

Maintenance automobile - Gestion de l'atelier

Recueil des procédures

(établi par J.M. Perrin et P. Boursin, 1993)

Auto001

Objectifs

Les activités qui vous sont proposées cette semaine constituent une séquence d'enseignement au même titre que les séances d'atelier, de technologie ou de gestion comptable.

Elles doivent vous permettre d'apprendre à organiser et gérer un atelier de maintenance automobile et notamment :

- Réceptionner un véhicule.

Maîtriser les relations avec la clientèle.
Maîtriser les relations internes à l'entreprise.
Etablir un diagnostic de dysfonctionnement.
Maîtriser les relations avec la clientèle.
Etablir un devis.
Rédiger un ordre de réparation.

- Contrôler un véhicule avant livraison.

Maîtriser les relations internes à l'entreprise.
Etablir une facture.

- Remettre un véhicule à un client.

Maîtriser les relations avec la clientèle.
Maîtriser les relations internes à l'entreprise.

- Contrôler la gestion de l'atelier.

- Gérer le stock du magasin.

Mouvements physique (stock) et financiers (initiation).
Etablir un bon de commandes de pièces de rechange.
Maîtriser les relations avec les fournisseurs.

Charte de la qualité :

La qualité, c'est la satisfaction du client par le meilleur produit au meilleur prix.
La qualité est un état d'esprit à créer et à entretenir.
La qualité ne s'improvise pas, elle s'apprend.
La qualité se construit. Elle exige temps, constance et rigueur.
Le management de la qualité est fonction de la qualité du management.
La qualité est l'affaire de tous. Elle associe fournisseurs et sous-traitants.
Organisation du travail et motivation du personnel font plus pour la qualité que la multiplication des contrôles.
Les suggestions du personnel sont une ressource majeure de l'entreprise.
Viser la qualité internationale c'est en assurer le succès sur le marché national.
Le juge final de la qualité, c'est le marché.

Auto002

Identifier les activités

Dans un premier temps, les activités relatives à la gestion de l'outillage ne seront pas abordées.

Toutes les procédures concernant les activités notées (*) sont à lire en priorité pour prendre en charge rapidement la gestion de l'atelier.

Pour les autres activités, les procédures peuvent être lues au "coup par coup" selon les besoins.

1/ Assurer les relations avec la clientèle

- 003 Communiquer par téléphone
- 004 Recevoir un client à l'atelier
- 005 Prendre un rendez-vous
- 006 Assurer la réception d'un véhicule ; Rédiger un Ordre de Réparation
- 007 Etablir, présenter et commenter un devis
- 008 Prévenir un client de l'avancement des travaux
- 009 Etablir, présenter et commenter une facture et assurer un encaissement
- 010 Remettre un véhicule à un client
- ...

2/ Assurer les relations avec les fournisseurs

- 003 Communiquer par téléphone
- 004 Recevoir un fournisseur
- 011 Demander des prix, des délais, une facture
- 012 Commander des pièces ou des ingrédients
- 013 Réclamer suite à une livraison ou facturation non conforme

3/ Organiser la vie de l'atelier

- 014 Assurer et planifier la charge de l'atelier
- 015 Assurer la permanence téléphonique
- 016 Gérer le stock magasin
- 017 Gérer une intervention (Suivre sa réalisation)
- 018 Assurer l'approvisionnement général de l'atelier
- 019 Veiller aux conditions d'hygiène et de sécurité
- 020 Exploiter l'outil informatique ; Emettre les documents journaliers de gestion :
Emettre et analyser les documents de contrôle de gestion (journaux, tableaux de bord etc..)
- 021 Assurer la liaison avec la comptabilité du lycée

4/ Assurer la relation avec les autres équipes

- 022 Prendre connaissance des travaux et des problèmes en cours
- 023 Transmettre tous les éléments de gestion à l'équipe suivante

5/ Assurer la sécurité, la fiabilité et la conformité des véhicules sortants

- 024 Procéder au contrôle propre à l'intervention (Fiabilité et sécurité de l'intervention)
- 025 Procéder au contrôle de sécurité et conformité général du véhicule et de son apparence par rapport à son état lors de la réception (propreté intérieur/extérieur, coups et dégradations éventuelles)
- 026 Dresser le bilan des interventions à prévoir et traiter le cas des véhicules dangereux

Auto003

Communiquer par téléphone

1/ Qualité de la communication

Une communication téléphonique est toujours au sein d'une entreprise un acte commercial.

L'image de l'entreprise passe donc par l'aptitude à la communication de ses personnels autorisés à l'extérieur.

Vous êtes autorisés à représenter l'atelier automobile et par delà notre Lycée à l'extérieur :

préparez votre communication :

préparation matérielle.

interlocuteur informé de l'appel (Carte de visite, lettre...).

stratégie élaborée en fonction du problème de l'interlocuteur et du but à atteindre.

présentez vous correctement :

votre correspondant doit savoir précisément avec quelle entreprise, quel service, quelle personne il est en relation.

décontractez-vous et souriez, utilisez le charme de votre voix.

soyez clair et concis :

gardez un ton naturel, utilisez les termes techniques corrects tout en sachant adapter le niveau technique de vos explications à chaque interlocuteur.

vérifiez les réponses par recoupement.

consignez vos communications.

Même si certains exemples vous sont donnés, les techniques de communication restent un domaine où la qualité tient d'abord à la personnalité et la culture de chacun.

2/ Se présenter au téléphone

2.1 Réception d'une communication :

En cas d'appel extérieur au lycée, votre interlocuteur est "passé" par le standard du lycée : Il reste nécessaire de se présenter (nom du Lycée, nom du secteur, nom de l'interlocuteur) pour confirmation (erreur possible "d'aiguillage" au standard, etc..).

Déclinez votre identité et le service dans lequel vous travaillez, ainsi qu'une formule de politesse ou de bienvenue.

Ex : "Allo, élève X, Atelier Auto, bonjour, je vous écoute .."

"Allo, Réception mécanique auto, bonjour, élève x à votre service .."

Dans le cas où l'interlocuteur demande une personne non présente près de la réception :

Demander le nom de la personne recherchée.

Demander le nom, la fonction, la société de l'interlocuteur (de la part de ...).

Effectuer ou faire effectuer la recherche.

Fixer un horaire de rappel ou prendre les coordonnées pour recontact éventuel (Post-it "Message téléphonique").

Ex : "Allo, élève X, M. .Y est absent pour l'instant, puis-je noter un message pour lui ? ..."

2.2 Emission d'une communication téléphonique

Dans de nombreux cas vous n'accédez pas directement à votre interlocuteur (standardiste, secrétaire, membre de la famille etc.).

Ex : "Allo, bonjour Mme, puis-je parler à M. X, de la part du lycée ? .."

En présence de votre interlocuteur vous vous présenterez plus précisément.

Ex : "Allo, bonjour M. X, élève Y, atelier auto .."

Si vous l'obtenez directement, présentez vous complètement.

Ex : "Allo, M. .X ? Bonjour M. , élève Y de l'atelier auto du lycée .."

3/ Consigner les communications

Remplir correctement le cahier de communication téléphonique :

nom de la personne ayant émis ou reçu l'appel
communication émise ou reçue + n° de téléphone
date et heure
désignation de l'interlocuteur (y compris la désignation de sa société)
résumé de la conversation (abréviations acceptées)

Remplir une fiche de message dans le cas où la personne demandée n'est pas disponible et l'afficher au tableau extérieur :

destinataire du message,
de la part (société, personne, n° tél.).

Eviter les abréviations (textes abrégés souvent obscurs, même pour le rédacteur).

4/ Quelques conseils

Soyez courtois :

utilisez les mots magiques : " *Bonjour*", " *Veillez m'excuser*", " *Merci*", " *Je vous en prie*", " *S'il vous plaît*".

Ex : " *Bonjour M. X., je vous remercie, je vous en prie, s'il vous plaît, veuillez m'excuser..., au revoir M. X., bonne journée*".

Soyez décontracté :

Il n'est pas nécessaire de se prendre au sérieux pour faire sérieusement son travail.

N'hésitez pas à personnaliser votre communication en appelant votre interlocuteur par son nom autant de fois que vous le jugerez nécessaire sans tomber dans l'obséquiosité.

Savoir communiquer c'est aussi savoir écouter.

N'hésitez pas à laisser parler votre interlocuteur, en lui confirmant si nécessaire de temps à autres que vous l'avez bien compris :

Ex : " *Si je peux me permettre de résumer ce que vous venez de me dire...*".

Auto004

Recevoir toute personne à l'atelier

1/ Qualité de la communication

De même que les Communications Téléphonique (C.T.), la réception des personnes étrangères à la société est un acte commercial.

L'image de l'entreprise passe donc par l'aptitude de ses personnels autorisés à recevoir des personnes étrangères à la société.

Toute personne étrangère à l'atelier qui se présente doit obligatoirement être reçue par vous.

De même que pour les C.T., la meilleure technique de communication consiste à rester le plus naturel possible, à s'adapter au mieux à la personnalité de son interlocuteur tout en sachant faire la différence entre le langage courant et le langage commercial.

Votre présentation physique doit aussi être irréprochable, un soin particulier dans la tenue vestimentaire vous est demandé pendant cette semaine. Le port d'un badge permettra à vos interlocuteurs de vous identifier.

2/ Exploiter les contacts

Tous les actes commerciaux réalisés lors de ces contacts devront faire l'objet d'une saisie systématique :

n'hésitez pas à prendre des notes pendant la conversation ou mieux à remplir sur place les formulaires adaptés à la situation (O.R.).

annoter éventuellement l'agenda de réception.

faire la saisie informatique des données le plus rapidement possible pour ne pas oublier de détail.

Mettre à jour le planning atelier si nécessaire.

Informez directement un professeur concerné par une note dans son casier si nécessaire.

Intervenir auprès des fournisseurs.

3/ Problèmes de sécurité

Pour des raisons évidentes de sécurité, les clients ne sont pas autorisés à pénétrer dans l'atelier, seul l'accès au bureau de gestion leur est autorisé.

4/ Quelques conseils

Le client :

- 1 - est de plus en plus inconstant.
- 2 - est de plus en plus expérimenté.
- 3 - est de plus en plus mobile.
- 4 - compare de plus en plus.
- 5 - est de plus en plus gestionnaire d'un budget.
- 6 - est de plus en plus convoité et sollicité.
- 7 - est de plus en plus sous influence publicitaire.
- 8 - est de plus en plus soucieux de se positionner (luxe, utilitaire, économique, "frime"...).
- 9 - est de plus en plus comptable de son temps.
- 10 - est de plus en plus un adepte du concept de centre commercial.

Il faut :

- 1 - que la prestation soit conforme à l'attente normale.
- 2 - qu'un devis, un prix ou un montant soit clairement fourni.
- 3 - que le prix paraisse correspondre au standing vanté.
- 4 - que les délais annoncés soient respectés.
- 5 - que l'accueil soit aimable.
- 6 - que les éléments contractuels soient respectés.
- 7 - que les promesses en général soient tenues.
- 8 - qu'un minimum d'explications soit fourni.
- 9 - qu'un souci de prévention apparaisse.
- 10 - qu'en cas de faute ou d'erreur, une solution correcte soit rapidement trouvée.

