur attendue.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		L'analyse de la démarche utilisée est cohérente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C227	Décider de l'intervention à réaliser et définir son processus opératoire s'il y a lieu.	La proposition d'intervention est justifiée,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Elle tient compte des contraintes techniques et économiques et de l'objectif de l'intervention (dépannage ou réparation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Le processus proposé est adapté.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						



C 3.1 : Réaliser une intervention sur systèmes complexes.										
C311	Déposer, reposer, poser un élément ou un sous-ensemble.	Le temps d'intervention est économiquement acceptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Le véhicule, le bateau ou le système est remis en conformité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		L'action n'appelle aucune remarque sur le plan de la sécurité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Elle est conforme au cahier des charges constructeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C312	Démonter, remettre en conformité, remonter les éléments et les organes.	Le temps d'intervention est économiquement acceptable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	commentaires					
		L'élément est remis en conformité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		L'action garantit l'intégrité des personnes et des biens, elle est conforme au cahier des charges constructeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C315	Identifier et signaler les manquements aux prescriptions réglementaires sur la sécurité des véhicules ou des bateaux de plaisance.	La réglementation en vigueur du point de vue sécurité est respectée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Les anomalies sont identifiées et signalées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C 4.1 : Evaluer la qualité de son intervention.										
C411	Effectuer le contrôle qualité de son intervention (auto contrôle) : - essai en atelier ou sur site s'il y a lieu, - compte rendu d'essai.	La qualité de l'intervention est validée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		La procédure qualité de l'entreprise est respectée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
		Le compte rendu est cohérent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C412	Apprécier les risques professionnels liés à l'intervention.	L'intervention ne présente pas de risques d'accidents ou d'atteinte à la santé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	commentaires					
		Les situations dangereuses sont signalées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
C413	Ecouter les observations d'un client et les traiter suivant les démarches de progrès.	Les aléas sont pris en compte et traités suivant les démarches de progrès.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						