"Ravages"

- 1 - faire attendre.
- 2 - faire payer cher sans expliquer.
- 3 - faire une promesse et ne pas la tenir.
- 4 - rendre le client responsable des problèmes.
- 5 - se mettre en contradiction avec ce que le client a observé.
- 6 - ne pas dire bonjour.
- 7 - terminer brutalement un entretien.
- 8 - bourlinguer un client d'un interlocuteur à un autre.
- 9 - changer sans arrêt d'interlocuteur.
- 10 - exagérer pour tout.

"Coups de foudre"

- 1 - montrer aux gens qu'on les reconnaît.
- 2 - désirer soi-même comprendre le problème rencontré par le client.
- 3 - faire plus que ce que le client demande.
- 4 - complimenter l'acheteur.
- 5 - avoir le souci de faire faire des affaires aux autres.
- 6 - tout bien faire dans le détail.
- 7 - savoir parler d'autre chose que du produit.
- 8 - être un conseil.
- 9 - écouter.
- 10 - agir et pas seulement dire.

Auto005

Prendre un rendez-vous

La prise de rendez-vous doit être réalisée en 3 phrases :
le client sollicite une intervention sur son véhicule.
l'intervention doit être acceptée par un professeur.
une date peut être proposée au client.

Au cours de cette activité, vous aurez à communiquer téléphoniquement avec le client ou recevoir celui-ci à l'atelier (voir Auto003 et 004).

1/ Définir l'intervention

1.1 Identification du véhicule

Ne retenir dans un premier temps que la désignation commerciale du véhicule, son année-modèle et sa couleur.

Ex : RENAULT R18 GTL Break 1983 marron

1.2 Intervention à prévoir

Pour la majorité des cas, le client précise l'intervention qu'il souhaite, s'il s'agit des opérations d'entretien courant ou de révision.

Pour les interventions faisant suite à une défaillance, un diagnostic doit permettre de définir avec suffisamment de précision l'intervention à réaliser.

Il se peut que le client vous propose son propre diagnostic mais, dans tous les cas, vous devrez vous faire décrire la précision les symptômes de la panne pour confirmer ou non son diagnostic, établir le vôtre et définir l'intervention à réaliser.

Dans ce dernier cas, l'écoute du client est très importante, il vous appartient de le guider dans ses descriptions afin d'obtenir tous les renseignements techniques permettant un diagnostic le plus sûr possible.

1.3 Conclure

Demander au client un délai de 24 heures pour lui apporter une réponse.

Avertir le client des conditions d'intervention si celle-ci est acceptée par l'atelier (Délais longs, tarif de la M.O.).

Prendre impérativement ses coordonnées téléphoniques.

Annoter l'agenda de réception si nécessaire.

2/ Proposer l'intervention aux professeurs

Voir procédure "Assurer et planifier la charge de l'atelier" Auto014.

Rédiger la fiche proposition de travaux et la déposer dans le casier commun.

Ce processus ne vous empêche pas de consulter directement les professeurs présents.

3/ Prendre rendez-vous

3.1 L'intervention n'est pas possible à réaliser

Expliquer au client les raisons qui nous conduisent à refuser l'intervention.

Conseiller au mieux le client pour l'aider à résoudre son problème de la manière la plus sévère pour lui.

Lui communiquer les coordonnées des autres établissements scolaires qui pratique la réparation auto (voir liste sur le répertoire téléphonique).

3.2 L'intervention est possible

Proposer au client des dates possibles d'entrée de son véhicule et le délai minimum d'intervention (Tenir compte des congés scolaires, des réunions diverses, etc.).

Prendre dès ce moment les coordonnées complètes du client et notamment, un numéro de téléphone où le joindre dans la journée.

Prendre le maximum de renseignement sur le véhicule :

marque,
type mine,
n° de série et n° spécifique P.R., éventuellement.
n° immatriculation,
date de lère mise en circulation ou Année modèle,

Ces renseignements sont indispensables si il faut commander des pièces ou vérifier leur disponibilité chez les fournisseurs.

Avant de prendre congé du client, résumer une dernière fois les conditions de l'intervention.

Ex : *"Vous nous confiez donc votre 205 GR le 18 décembre à 9h30 pour échange des amortisseurs avant et arrière.*

Vous avez noté notre délai minimum de 6 jours ouvrables.

Nous vous rappellerons dès demain au 23.45.67.89 pour vous indiquer le montant estimatif des travaux".

4/ Exploiter le contact

Ouvrir la fiche de planning (Voir Auto014).

Annoter si nécessaire l'agenda d'atelier.

Prévenir le professeur responsable de l'intervention de la date d'entrée convenue, en complétant la fiche de proposition.

Préparer l'intervention si nécessaire (Devis estimatif, disponibilité des outillages, des pièces de rechange et de l'aire de réparation).

5/ Document type

Fiche de proposition de travaux		
A remplir par la réception		
Client :		
adresse :		
Tél. domicile :	Tél. bureau :	
Véhicule :		
Marque :		
Type :		
Type Mine :		
Couleur :		
Intervention à prévoir :		
Date d'entrée possible :		
Délai souhaité par le client :		
Réceptionnaire		
Date :	Visa :	
A remplir par le professeur acceptant l'intervention		
Dates possibles		
	Entrée	Sortie
1 :		
2 :		
3 :		
Remarques :		
Professeur :		
Date :	Visa :	

Auto006

Assurer la réception d'un véhicule

Lire attentivement le document "Responsabilité du Réparateur".

La réception d'un véhicule est un acte technique, il nécessite souvent un diagnostic, des contrôles complexes, des activités de gestion.

La réception d'un véhicule ne doit jamais être dissociée de la réception d'un client qui est un acte commercial .

1/ Accueillir un client

La méthode générale pour accueillir un client fait l'objet de Auto004.

Le client a-t-il rendez-vous (R.V.) ?

Oui : Rayer le R.V. dans l'agenda de réception.

Procéder à la suite de la réception.

Non : Dans le cas d'une intervention rapide ou d'un dépannage, une intervention peut être envisagée sans R.V..

Consulter l'équipe pédagogique pour décider du délai d'intervention et de la section où le véhicule sera affecté au cas où le véhicule ne peut être accepté (Voir Auto005).

2/ Remplir l'Ordre de Réparation (O.R.)

L'O.R. est un contrat commercial qui nous lie au client. Il définit les droits et les devoirs de chacun.

L'O.R. doit donc être rempli en présence du client, visé par lui lorsque la réception est terminée, un exemplaire lui en est remis obligatoirement.

2.1 Renseignements administratifs

Faire une photocopie de la carte grise et noter les éléments nécessaires à l'identification du client et du véhicule.

Ajouter dans l'Identification du véhicule le numéro spécifique Pièces de Rechange (Plaque Ovale Renault, Etiquette P.R. Citroën...).

2.2 Etat apparent et inventaire du véhicule

Procéder en présence du client au constat sur l'état extérieur et intérieur du véhicule :

Chocs, rayures importantes, pièces cassées, garnitures intérieures sales, déchirées etc..

Inventorier les équipements supplémentaires ou les objets laissés à l'intérieur, sans oublier le coffre :

Auto-radio, phares additionnels, outillage, vêtements etc.

Conseiller au client d'en laisser le minimum.

Relever le niveau du carburant et le kilométrage au totalisateur général.

Si l'O.R. ne comporte pas de section suffisante où exprimer les réserves d'usages, il peut être opportun d'utiliser un document annexe, du genre de ceux utilisés en ateliers Véhicules d'Occasion.

2.3 Renseignements techniques

2.3.1 Réception sans diagnostic

Certaines réceptions ne nécessitent pas de diagnostic (Révision, entretien, pannes courantes ou facilement identifiables).

Noter les opérations souhaitées par le client, les traduire avant de les porter sur l'O.R. (2.3.3.2).

2.3.2 Réception avec diagnostic

L'écoute du client peut être votre source principale d'information.

C'est lui qui, en décrivant les symptômes de la panne et les conditions dans lesquelles ils se manifestent (ou se sont manifestés), va aiguiller votre diagnostic.

Vous devez donc savoir faire parler votre client en lui posant de bonnes questions au bon moment.

Attention de ne pas tomber dans l'excès et transformer une réception en interrogatoire policier.

Valider vos hypothèses par de rapides contrôles :

le temps des clients étant généralement compté, les contrôles en sa présence doivent être limités dans le temps (10 mn maxi).

Exceptionnellement, si un essai routier est réalisé, il sera conduit en votre présence, par une membre de l'équipe pédagogique d'assistance.

2.3.3 Description des opérations

2.3.3.1 Commenter le diagnostic

Vous devez expliciter clairement au client la relation qui existe entre ses constatations (Sa demande) et votre diagnostic, ainsi que l'intervention qui doit être réalisée.

En résumé, qu'est-il nécessaire d'entreprendre pour remettre le véhicule en conformité, quel sera son degré de fiabilité après l'intervention?

2.3.3.2 Compléter l'Ordre de Réparation

Porter sur l'O.R. les opérations à entreprendre acceptées par le client.

Si le diagnostic n'a pu être mené jusqu'au bout, il faut laisser "la porte ouverte".

Ex : *"Contrôle du système de départ à froid. Réparation du système. Echange vanne d'air additionnelle ou injecteur si nécessaire"*.

Dans ce cas, le client devra être systématiquement averti dès que le diagnostic exact aura été réalisé et l'O.R. complété.

Il devra revenir viser les modifications apportées à l'O.R. si celles-ci entraînent des frais supplémentaires supérieurs à 10 % du montant initial des travaux. Dans le cas contraire, son accord oral sera suffisant.

En règle générale, les interventions consisteront en :

Entretien En Remise en état RE

Révision Rv Echange Ec

Contrôle-Essai CE Mise au point-Réglage MP

La désignation des opérations devra être conforme à celle rencontrée sur les barèmes horaires des constructeurs.

Demander au client si celui-ci souhaite récupérer les pièces usagées (La gestion de "ferraille" risque de devenir problématique en cas de stockage systématique des pièces lors d'interventions).

2.3.4 Délais

Le délai minimum négocié avec le client doit être porté sur l'O.R.

Ce délai est ferme et engage les deux parties, toute modification de celui-ci devant être négocié avec le client et portée sur l'O.R.

Attention : tenir compte, lors de la négociation du délai avec le client, du caractère pédagogique des interventions.

3/ Prendre congé du client

Portez lisiblement votre nom et votre classe sur l'O.R.
Signez le, faites le signer par le client et par un membre de l'équipe pédagogique d'assistance (La signature de l'Ordre de Réparation est le signal de la fin de toute opération de réception).

Remettez son exemplaire au client.

Utilisez une formule du type :

"Vous pouvez nous contacter quand vous le désirez pour connaître l'avancement des travaux ..., au revoir Mme Y ..., etc."

4/ Prendre en charge le véhicule

Protéger le véhicule (Sièges, tapis de sol, volant).
Affecter l'exemplaire cartonné de l'O.R. au véhicule.
Dégager le véhicule au plus vite de l'aire de réception en le dirigeant vers la section concernée.
Fermer le véhicule, placer un badge d'identification sur le trousseau de clefs, placer le trousseau dans l'armoire à clefs clients.
Le badge devra indiquer la désignation commerciale du véhicule, sa couleur, son immatriculation et la section d'affectation.

Ex : R 19 TSE Rouge - 1234 AB 12 - BEP

Rappel :

En aucun cas, pour des raisons évidentes de sécurité, un véhicule ne doit stationner dans l'atelier fermé à clef (Règlements communs au ateliers d'entretien et de réparation et aux locaux de parkings de véhicules).

5/ Exploiter la réception

Avec la copie de l'O.R., procéder à la saisie immédiate des informations en ouvrant le dossier d'intervention (Voir Auto020).
Annoter, si nécessaire, l'agenda de réception.
Mettre à jour la fiche de planning (Voir Auto014).
Prévenir le professeur responsable de l'intervention en plaçant dans son casier une copie de l'O.R.

6/ Quelques conseils

...

Auto006
Assurer la réception d'un véhicule
(annexe 1)

Les obligations dans la réparation (l'Argus, 16.3.2000)

Faire réparer son véhicule est soumis à certaines obligations, qui engagent à la fois le garagiste et l'automobiliste.

A l'obligation de résultats du premier, répond celle du paiement par le second.

Le dépôt d'un véhicule en réparation chez un garagiste est un contrat d'entreprise régi par les articles 1708 et suivants du Code civil.

Le garagiste, contre rémunération, se charge d'effectuer une réparation.

De ce contrat naissent plusieurs séries d'obligations à la charge du garagiste et du client.

Les obligations du garagiste

La réparation

Les tribunaux affirment de manière constante que le garagiste est tenu à une obligation de résultat, et non seulement à une obligation de moyens.

Le garagiste ne doit pas uniquement mettre tout en oeuvre pour réparer le véhicule.

Il faut que le résultat soit conforme à l'attente du client, à savoir un véhicule en état de marche.

Ainsi la Cour de cassation (Cour de cass. ch. civile du 2 février 1994) indique-t-elle que "l'obligation de résultat qui pèse sur le garagiste en ce qui concerne la réparation des véhicules emporte à la fois présomption de faute et présomption de causalité entre la faute et le dommage".

Le seul fait que le véhicule ne soit pas en état de marche après la réparation fait présumer la faute du garagiste.

La réparation doit être effectuée conformément au devis, à l'ordre de réparation.

Il appartient au garagiste, qui est un professionnel, d'évaluer correctement l'étendue des réparations à effectuer pour remettre le véhicule en état.

Dans le cas où le garagiste engagerait des travaux supplémentaires, la position des tribunaux est très claire : "le garagiste ne pouvait réclamer paiement de travaux, non compris dans le devis, qu'il avait effectués sans l'accord préalable de son client" (Cassation du 25 mars 1997).

Il arrive que le client, lui-même professionnel, souhaite limiter l'étendue de la réparation.

Dans ce cas, le garagiste doit informer le client de l'éventuelle insuffisance des réparations demandées pour remettre le véhicule en état de marche.

En revanche, face à un assureur donnant un ordre de service détaillé et exhaustif ne prévoyant aucune intervention mécanique, le garagiste ne saurait être tenu de garantir une panne mécanique survenue après son intervention (cour d'appel de Versailles du 20 mars 1998).

La surveillance du véhicule

Le garagiste est non seulement tenu de réparer le véhicule, mais aussi d'en assurer la garde.

Il est donc responsable des dommages subis pendant la durée de la présence de la voiture dans ses locaux, que le dommage soit dû à la faute du garagiste, d'un employé ou d'un tiers.

Le garagiste est tenu de veiller "en bon père de famille" sur le véhicule qui lui a été confié.

S'il existe un préjudice, il ne peut écarter sa responsabilité que s'il prouve "qu'il est étranger à cette détérioration en établissant qu'il a donné à la chose les mêmes soins qu'il apporte à la garde des choses lui appartenant" (Cour de cass. civile du 24 juin 1981).

Afin d'éviter tout litige, il est prudent de prévoir le sort des objets laissés dans le véhicule.

Il est possible d'insérer dans le contrat une clause écartant ou limitant la responsabilité du garagiste sur ceux-là.

Les obligations du client

Le paiement

Le client est tenu de payer le prix du devis ou de l'ordre de réparation.

Lorsqu'il y a non-paiement, le garagiste bénéficie d'un droit de rétention, en vertu duquel il peut refuser de rendre le véhicule tant qu'il n'a pas été intégralement payé.

La créance garantie doit être certaine et exigible (Cour de cass. du 8 juillet 1997) : l'existence et le montant de la facture ne doivent pas être contestables.

Le retraitement

Plusieurs possibilités sont offertes au garagiste désirant se débarrasser d'un véhicule encombrant.

La vente aux enchères publiques lui permet de se faire payer sa créance sur le montant de la vente.

Cette procédure, si elle est la plus énergique, n'en demeure pas moins relativement inefficace pour le garagiste.

En effet, lorsque le client ne vient pas rechercher son véhicule, c'est essentiellement dans le cas où celui-là n'a plus grande valeur.

Plutôt que de faire vendre un véhicule aux enchères, le garagiste peut demander au juge d'ordonner au client de venir chercher sa voiture sous astreinte.

Une dernière solution consiste en l'utilisation des dispositions de l'article 1264 du Code civil prévoyant la possibilité de demander au juge l'autorisation de mettre le véhicule "en dépôt en quelque autre lieu" après avoir mis en demeure le propriétaire de le récupérer.

Questions/Réponses

Un client ne paie que 80% de la facture. Le garagiste doit-il rendre le véhicule ?

Non. Le garagiste peut, pour se garantir du paiement des 20% restant, garder le véhicule en exerçant son droit de rétention.

En cas de contestation sur la qualité de la réparation, le garagiste peut-il se dégager de sa responsabilité?

Pour se dégager de sa responsabilité, le garagiste devra établir soit son absence de faute, soit une cause étrangère (Cour de cass. du 8 juin 1999).

Quelle est la responsabilité du sous-traitant en cas de panne après la réparation ?

Le sous-traitant qui effectue une réparation au profit d'un garagiste est tenu, lui aussi, à une obligation de résultat envers le garagiste.

Il doit de même, pour écarter sa responsabilité vis-à-vis du garagiste qui a dû indemniser un client, démontrer son absence de faute (Cour de cass. du 21 octobre 1997).

Le garagiste peut-il écarter sa responsabilité lorsque l'origine de la panne, après la réparation, est inconnue ?

Les tribunaux (Cour de cass. du 2 février 1994) insistent sur le fait que le doute ne suffit pas à exonérer le garagiste de sa responsabilité.

Ainsi, une expertise indiquant que le dommage subi par le véhicule pourrait être d'une origine étrangère n'est pas suffisante.

Durant quel délai le client peut-il contester la qualité de la réparation effectuée sur son véhicule ?

Il n'existe pas à proprement parler de délai.

En cas de conflit, l'origine du défaut est donnée par expertise.

Le retraitement sous astreinte est-il une procédure coûteuse ?

La demande au juge, en vue de forcer le client à venir retirer le véhicule, peut être une procédure simple sans frais d'avocat obligatoire, par la procédure d'injonction de faire.

Le garagiste qui a inséré une clause de non-garantie en cas de dommage aux objets laissés dans le véhicule peut-il être inquiété ?

Le garagiste n'est tenu pour responsable qu'en cas de faute lourde (par exemple laisser le véhicule en stationnement à l'entrée du garage, la nuit, sans avoir fermé à clefs les portes du véhicule).

Le garagiste qui est demandé pour effectuer un remorquage peut-il estimer avoir l'accord pour effectuer les réparations sur le véhicule en panne ?

Non, selon la Cour d'appel de Versailles (20 mars 1998), l'accord de réparation ne peut se présumer du fait de l'accord portant sur le remorquage du véhicule.

Comment s'exerce la vente aux enchères d'un véhicule en cas de défaut de retraitement ?

Il convient d'adresser une requête au juge d'instance du lieu où se situe le garage, au minimum six mois après la date prévue du retraitement (loi du 31 décembre 1903).

Le garagiste, en cas de vente aux enchères, peut-il se payer sur l'intégralité du prix de vente ?

Non, il faut d'abord défalquer du prix de vente du véhicule les frais liés à la vente.

Cette disposition retire encore un intérêt à la vente du véhicule pour défaut de retraitement.

Le garagiste peut-il exercer son droit de rétention pour une facture antérieure impayée ?

Pour que le droit de rétention puisse s'exercer, la facture impayée doit avoir un lien avec le véhicule.

Ainsi, un garagiste ne peut retenir le véhicule d'un client pour se faire payer une réparation antérieure.

En effet, cette facture ne peut être garantie par le droit de rétention que durant la réparation antérieure.

A partir du moment où le garagiste laisse le propriétaire reprendre son véhicule, il perd définitivement son droit de rétention.

Obligations des garagistes (Auto Plus, 9.2.1999)

Conseiller ses clients

Le garagiste est tenu de discuter avec son client de l'opportunité, mécanique comme économique, de l'intervention envisagée. C'est-à-dire qu'il doit vous conseiller de faire réaliser les réparations urgentes et indispensables, mais qu'il doit aussi vous déconseiller de vous lancer dans une opération dont le prix serait supérieur à la valeur vénale du véhicule.

Le professionnel est également tenu d'avertir l'automobiliste, après examen du véhicule, s'il y a lieu d'entreprendre des réparations non prévues initialement mais urgentes et nécessaires. S'il ne le fait pas, sa responsabilité pourra être engagée en cas de problème ultérieur.

Important ! Le devoir de conseil a ses limites. La Cour de cassation a jugé qu'un automobiliste qui n'avait commandé que le changement des bougies ne pouvait reprocher au garagiste de ne pas avoir vérifié le niveau d'huile et, par conséquent, de ne pas lui avoir conseillé une vidange.

Jouer la transparence

Légalement, la seule obligation des garagistes sur ce chapitre est l'affichage de leurs tarifs horaires de main-d'oeuvre à l'extérieur de l'établissement et à l'intérieur, là où est accueillie la clientèle.

Nous vous recommandons cependant d'aller au-delà de cet élément d'information et d'exiger un ordre de réparation avant de faire effectuer les travaux.

Ce document n'est pas imposé par la loi mais se révèle fort utile. En effet, il détaille les opérations demandées par le client au garagiste.

L'ordre de réparation est ensuite signé par les deux parties ; chacune en conserve un exemplaire.

Grâce à lui, vous partez sur une base claire qui permettra de mettre facilement en évidence d'éventuelles irrégularités (opérations non demandées, mal effectuées...).

Vous pouvez - et nous vous conseillons de le faire - indiquer sur l'ordre de réparation que vous souhaitez récupérer les pièces usagées qui seront remplacées.

Important ! Le garagiste n'est pas légalement obligé d'établir un devis. Mais s'il refuse, vous avez intérêt à faire jouer la concurrence... et aller voir ailleurs ! En effet, le devis est un document important puisqu'il doit faire apparaître le détail des opérations à effectuer, leur coût et leur durée. Le devis peut éventuellement faire office d'ordre de réparation.

Choisir la solution la moins chère

C'est un point essentiel et pourtant méconnu... Le garagiste est légalement obligé de vous proposer la solution la moins coûteuse pour faire réparer votre voiture.

Ainsi, il ne peut pas vous imposer le changement d'une pièce alors que la réparation était possible.

Si le coût de cette opération est moins élevé pour le client et aussi efficace, le garagiste qui privilégie le remplacement pur et simple pourra être tenu de vous rembourser la différence.

Important ! Il est évidemment difficile pour un non-professionnel de prouver qu'une réparation était possible - et à un moindre coût - en réparant les pièces en cause, plutôt qu'en les remplaçant. Pour avoir une chance d'y parvenir nous vous conseillons de toujours demander à récupérer les pièces remplacées. Vous pourrez ainsi, en cas de litige, les faire examiner par un autre garagiste ou un expert indépendant.

Veiller sur votre véhicule

Le garagiste est responsable du véhicule qui lui a été confié par son client.

Au regard du code civil, il est considéré comme le "dépositaire" de l'auto. Concrètement, cela signifie qu'il a l'obligation de veiller à ce que la voiture ne soit ni volée ni détériorée.

Le professionnel est notamment responsable des dommages de carrosserie qui résultent de fausses manoeuvres à l'intérieur de son garage.

Il ne pourra se dégager de sa responsabilité qu'en prouvant que lui et son personnel sont étrangers à la détérioration ou qu'il s'agissait d'un cas de force majeure.

Important ! Certains garagistes mettent dans leur établissement une affiche informant les clients qu'ils ne sont pas responsables de la "disparition ou de l'avarie des objets laissés dans les véhicules". Cette exonération de responsabilité est limitée. En effet, les tribunaux retiennent malgré tout la responsabilité du garagiste quand une faute lourde a été commise (exemples : l'auteur du vol est un employé ; le garagiste a laissé sortir avec le véhicule une personne étrangère au personnel et qui n'était pas son propriétaire).

Effectuer une réparation sûre

La loi exige que le garagiste s'engage à ne pas faire courir de danger à son client du fait de son intervention.

Ainsi, si vous êtes victime d'un accident et qu'il est démontré qu'il a été provoqué par une réparation défectueuse, la responsabilité du garagiste pourra être engagée et il pourra être condamné à vous payer des dommages-intérêts.

Par exemple, dans le cas d'une roue mal resserrée, ce qui a conduit à son détachement, puis à la perte de contrôle du véhicule...

Important ! Le garagiste ne pourra être mis hors de cause que s'il démontre qu'il n'a pas commis de faute, qu'il s'agit d'un cas de force majeure ou que le dommage résulte du fait d'un tiers (exemple : un de vos amis a changé la roue après la sortie du garage et a oublié de serrer l'écrou).

Rendre une auto qui fonctionne

En tant que professionnel, le garagiste a une obligation de résultat. C'est-à-dire qu'il doit rendre à son client une voiture qui fonctionne normalement.

Il est légalement tenu d'établir un diagnostic exact et d'exécuter correctement les réparations.

S'il ne peut effectuer qu'une réparation précaire, il doit vous en aviser.

Important ! Le mécanicien doit remplacer (ou réparer nous l'avons vu) l'ensemble des pièces défectueuses ou usées. Il ne peut pas se contenter d'une remise en état partielle qui vous obligerait à revenir le voir pour ce même problème quelque temps après.

Conditions générales de réparation

Article 1er, engagement juridique des parties

Le présent contrat, dont un double est remis au client constitue dès sa signature un engagement, tant pour le réparateur que pour le client.

Pour sa part, le réparateur s'engage à respecter l'ordre donné, il s'engage en particulier à respecter le délai de livraison.

Dans le cas où celui-ci ne pourrait être tenu, soit par défaut d'approvisionnement, soit par cas de force majeure, le réparateur devra en informer son client et lui donner les motifs du retard.

Le client, en ce qui le concerne, s'engage à respecter le rendez-vous qui lui a été fixé pour prendre livraison de son véhicules, sauf cas de force majeure dont il informera le réparateur.

Il acquittera à la livraison du véhicule le montant de la facture résultant des travaux commandés, sauf accord contraire expressément passé lors de l'établissement de l'ordre de réparation.

Article 2, modifications éventuelles des travaux prévus par l'ordre de réparation

Le professionnel, pour satisfaire à l'obligation de résultat à laquelle il est légalement tenu, pourra être amené au cours de la réparation, à constater la nécessité d'effectuer des travaux complémentaires non prévus sur l'ordre de réparation.

Si ces travaux entraînent une facturation dont le montant excède plus de 10% l'estimation prévue, le réparateur devra en informer son client et obtenir son accord sur ce nouveau montant.

Article 3, restitution des pièces changées

Les pièces usagées reste la propriété du client, elles lui sont remises ou présentées au moment de la restitution de son véhicules.

Si les pièces usagées ne sont pas reprises par le client, au moment de la restitution du véhicule, le réparateur peut en disposer librement.

Font exception au principe de la restitution par le réparateur les pièces changées dans le cadre de la garantie contractuelle et de l'échange standard.

Article 4, contestations

En cas de différend relatif à l'exécution de l'ordre de réparation, il est souhaitable que les procédures de conciliation soient épuisées avant qu'il ne soit fait attribution de juridiction au choix du demandeur, soit au Tribunal où demeure le défendeur, soit au Tribunal du lieu de la signature du présent contrat.

Au cas où le client est un professionnel, le Tribunal compétent sera celui du lieu dont dépend le siège de l'établissement du réparateur.

Le présent document ne peut en aucun cas tenir lieu de facture.

Auto006
Assurer la réception d'un véhicule
(annexe 2)

Conditions générales de réparation (exemple RENAULT DS 1040, 04.1990)

Dépannage

Les travaux de dépannage, levage, remorquage, etc. sont placés sous notre seule responsabilité et excluent toute intervention de votre part ou de vos préposés.

Accessoires - Carburant

Nous sommes responsables de la quantité de carburant notée à l'entrée de votre véhicule dans l'atelier, des accessoires et appareils fixés à celui-ci et des objets que vous avez confiés à notre magasin lors de la réception.

Paiement - Prix

Sauf accord préalable avec vous, nos réparations sont payables à l'enlèvement du véhicule.

En cas de réparations consécutives à un accident couvert par un contrat d'assurances, vous êtes seul responsable du paiement des travaux effectués puisque la compagnie n'a jamais aucun lien de droit avec nous.

Enlèvement

En cas d'envoi de la facture, celle-ci constitue mise à disposition du véhicule terminé; En cas de non-enlèvement dans un délai de 5 jours, et sauf accord entre vous et nous-mêmes, une lettre recommandée valant mise en demeure pourra être adressée au propriétaire du véhicule.

A défaut d'enlèvement sous 48 heures, nous nous réservons de vous facturer une indemnité d'occupation.

Pièces rebutées

Lors de l'établissement de l'ordre de réparation, vous pouvez demander que les pièces remplacées, autre que les échange-standard, vous soient remises.

Il vous suffira pour cela de le faire mentionner sur l'ordre de réparation.

Si vous ne le demandez pas, nous nous chargeons de la mise au rebut des pièces délaissées par vous.

Garantie

Les Pièces de Rechange d'origine Renault - pièces de Rechange, batteries neuves, organes ou ensembles rénovés par les soins ou pour le compte de Renault - et vendues par Renault sous sa marque en remplacement des pièces homologuées sur les véhicules de la gamme Renault sont garanties conformément aux dispositions prévues aux Articles 1641 et suivants du Code Civil.

Par ailleurs, ces Pièces de Rechange d'origine Renault bénéficient d'une Garantie contractuelle de 12 mois à partir de la date de la facture couvrant tout défaut de la pièce en cause, dûment constaté à l'initiative du client.

Lorsqu'elles sont montées dans un Atelier du Réseau Renault, suivant la méthode préconisée par le Constructeur, cette Garantie contractuelle comporte la prise en charge de l'échange ou la remise en état de la pièce d'origine Renault, suivant les instructions du Constructeur ainsi que les frais de main d'oeuvre consécutifs à cet échange ou à cette remise en état ainsi que la main d'oeuvre de dépose ou de repose.

Lorsqu'elles sont vendues à la "Banque Client" d'un magasin de pièces de rechange du Réseau Renault, la Garantie contractuelle couvre uniquement l'échange de la pièce d'origine Renault; La mise en oeuvre de cette Garantie contractuelle peut être demandée à tout membre du Réseau Renault sur présentation de la facture.

Les interventions au titre de la Garantie ne prolongent pas la durée de celle-ci.

Le Constructeur est de plein droit propriétaire des pièces remplacées au titre de la Garantie.

La Garantie contractuelle ne couvre pas les conséquences de l'usure normale résultant du l'usage du véhicule, ni les conséquences indirectes d'une éventuelle défectuosité telles que perte d'exploitation, etc.

La Garantie ne s'applique pas et le Constructeur se trouve dégagé de toute responsabilité, notamment s'il est prouvé que la défectuosité constatée tient au fait que :

La pièce d'origine Renault est utilisée en dehors de la destination prévue par le Constructeur, ou lorsqu'elle a été l'objet de modifications ou adaptations non autorisées ou prévues par le Constructeur, ou lorsqu'elle même ou l'un de ses composants a été remplacé par une pièce ou un composant d'une autre origine.

L'avarie est due à une utilisation anormale ou à un entretien défectueux.

Les réparations effectuées sont non conformes aux instructions du Constructeur ou non effectuées dans le Réseau Renault.

L'utilisateur n'est pas en mesure de présenter la facture prouvant que l'intervention a été effectuée dans le Réseau, ou que la pièce a été vendue par le Réseau.

La Garantie du Constructeur est, en toute hypothèse, expressément limitée à la Garantie définie au présent article.

Litiges

En cas de contestation quelconque relative à l'exécution du présent contrat :

Si le client n'est pas un particulier le Tribunal dont dépend le siège social de l'établissement vendeur sera seul compétent.

Si le client est un particulier le choix du tribunal se fera conformément à la loi.

Informatique et libertés

Les informations imprimées sur les ordres de réparation et documents de facturation ne sont utilisées et ne font l'objet de communications extérieures que pour les seules nécessités de la gestion ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Elles pourront donner lieu à exercice de droit d'accès dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Auto007

Etablir, commenter et exploiter un devis

Un devis, comme un ordre de réparation ou une facture, est un document commercial. Il constitue pour le client une offre de service chiffrée qui engage l'entreprise. Il peut constituer un document à charge ou à décharge pour l'entreprise lors de tout litige porté devant les tribunaux. Son établissement doit donc faire l'objet d'un soin minutieux d'autant que la confiance du client passe par la "transparence" des devis et factures.

Attention :

avant d'engager le processus d'un devis, il est nécessaire de s'assurer que l'intervention pourra être acceptée par un professeur si le client est d'accord sur le devis.

1/ Etablir un devis

Les devis seront toujours réalisés par écrit cette forme seule engage l'entreprise au cas où le client accepte de nous confier son véhicule. En règle générale, l'établissement d'un devis sera réalisé à titre gracieux, il n'entraînera l'ouverture d'un O.R. qu'après accord du client quant à la réalisation des travaux.

1.1 Devis non facturés

Pour établir un devis, il faut procéder de la même manière que pour réceptionner un véhicule (Voir Auto006) à l'exception des points suivants :
Le devis est établi avec ou sans rendez-vous.
Sur l'O.R. est portée la mention : "Devis estimatif pour travaux à titre gracieux"
Une ouverture informatique est également réalisée sous la rubrique Devis (Voir Auto020).
Si nécessaire, un contact téléphonique avec les fournisseurs permet de chiffrer les pièces de rechange et de vérifier éventuellement leur délai d'approvisionnement.
La main d'oeuvre (M.O.) est chiffrée à partir des barèmes de temps des constructeurs .
Le devis est édité, photocopié, les exemplaires sont visés par le réceptionnaire et par un membre de l'équipe pédagogique d'assistance .
Un exemplaire est remis au client avec l'original de l'O.R. et la facture portant la mention "Devis estimatif de travaux à titre gracieux".

1.2 Devis facturés

Exceptionnellement si le diagnostic préalable au devis nécessite des essais ou contrôles approfondis (M.O.. supérieure à 0.50 h) le devis est facturé au client forfaitairement :
M.O. = 1 heure (sinon, dans la limite de 10 % du montant H.T.).

Une facture lui est remise en même temps que le devis et l'original de l'O.R.
Le client doit être averti de cette procédure avant de procéder au devis.
Les frais de devis lui étant crédités (Avoir), en cas d'accord de sa part pour réaliser les travaux.

2/ Présenter et commenter le devis

Voir Auto006 2.3.3.1 et Auto009 2 & 4
En cas d'accord, le devis est obligatoirement signé par le client.

3/ Archivage

Le dossier ainsi établi (Photocopie C.G. + O.R. + facture + devis) est archivé avec les dossiers en cours pendant un mois puis archivé normalement.

Auto007
Etablir, commenter et exploiter un devis
(annexe 1)

Conditions générales de réparation - devis (RENAULT DS 1040, 04.1990)

Dans le cas d'interventions ayant fait l'objet d'un devis, d'accord entre vous et nous, si au cours des travaux, des réparations et fournitures autres que celles prévues se sont révélées nécessaires, nous nous engageons à ne procéder à aucune réparation non prévues sans avoir au préalable établi un devis complémentaires approuvé par vous-même.

Sauf accord écrit avec vous, le devis ne comprend pas les frais occasionnés par le dépannage et le cheminement du véhicule jusqu'à nos ateliers.

Dans le cas de votre acceptation du devis, nous pourrions vous demander un tiers du montant à titre de provision.

Les frais d'établissement du devis, les frais de démontage et de remontage nécessaires à la préparation de celui-ci sont à votre charge.

Toutefois, les frais d'établissement du devis vous seront remboursés dans le cas où vous faites effectuer la réparation dans nos ateliers.

Auto008

Prévenir un client de l'avancement des travaux

1/ Suivre la qualité et le délai de l'intervention

Voir Auto014 4 (Suivi du délai) et Auto017 4 (Suivi de la qualité).

2/ Répercuter l'information au client

Dans le cas où un report de délai et/ou des travaux complémentaires sont à prévoir, il est nécessaire d'en avertir le client immédiatement, sans attendre qu'il se présente à l'atelier à la date prévue.

S'il n'est pas possible de le joindre téléphoniquement (Auto003), un courrier devra lui être expédié.

3/ Report de délai

Lorsque le client averti, noter sur l'O.R. le nouveau délai accepté par le client (Y compris l'exemplaire de l'O.R. sur véhicule).

Annoter éventuellement l'agenda de réception.

N'oubliez pas d'avertir le professeur responsable de l'intervention (Note dans le casier si nécessaire).

Mettre à jour le planning d'atelier.

4/ Travaux complémentaires

Si le montant des travaux complémentaires est inférieur à 10% du montant initial des travaux, vous pouvez vous contenter d'un accord oral du client.

Vous annoterez simplement tous les exemplaires de l'O.R. de la manière suivante :

"Suite à C.T. (Communication téléphonique) ou visite du ..., accord client pour travaux complémentaires : ..."

Si le montant des travaux complémentaires est supérieur à 10% du montant initial, le client doit impérativement venir à l'atelier pour viser les annotations portées sur les exemplaires de l'O.R.

Dans les 2 cas, le réceptionnaire visera les annotations sur tous les exemplaires de l'O.R. et avisera le professeur responsable de l'intervention de la décision du client par une note dans son casier si nécessaire.

5/ Avertir d'une mise à disposition

Si le délai d'intervention a pu être réduit, ou si à la date convenu le client ne s'est pas présenté, il est nécessaire de lui proposer de venir reprendre son véhicule.

Dans l'intérêt du client :

Plus le stockage d'un véhicule est prolongé, plus il est exposé aux risques d'incident.

Il peut disposer au plus tôt de son véhicule.

Dans l'intérêt de l'atelier :

Une dégradation en stockage coûte cher (Il faut réparer à nos frais) et donne une mauvaise image de marque.

Libérer un emplacement de travail.

Permettre un encaissement rapide.

6/ Préparer et faciliter la facturation

Annoncer le montant de la facture si celui-ci est déjà établi.

Rappeler le mode de paiement accepté par le lycée :

Chèques bancaires ou postaux, espèces.

Etablir, présenter et commenter une facture

Assurer un encaissement

O.R. et factures sont des documents commerciaux et fiscaux.

Ils restent pour le client et l'entreprise la preuve écrite du contrat qui se réalise ou a été réalisé.

Ils peuvent être examinés à tout moment par l'administration fiscale pour vérifier que l'entreprise respecte la réglementation en vigueur.

Ils peuvent constituer des documents à charge ou à décharge lors de tout litige porté devant les tribunaux.

Leur établissement doit donc faire l'objet d'un soin minutieux d'autant que la confiance du client dans l'entreprise passe par la "transparence" de devis et factures.

1/ Transparence et facturation

Cette "transparence" passe par :

1.1 La confiance du client en votre diagnostic

Voir Auto006 2.3.3.

1.2 L'adéquation entre le devis, l'O.R. et la facture

Les dénominations des interventions, les temps de M.O. ainsi que la liste et le montant des articles fournis doivent y être identiques.

1.3 La facilité d'identification des opérations, des temps facturables et des tarifs de main d'oeuvre

Le vocabulaire utilisé pour désigner les opérations doit être celui que l'on retrouve sur les barèmes de temps des constructeurs (Par exemple, barèmes édités par l'E.T.A.I.).

Ces barèmes ainsi que les tarifs "Prix public" des P.R. (Par exemple, tarifs édités par l'Expert Auto) doivent être facilement consultables par les clients.

Les tarifs horaires doivent être affichés à la réception.

2/ Etablir la facture

L'outil informatique permet de créer (Saisir) et éditer ce document (voir Auto020) dès la fin de l'intervention.

Lorsqu'un devis a été établi, il suffit de transformer ce devis en facture si l'intervention s'est bien déroulée comme prévu au devis.

Attention à tenir compte des avoirs portés au crédit du client (Devis payant par exemple).

Tirer 3 exemplaires de la facture.

3/ Présenter et commenter la facture

Vous devez commenter au client le montant de sa facture en mettant en évidence ce que les interventions réalisées ont apporté à son véhicule au niveau de sa conformité, sa sécurité, sa fiabilité.

Vous devez également l'avertir des interventions à prévoir (Degré d'urgence, kilométrage, prise de rendez-vous).

Le client doit repartir avec une juste appréciation de la conformité, la fiabilité et la sécurité de son véhicule, mais aussi avec le sentiment d'avoir payé au juste prix des interventions réellement nécessaires.

4/ Assurer un encaissement

Cette activité doit obligatoirement être réalisée en présence d'un membre de l'équipe pédagogique d'assistance.

Vous devez porter manuellement sur les exemplaires de la facture les coordonnées du paiement, viser cette mention, la faire viser par un membre de l'équipe pédagogique d'assistance.

Seul les paiements en espèces, chèques bancaires ou postaux sont acceptés.

Ex 1 : "*Paiement espèces le ... (date)*" + visas

Ex 2 : "*Paiement par Chèque B.N.P. n° xxxxxxxx le ... (date)*" + visas

Tous les titres de paiements (Chèques ou espèces) doivent être pris en charge impérativement par un membre de l'équipe pédagogique d'assistance.

Destinataires de la facture :

original à remettre au client

double 1 pour archivage atelier avec le dossier

double 2 destiné à l'intendance du lycée

La liaison entre la réception et l'intendance du lycée au niveau des encaissements est décrite par la procédure Auto021.

5/ Assurer le suivi de la clientèle

Toute intervention sera consignée sur une fiche qui permettra :

De suivre l'historique des interventions sur un véhicule (Aide au diagnostic, interventions déjà réalisées, etc.).

D'apprécier la fidélité de chaque client ou sa négligence l'entretien de son véhicule.

De relancer un client qui ne nous a pas confié son véhicule depuis longtemps (Il est possible d'estimer le kilométrage parcouru depuis sa dernière visite).

D'avoir un fichier client utilisable commercialement (Mailing de relance systématique, appréciations de la clientèle sur nos services, etc.).

De convoquer un client pour un contrôle gratuit après une intervention lourde.

Fiche client

Auto010

Remettre le véhicule au client

Le client a été averti de la mise à disposition de son véhicule (Voir Auto008) ou se présente à la date et l'heure convenues.

1/ S'assurer de la conformité du véhicule

Utiliser le document conçu à cet effet (Préparation du véhicule avant mise en main).

Vérifier que les travaux portés sur l'ordre de réparation ont bien été effectués.

Vérifier que les contrôles de fin de travaux ont été réalisés et que le bilan des interventions à prévoir a été dressé (Voir Auto024 à 026).

Vérifier que les équipements ou objets personnels inventoriés à l'entrée sont bien en place (Autoradio, cassettes, cartes routières, outillages etc.).

2/ S'assurer que la facture a été encaissée

Vérifier que les références du paiement figurent sur la facture, ou procéder vous-même à l'encaissement (Voir Auto009).

3/ Remettre le véhicule au client

Ne jamais laisser un client manoeuvrer son véhicule à l'intérieur de l'atelier!

Conduire le véhicule jusqu'à la sortie de l'atelier, le présenter correctement de manière à ce que le client n'ait pas à manoeuvrer pour rejoindre la sortie du lycée.

Déprotéger le véhicule (Housses de sièges, de volant, tapis de sol) et récupérer le badge sur le trousseau de clés.

S'assurer une dernière fois de la propreté du véhicule.

4/ Prendre congé d'un client

Utiliser une formule qui peut associer deux ou plusieurs des formules suivantes :

"Au revoir M. .. x"

"Bonne route"

"Bon retour"

"Merci de votre visite"

"Merci de votre confiance"

"N'hésitez pas à nous contacter en cas de problème, nos interventions sont garanties"

"N'oubliez pas de faire réaliser ... resserrage culasse ... resserrage des jantes alu ... après xxx km".

"Pour votre sécurité, nous vous conseillons de faire réaliser les interventions proposées sur votre facture"

Auto011

Demander des prix, un délai, une facture

Dans la majorité des cas, ce type de contact avec les fournisseurs aura lieu par téléphone (voir Auto003).

1/ Préparer la communication

1.1 Prix, délais

Noter au préalable par écrit tous les renseignements utiles au fournisseur :

Désignation des pièces, ingrédients ou accessoires.

Référence constructeur et/ou référence spécifique au fournisseur.

Eventuellement Marque, type, année modèle, n° série du véhicule concerné.

Noter également les renseignements qui vous sont utiles :

Degré d'urgence (Délai limite).

1.2 Facture

Noter au préalable les numéros des Bon de Commande (B.C.) et Bon de Livraison (B.L.) pour lesquels vous souhaitez recevoir une facture.

Classez les par ordre d'urgence.

N'oublier pas que vous ne pouvez facturer les travaux aux clients que si vous êtes en possession des factures de pièces, ingrédients et accessoires.

2/ Exploiter la communication

2.1 Prix

Procéder immédiatement à la saisie informatique des renseignements reçus (Devis, chiffrage du stock etc., voir Auto...).

Communiquer au client le devis (Par communication téléphonique ou par écrit).

2.2 Délais

Mettre à jour si nécessaire le planning atelier.

Avertir éventuellement le client.

Avertir le professeur concerné par une note dans son casier si nécessaire.

Auto012

Commander des pièces, ingrédients ou accessoires

Le professeur responsable d'une intervention ou le chef d'atelier notifie sur les O.R. les pièces, accessoires ou ingrédients à commander.

En ce qui concerne les besoins généraux de l'atelier, un O.R. est ouvert pour le mois en cours.

Vous ne pouvez remettre une commande pour un véhicule client ou pour l'atelier qu'à partir d'un O.R. ouvert.

Dans la majorité des cas, les commandes auront lieu par téléphone (voir procédure Auto003).

1/ Préparer la communication

La préparation consiste simplement à remplir vos bons de commande.

Un bon de commande (B.C.) est rempli pour chaque O.R.

Un O.R. peut donner lieu à plusieurs B.C. mais pas l'inverse.

Le bon de commande doit porter lisiblement :

Le n° de l'O.R. et son affectation (Client ou atelier).

La désignation des articles commandés, la référence du fournisseur, la quantité.

2/ Commander

Bien réaliser vos commandes pour chaque bon.

Noter, si nécessaire, les délais proposés par le fournisseur et les comparer aux délais initialement prévus.

Rayer immédiatement les articles qui ne pourront être obtenus.

3/ Exploiter une commande

Mettre à jour si nécessaire le planning atelier.

Avertir éventuellement le client.

Avertir le professeur concerné par une note dans son casier si nécessaire.

Noter sur l'O.R. (Exemple cartonné d'atelier), devant chaque article commandé, le n° du B.C. correspondant et la date de commande.

Noter sur l'O.R. (Exemplaire de réception) le n° de B.C. et la date de la commande.

**

Joindre un double du B.C. dans le dossier en cours.

Classer dans le dossier d'intervention une copie du B.C..

Rechercher auprès d'autres fournisseurs la possibilité d'approvisionner les articles indisponibles.

Procéder à la saisie informatique de l'opération (voir procédure Auto020).

Annoter si nécessaire l'agenda d'atelier.

4/ Réceptionner les articles

Vérifier la conformité de la livraison (Correspondance entre les références commandés/livrées, état apparent des articles).

Noter sur chaque ligne correcte du B.C. le n° de B.L. correspondant, ceci permet de faire le point des articles manquants.

Remettre au livreur les articles détériorés ou livrés par erreur avec le B.L. annotés et visés.

5/ Exploiter la livraison

En cas de livraison non conforme, voir procédure Auto013.

Procéder à la saisie informatique de la livraison (voir Auto020).

Ranger en rayon les articles destinés à reconstituer le stock (voir Auto016), les articles affectés à des interventions sont maintenus en réception à la disposition des professeurs (La diminution des manipulations réduit les risques d'erreur et d'incidents).

Avertir le professeur ayant sollicité les articles de leur disponibilité ou des nouveaux délais.

Mettre à jour le planning atelier.

Annoter si nécessaire l'agenda de réception.

Placer une copie du B.L. avec le dossier en cours.

Auto013

Traiter une livraison non conforme

Cette opération pourra être réalisée par téléphone ou par visite du fournisseur (voir procédure Auto003 ou Auto004).

1/ Traiter avec le fournisseur

Plusieurs de litiges peuvent survenir :

- Référence des articles non conforme.
- Quantité livrée " " ".
- Montant facturé " " ".
- Article détérioré à la livraison.

Préparer soigneusement l'intervention en réunissant les documents qui prouvent l'erreur du fournisseur.

Récapituler par écrit :

- n° de la facture incriminée.
- n° du B.L incriminé et date de livraison.
- n° de notre B.C.
- Référence livrée/référence commandée.
- Quantité livrée/quantité commandée.
- Prix facturé/prix convenu.

Les solutions à ces litiges sont très diverses, citons entre autres :

- Le fournisseur livre les articles manquants.
- Le fournisseur reprend les articles non commandés.
- Le fournisseur échange les articles détériorés.
- Le fournisseur fait un avenant à son B.L.
- Le fournisseur fait un avenant à sa facture.
- Le fournisseur fait un avoir (à valoir sur un prochain achat).

Autant que possible, les articles détériorés ou livrés par erreur devront être remis immédiatement au livreur pour retour chez le fournisseur.

Si des articles objets d'un litige doivent être exceptionnellement gardés en réception, leur utilisation sera impérativement bloquée par un étiquetage approprié.

2/ Exploiter le résultat de vos démarches

Procéder à la saisie informatique des documents nouveaux ou modifiés (voir procédure Auto020).

Transmettre à l'Intendance du lycée les Avoirs des fournisseur après saisie.

Avertir le client et le professeur responsable de l'intervention en cas de modification des conditions d'intervention et/ou de délai (voir procédure Auto008).

Auto014

Assurer et planifier la charge de l'atelier

Assurer et planifier à la charge de l'atelier consiste essentiellement à associer les besoins pédagogiques de chaque professeur (Nature des travaux et période) aux besoins des clients.

1/ Les besoins pédagogiques

Un casier extérieur à la réception permet une communication entre réceptionnaires et professeurs.

Le réceptionnaire place dans le casier commun aux professeurs la "Fiche de proposition de travaux" (voir Auto005).

Le professeur intéressé par une proposition place la fiche dans son casier personnel après l'avoir complétée.

Chaque jour, un relevé des travaux acceptés par les professeurs permet de fixer définitivement avec les clients les dates d'entrée des véhicules et de mettre à jour le planning d'atelier.

Il est nécessaire de vérifier avant fixer le rendez-vous que l'outillage nécessaire sera disponible, qu'une aire de réparation adaptée sera libre (Pont, fosse, etc.).

2/ Prendre rendez-vous

Cette activité est décrite dans la procédure Auto005.

Lorsqu'un Rendez-Vous peut être proposé au client, la fiche de proposition est complétée et replacée dans le casier du professeur.

Le planning général d'atelier situé à l'intérieur de la réception est mis à jour.

Nota : une concertation avec l'équipe pédagogique d'assistance peut permettre d'assouplir cette procédure, notamment pour des interventions légères ainsi que des dépannages rapides.

3/ Tenir et exploiter le planning d'atelier

Les besoins des clients consistent en une qualité des interventions et la tenue d'un délai raisonnable en regard du caractère pédagogique des travaux. Le planning doit permettre d'éliminer ou limiter les effets de toutes les causes de retard autres que les causes pédagogiques.

Ce planning permet d'identifier distinctement la situation en matière de délai de chaque véhicule avant son entrée et pendant son traitement à l'atelier.

Chaque intervention reçue quant aux délais d'exécution doit systématiquement permettre une mise à jour du planning.

La visite journalière d'atelier doit donc permettre de l'actualiser au moins une fois dans la journée.

Chaque fin de semaine, le planning est décalé pour permettre de libérer l'emplacement nécessaire à la semaine à venir. Les fiches sont donc soit reportées sur la semaine suivante ou détruites si le véhicule a été remis au client.

3.1 Tenir le planning

Le planning atelier est divisé en autant de lignes que de professeurs, il est détaillé en colonnes journalières sur 2 semaines + 1 colonne supplémentaire pour les semaines ultérieures + 1 colonne pour tenir compte des souhaits des professeurs en intervention.

Pour chaque véhicule une fiche est créée dès la prise de rendez-vous (voir 4.3).

La fiche est munie d'une pastille autocollante :

Jaune : Le véhicule est en attente de réception

Verte : le véhicule est réceptionné

Rouge : Le délai convenu initialement est dépassé

Bleue : Le véhicule est traité en retouche

Suivant la couleur, la fiche est placée :

Jaune : dans la colonne du jour prévue d'entrée ou dans la case "semaine ultérieures"

Verte, rouge et bleue : dans la colonne du jour de sortie ou des semaines ultérieures.

Les fiches sont complétées au crayon chaque fois qu'une information reçue le permet :

Dates successives de prévision d'entrée.

Date de fin de commande des articles.

Date de fin de livraison des articles.

Dates successives de prévision de sortie.

3.2 Exploiter le planning

L'exploitation du planning consiste à tout mettre en oeuvre pour prévenir tout retard d'exécution et en limiter au maximum les effets :

Communiquer avec le professeur responsable de l'intervention si nécessaire en lui adressant une note dans un casier.

Communiquer avec le client.

Communiquer avec les fournisseurs.

Communiquer avec les équipes de gestion qui vous succéderont grâce au planning lui-même, la fiche de planning constituant un historique du déroulement d'une intervention, et surtout grâce à l'agenda d'atelier.

Prendre en compte le fait qu'un professeur peut être amené à traiter un nombre important de véhicules.

3.3 Exemple de fiche-planning

NOM :

Véhicule :

Tél dom. :

Tél bur. :

Intervention

Entrée prévue le :

Sortie prévue le :

Commande soldée le :

Appros soldés le :

Auto015

Assurer la permanence téléphonique

1/ Communiquer téléphoniquement

Voir Auto003.

2/ Activités à assurer

Durant toute la semaine, toute communication émise ou reçue devra passer par l'équipe de réception (A l'exception naturellement des communications personnelles).

La liste suivante n'est pas exhaustive mais couvre en grande partie votre champ d'activités :

Renseigner un client.

Prendre un rendez-vous.

Prévenir un client d'un problème technique et/ou commerciale.

Prévenir un client de l'état d'avancement des travaux.

Se renseigner auprès d'un fournisseur (Prix, délais).

Commander des pièces, accessoires ou ingrédients.

Réclamer suite à des erreur de livraison et/ou de facturation.

Convoquer un fournisseur (Mise au point commerciale ou offre de services).

Echanger des informations avec l'Intendance du Lycée.

Rechercher des coordonnées téléphoniques.

Transmettre les communications personnelles ou noter les messages.

3/ Consigner les communications

Cette activité est décrite par la procédure Auto003 mais il est utile d'insister sur quelques points importants.

L'agenda de réception constitue l'outil essentiel qui permet la continuité dans la gestion de l'atelier.

Il permet par exemple à l'équipe qui sera en place 3 semaines après vous de savoir que le mercredi à 10H, il leur faudra appeler M. Y de la société Z au n° x... pour tel sujet.

Toutes les communications doivent être consignées sur le cahier des C.T.

Le cahier des communications permet de contrôler toutes les communications émises ou reçues, qu'elles donnent lieu ou non à un traitement ultérieur (Il peut jouer le rôle de sécurité par rapport à l'agenda de réception).

En cas de message à transmettre, des carnets spécifiques sont à votre disposition.

Le message est à coller sur le casier du professeur concerné à l'extérieur de la réception.

Auto016

Gérer le stock du magasin de pièces de rechange

Auto017

Gérer une intervention

1/ Le dossier d'intervention

1.1 Constitution initiale

Copie de l'Ordre de Réparation (O.R.).
Copie de la carte grise.

1.2 Evolution

Copie des bon de commande (voir Auto012).
Copie des bon de livraison (voir Auto012).

A la fin du travail :

L'exemplaire atelier de L'O.R. (cartonné) complété :
par le professeur responsable de l'intervention :
Opérations réellement réalisées et temps passé.
Mention "Intervention terminée",
daté et signé.

par l'équipe de réception lorsque que le contrôle de l'intervention a été réalisé (voir Auto024) :

Mention "Intervention contrôlée",
daté et signé.

Après les opération de contrôles de sécurité et conformité (voir Auto025 et 026) :

Bilan des contrôle daté et visé par le réceptionnaire et un membre de l'équipe pédagogique d'assistance (voir 4).

Tous les exemplaie de la facture tant que le client ne l'a pas réglée.

Lorsque l'encaissement a été réalisé et que le client a repris son véhicule, on ne conserve qu'un exemplaire de la facture (voir Auto009).

Nota : les mentions notées * peuvent se répéter plusieurs fois si l'intervention n'est pas conforme.

1.3 Archivage

Pendant la durée de l'intervention, c'est-à-dire jusqu'à l'encaissement assuré, le dossier est conservé dans le classeur des "dossiers en cours".

Lorsque l'encaissement est réalisé, le dossier est archivé complet par ordre de n° d'O.R.

L'archivage est assuré pendant 5 ans.

2/ Suivi de l'intervention

Au moins une fois par jour, un bilan des dossiers en cours devra être réalisé.

Ce bilan nécessitera :

Une visite systématique de tous les véhicule en réparation.

Un contact éventuel avec le professeur responsable de l'intervention (Si nécessaire par une note dans son casier).

Une relance éventuelle des fournisseurs.

Une relance éventuelle du client.

2.1 Visite des véhicules

La visite permettra de s'assurer que :

Le déroulement est conforme aux prévisions au niveau du délai.

L'exemplaire cartonné de l'O.R. est tenu à jour notamment au niveau de la gestion des articles.

Les articles commandés sur ce dossier sont suffisants pour réaliser l'intervention.

La sécurité des personnes et des véhicule est assurée, notamment au niveau des conditions de levage et de stockage, et que la protection du véhicule est satisfaisante.

Chaque problème rencontré devra être discuté avec le professeur responsable de l'intervention, après accord d'un membre de l'équipe pédagogique d'assistance.

La tenue des postes de travail ainsi que le choix des méthodes de réparation reste sous l'entière responsabilité du professeur responsable de l'intervention.

Sauf cas d'urgence, aucune remarque ne pourra être adressé directement à des élèves en intervention.

2.2 Contacts avec le professeur responsable

Les contacts auront lieu soit directement soit par note dans le casier du professeur pendant son absence et permettront de :

Solder éventuellement les remarque notées lors de la visite des véhicule.

Faire le point d'avancement des travaux.

Faire le point d'avancement des approvisionnements.

2.3 Contacts avec le fournisseur

Ces contacts sont décrits par les procédures Auto011 à 013.

Le contact permettra éventuellement de :

Faire le point des commandes.

Commander des articles.

Faire part d'un litige et le solutionner.

2.4 Contacts avec le client

Ces contacts sont décrits par les procédures Auto005 à 010.

Le contacts permettra éventuellement de :

Relancer si la date convenue pour l'entrée d'un véhicule a été dépassée.

Proposer des compléments de travaux.

Demander de venir viser des compléments de travaux.

Annoncer un report de délai.

Annonce une mise à disposition.

Relancer un client pour qu'il vienne récupérer son véhicule et régler sa facture.

3/ Outils de gestion

3.1 Gestion Financière

L'ensemble de la gestion économique relative à la réparation ainsi qu'au fonctionnement de l'atelier est assuré par informatique.

Un dossier informatique est donc ouvert dès la signature initiale de l'O.R. par le client et fermé lors de l'encaissement de la facture.

Toutes les activités relatives à la tenue de ce dossier sont décrites dans la procédure Auto020.

3.2 Gestion des délais

Les activités relatives à la gestion des délais sont décrites dans la procédure Auto014. Elles consistent principalement en la tenue et l'exploitation du planning d'atelier.

4/ Qualité de l'intervention

4.1 Pendant l'intervention

La qualité de l'intervention est sous votre responsabilité à partir de la prise en charge du véhicule jusqu'à la remise des clefs au client.

D'une manière générale, la visite systématique de tous les véhicules en cours d'intervention permettra de s'assurer de la qualité de l'intervention (voir 2).

Les réceptionnaires s'assureront notamment qu'aucune caractéristique du véhicule ne risque de se dégrader pendant sa présence à l'atelier (Qualité des manutentions, des déplacements, du stockage, des protections).

4.2 En fin d'intervention

Des contrôles de fin de travaux consignés, datés et visés (voir Auto026) permettront :
D'assurer au client que les caractéristiques de son véhicule sont conformes aux normes définies par le constructeur.

D'assurer au client que son véhicule est conforme à la législation en vigueur en matière de sécurité d'utilisation et de pollution.

De fournir au client un bilan de la fiabilité de son véhicule (Quels kilométrages peut-il parcourir avant les prochaines interventions ?).

4.3 Traitement des non-conformités

Toutes non-conformités constatées devront être consignées dans un cahier spécifique qui indiquera :

Date du constat.

Désignation de la non-conformité.

Proposition de résolution.

Pour les non-conformités dues à des problèmes d'organisation et qui apparaissent fréquemment, les équipes de réception proposeront des solutions à l'équipe pédagogique d'assistance.

Auto018

Assurer l'approvisionnement de l'atelier

L'approvisionnement général de l'atelier sera traité et suivi comme une intervention "client" (voir Auto011 à 013).

Des O.R. serviront de base à des dossiers, composés et archivés comme les dossiers d'intervention (voir Auto017).

Ces O.R. seront donc ouverts mensuellement pour chacun des postes suivants :

- Retouches sur véhicules-client.
- Outillage courant (Hors dépense d'investissement).
- Produits consommables.
- Maintenance des équipements de garage.
- Maintenance des locaux (Petites fournitures).
- Maintenance et équipement des véhicules et matériels didactiques.
- Maintenance des véhicules professeurs, supports d'intervention.
- Matériels nécessaires aux thèmes.
- Matériels nécessaires aux épreuves d'examen.

Seul un professeur peut solliciter un approvisionnement sur ces O.R. :

- Il devra préciser l'O.R. d'affectation de sa commande.
- Son nom devra figurer devant chaque ligne d'article ou service commandé.

Après accord du responsable d'atelier l'approvisionnement pourra être lancé (voir Auto012).

Pour éviter de nombreuses commande de faibles valeurs, il ne sera procédé, sauf cas exceptionnel, qu'à une seule commande par semaine et par O.R.

La gestion informatique sera identique à la gestion des dossiers clients, mais aucune facture ne sera émise.

Un relevé des dépenses pour chacun des postes sera émis mensuellement avec le cumul sur l'année et diffusé :

- A chaque professeur d'atelier.
- Au chef des travaux et son adjoint.

Ces relevés permettront de gérer au mieux, poste par poste, le budget de fonctionnement de l'atelier.

Auto019

Veiller aux conditions d'hygiène et de sécurité

Il ne s'agit pas pour l'équipe de réception de se substituer aux membres du CHS (Comité Hygiène-Sécurité) mais de tenter de résoudre les problèmes soulevés par les membres du CHS.

L'équipe de réception se placera pour cette activité dans la situation de la Direction d'une entreprise.

La résolution des problèmes devra se faire en fonction des moyens mis à disposition par la Direction du Lycée.

1/ Agir à long terme

Chaque trimestre, le CHS du Lycée se réunit et définit des actions à mener pour améliorer les conditions d'hygiène et de sécurité.

Prendre en compte la partie du rapport trimestriel du CHS concernant l'atelier auto et tenter de résoudre les problèmes posés en relation avec l'ensemble des professeurs de l'atelier et si possible les membres du CHS des sections automobiles.

Le rapport trimestriel sera annexé à l'agenda de réception.

Chaque fois qu'une solution sera apportée à un problème posé par le rapport, le chapitre correspondant sur le rapport sera annoté (Description sommaire de la solution), daté et signé par les membres de l'équipe de réception.

Chaque fois qu'un problème nouveau sera détecté, les membres du CHS de l'atelier en seront informés par une note.

2/ Agir à court terme

Veiller tous les jours aux conditions minimum d'hygiène et de sécurité en collaboration avec l'ensemble des professeurs d'atelier :

Allées de circulation dégagées.

Possibilités d'évacuation rapide des personnels.

Possibilités d'évacuation rapide des véhicules.

Accès aux moyens d'extinction libres (Extincteurs, bacs à sable, couvertures).

Conditions directes de lavage et de manutention des véhicules et des organes lourds.

Propreté des lieux de travail (Rangement, stockages inutiles, sols glissants, etc.).

Manipulations et stockage corrects des produits dangereux.

Extraction systématique des gaz d'échappement (Mise en route éventuelle du groupe d'extraction).

Présence de savon dans le distributeur.

Les remarques pourront être adressées aux professeurs responsables d'intervention "dangereuse" après accord auprès de l'équipe pédagogique d'assistance.

Sauf cas d'urgence, aucune remarque ne pourra être adressée directement à des élèves en intervention.

**Veiller aux conditions d'hygiène et de sécurité
(Annexe 1)**

**Protection de l'environnement - Les filières d'élimination des déchets
(l'Argus, 6.7.2000)**

Depuis 1992, date du lancement du Plan Vert du CNPA, de nombreuses filières de traitement des déchets sont apparues ou se sont développées.

Véhicules hors d'usage

Pour traiter le problème des épaves, un accord cadre a été signé en 1993. Il vise à diminuer la quantité de résidus de broyage d'automobiles et à valoriser les véhicules hors d'usage (VHU dans le jargon administratif) à hauteur de 95 % de leur poids. Pour permettre le recyclage du maximum de composants, les constructeurs prennent en compte cette contrainte dès la conception du véhicule. Quant aux démolisseurs, ils ont entrepris une démarche de certification de services selon un cahier des charges élaboré par le CNPA.

Huiles usagées

La collecte et l'élimination des huiles usagées sont régies par un texte du 21 novembre 1979, qui prévoit notamment leur financement par une taxe versée par les producteurs. Les ramasseurs d'huiles usagées sont agréés par les départements. Depuis 1996, certains d'entre eux ont fait certifier leurs services, présentant ainsi à leurs clients professionnels un véritable label de qualité. Les huiles collectées sont valorisées comme combustible de substitution dans les cimenteries ou sont régénérées.

Pneumatiques

Depuis 1992, le CNPA préconise de financer cette filière par une taxe prélevée sur les pneus neufs. Après plusieurs années de discussion avec les pouvoirs publics, un décret qui prévoit la responsabilité du producteur et l'agrément des collecteurs devrait sortir prochainement. Les pneumatiques ainsi collectés sont rechapés ou suivent la filière de la valorisation énergétique.

Batteries

La filière batteries est régie par un décret du 30 décembre 1997 qui rend la valorisation obligatoire depuis le 1er juillet 1998, et responsabilise les producteurs. Mais son application se révèle difficile à mettre en place. Un nouveau décret est entré en vigueur le 12 mai 1999.

Les autres nuisances à combattre

Eaux usées

Le chef d'entreprise doit signer une convention de raccordement avec la commune ou le gestionnaire du réseau. Il s'engage à rejeter une eau répondant à certaines caractéristiques, biologiques et physico-chimiques, compatibles avec le degré de traitement de la station d'épuration. Il lui faut donc s'équiper d'un système de récupération et de pré-traitement des eaux usées. D'autre part, le prix de l'eau étant en constante augmentation, il lui est vivement conseillé de séparer les eaux de pluie des eaux d'exploitation pour diminuer sa redevance d'assainissement. Il peut également mettre en place un système interne de recyclage pour certaines eaux afin de réduire au maximum sa consommation.

Sols

Les activités automobiles comportent des risques de pollution des sols. Une attention particulière doit être accordée aux risques de fuites accidentelles. Les coûts élevés de remise en état sont à la charge des professionnels.

Air

Les activités de stockage et de distribution de carburant ainsi que celles de peinture, carrosserie et réparation, engendrent des composés organiques volatiles (CVO) qui sont source de nuisances pour le personnel et le voisinage.

Leur action sur la couche d'ozone est en outre nocive.

La réglementation oblige déjà à la récupération des vapeurs dans les installations de distribution d'hydrocarbures ou l'installation de filtrages dans les cabines de peinture.

Bruit

Il peut être la cause de nuisance pour le voisinage, voire d'accidents du travail.

Un décret d'avril 1995 impose l'utilisation de matériel homologué, ne dépassant pas un certain niveau sonore.

Impact visuel

"En veillant à la propreté et à l'esthétique aux abords des ateliers et des sites, les professionnels peuvent améliorer leur image et réduire les risques d'accidents", conseille le CNPA.

Suivant cette recommandation, des démolisseurs ont engagé une démarche de certification de respect de l'aspect visuel de l'installation (stockage des épaves, des pneumatiques, etc.).

Jean-Pierre Genet

Auto20
Exploiter l'outil informatique

1/9 - 9/9

Auto021

Assurer la liaison avec la comptabilité du Lycée

Pour des raisons de fonctionnement interne au Lycée, seul le responsable d'atelier est autorisé à transmettre les documents et les encaissements à l'administration du lycée.

L'équipe de réception devra néanmoins préparer ces transmissions de documents.

1/ Documents fournisseurs

Lorsque la livraison d'un fournisseur a été contrôlée (voir Auto012), les litiges éventuels soldés (voir Auto013), les documents suivants sont transmis au chef des travaux pour enregistrement :

Original du bon de livraison.

Original de la facture lorsque celle-ci est remise avec le B.L.

Copie de notre Bon de Commande (pour mémoire, sur celui-ci figure le n° de L'O.R. et l'affection client ou atelier).

2/ Documents d'encaissements et de paiements

Chaque jour, les encaissements sont transmis à l'Intendance de lycée :

Valeurs (chèques ou espèces).

Bordereau récapitulatif journalier.

Copie des factures encaissées.

3/ Documents de contrôle de gestion

Chaque fin de semaine et chaque fin de mois, les documents récapitulatifs de gestion de l'atelier (Journaux, tableaux de bord, etc.) sont transmis au chef des travaux et son adjoint (voir Auto020).

Auto022

Prendre connaissance des travaux et des problèmes en cours

1/ Prendre connaissance des travaux en cours

1.1 Valider le planning atelier

Le premier travail de la semaine consiste à vérifier que planning atelier et l'état des dossiers en cours sont conformes à la situation des véhicules présents à l'atelier (voir Auto014 et 017).

Le planning sera validé par une visite de tous les véhicules présents à l'atelier. Cela permettra de vérifier :

La cohérence des dates indiquées sur la fiche de planning et sur le dossier d'intervention.

Que tous les véhicules font l'objet d'un O.R. et d'une fiche de planning.

Tous les écarts devront faire l'objet d'un traitement avec le professeur responsable de l'intervention sous contrôle de l'équipe pédagogique d'assistance :

Mise à jour du planning atelier.

Mise jour des dossiers d'intervention.

La consultation du planning atelier permettra de prendre connaissance des entrées prévues cette semaine et des entrées non réalisées les semaines passées.

La consultation du planning et des dossiers d'intervention en cours permettra de prendre connaissance de l'avancement des approvisionnements.

La gestion informatique devra être validée par rapport aux dossiers d'intervention.

La consultation des documents de contrôle de gestion (Tableaux de bord, journaux) permettra de prendre connaissance du niveau d'activité de l'atelier.

2/ Prendre connaissance des problèmes en cours

Cela concerne tout ce qui ne touche pas au déroulement normal d'une intervention, par exemple :

Dépassement de délai.

Travaux supplémentaires à prévoir.

Litige avec un client.

Litige avec un fournisseur.

Relances à réaliser.

Pour tous ces problèmes, l'outil privilégié sera l'agenda de réception et, notamment, le document de synthèse que vous a légué l'équipe de gestion précédente.

L'agenda de réception permettra de savoir, par exemple, à quel jour et à quelle heure il a été convenu de rappeler un client et quel type d'information doit être échangée.

Pour ce qui concerne les problèmes d'hygiène et de sécurité, le dernier rapport du CHS permettra de prendre connaissance de ce qui reste à faire (voir Auto019).

3/ Synthétiser

Regroupez par écrit toutes les informations à traiter et le type de suivi à réaliser :

Pour chaque O.R.

Pour le fonctionnement général de l'atelier.

Soumettez votre synthèse à un membre de l'équipe pédagogique d'assistance.

N'hésitez pas à annoter l'agenda de réception si nécessaire.

Auto023

Transmettre les éléments de gestion à l'équipe suivante

1/ Tenir à jour les documents

Pour assurer la continuité dans la gestion de l'atelier, il est nécessaire d'être extrêmement rigoureux dans la tenue des outils de gestion.

Les dossiers d'intervention, le planning d'atelier, le cahier des communications téléphoniques et l'agenda de réception doivent être tenus à jour chaque fois qu'une activité le nécessite, chaque fois qu'une information le mérite.

Le dernier rapport trimestriel du CHS doit être annoté si des problèmes ont été soldés (voir Auto019).

A la fin de la semaine et à la fin du mois, placer dans l'agenda les documents de contrôle de gestion.

2/ Synthétiser

Vérifier une dernière fois, le vendredi après-midi par exemple, la tenue à jour des outils suivants :

Planning d'atelier

Dossier d'intervention

Dossiers informatisés

Cahier des communications téléphoniques

Agenda de réception

Rapport de CHS

Rédiger un résumé destiné à l'équipe suivante, en indiquant les principaux problèmes à régler.

Ce résumé sera soumis à l'approbation de l'équipe pédagogique d'assistance et agrafé à l'agenda de réception.

Procéder aux contrôles spécifiques à l'intervention

1/ Objectif des contrôles

Les contrôles décrits ci-après s'inscrivent dans un ensemble qui permet :

D'assurer au client et à la collectivité que le véhicule rendu peut s'insérer sans danger dans la circulation.

D'assurer au client et à la collectivité que le véhicule rendu est conforme aux lois et règlements (Notamment au niveau de la pollution atmosphérique).

De renseigner le client sur la fiabilité de son véhicule (Quelles interventions doivent être envisagées, à quels kilométrages...?).

En aucun cas, il ne peut être autorisé de contrôle pendant l'intervention autre que le contrôle du professeur responsable de l'élève (Risque de fausser les évaluations en cours, donc de gêner considérablement le travail de celui-ci).

Les remarques éventuelles doivent toujours être formulées au professeur responsable et jamais, directement (sauf cas d'urgence) à l'élève.

2/ Déclenchement des opérations de contrôle et d'exécution

Ces contrôles ne peuvent débuter que lorsque le professeur responsable de l'intervention remet à la réception l'exemplaire cartonné de l'O.R. avec la mention "Intervention conforme", datée signée.

La mention "Intervention terminée" ne peut être apposée qu'après le contrôle de fin de travaux (Il faut être attentif au fait qu'un Ordre de Réparation inutilement surchargé devient très rapidement illisible).

L'équipe de réception, sous la responsabilité de l'équipe pédagogique d'assistance, peut solliciter l'aide des élèves de 1ère année pour réaliser ces contrôles.

Si le véhicule est présenté suite à des non-conformités décelées précédemment, consulter le cahier des non-conformités.

3/ Procéder aux contrôles

3.1 Préparer les contrôles

A partir des opérations notées sur l'O.R. et en vous aidant éventuellement des documents techniques d'atelier, recenser par écrit toutes les liaisons (Mécaniques, fluidiques ou électriques) qui ont été désaccordées.

3.2 Contrôler la conformité des pièces remontées

Dans la mesure où cela est possible contrôler visuellement :

la bonne adaptation des pièces : encombrement, raccordement.

le type ou les caractéristiques si un marquage est visible.

3.3 Contrôler toutes les liaisons

Les liaisons mécaniques :

positionnement correct .

valeurs des serrages respectées (sauf les serrages entraînant des opérations de mise au point comme le serrage des culasses par exemple).

freinage de la boulonnerie conforme au freinage d'origine (écrous "nylstop" changés).

étanchéité correcte (vérification éventuelle après fonctionnement).

Les liaisons fluides (Refroidissement, lubrification, alimentation d'essence et d'air, échappement, recirculation des gaz, freinage, assistances, climatisation, etc.) :

étanchéité correcte des raccordements.

état apparent des tuyauteries satisfaisant.

serrage correct des raccords ou colliers.

cheminement et fixation conformes au montage d'origine.

Les liaisons électriques :

raccordements correct des fils et bloc-raccord.

état des fils.

cheminement et fixation conformes au montage d'origine.

3.4 Vérifier les valeurs de réglages

Dans la plupart des cas, vérifier les valeurs de réglages implique de mettre en oeuvre une deuxième fois des contrôles longs et qui nécessitent parfois des échanges de pièces.

Sauf cas exceptionnels (Décidés en collaboration avec l'équipe pédagogique d'assistance), les réglages seront validés globalement lors de l'essai routier.

L'essai routier sera mené par un membre de l'équipe pédagogique d'assistance, avec un membre de l'équipe de réception.

4/ Sanction des contrôles

4.1 Intervention conforme

Il ne peut être appliqué de mention "Intervention conforme" avant la fin de toutes les opérations de contrôle, tant statiques que dynamiques.

Procéder aux contrôles généraux de sécurité et conformité (voir Auto025).

4.2 Intervention non conforme

Annoter l'O.R. de la mention "Intervention non conforme", datée signée par un membre de l'équipe de réception et un membre de l'équipe pédagogique d'assistance.

Remplir le cahier des non-conformités :

Date du contrôle

N° de l'O.R.

Professeur responsable de l'intervention

Nature de la non-conformité

Description sommaire des solutions proposées

Date de présentation du véhicule conforme.

Remettre le véhicule en intervention, l'O.R. cartonné étant remis au professeur responsable.

Dans la plupart des cas, les non-conformités doivent être résolues par l'équipe chargée de l'intervention).

Si les non-conformités nécessitent un nouvel approvisionnement, identifier, en accord avec l'équipe pédagogique d'assistance, les articles qui peuvent être imputés au client et ceux qui devront être imputés à l'atelier sur l'O.R. retouche.

Avertir si nécessaire le client des conséquences des non-conformités (voir Auto008).

Auto025

Procéder aux contrôles généraux de sécurité et de conformité des véhicules

1/ Objectif des contrôles

Les contrôles décrits ci-après s'inscrivent dans un ensemble qui permet :

D'assurer au client et à la collectivité que le véhicule rendu peut s'insérer sans danger dans la circulation.

D'assurer au client et à la collectivité que le véhicule rendu est conforme aux lois et règlements (Notamment au niveau de la pollution atmosphérique).

De renseigner le client sur la fiabilité de son véhicule (Quelles interventions doivent être envisagées, à quels kilométrages...?).

2/ Déclenchement des opérations de contrôle et d'exécution

Ces contrôles ne peuvent débuter que lorsque le professeur responsable de l'intervention remet à la réception l'exemplaire cartonné de l'O.R. avec la mention "Intervention conforme", datée signée.

L'équipe de réception, sous la responsabilité de l'équipe pédagogique d'assistance, peut solliciter l'aide des élèves de 1ère années pour réaliser ces contrôles.

3/ Procéder aux contrôles

Suivre le document annexé à la procédure.

Les contrôles dynamiques seront regroupés dans la mesure du possible avec les contrôles dynamiques objet de la procédure Auto024 3.4.

4/ Sanction des contrôles

La fiche de contrôle doit être datée et visée par le responsable du contrôle et un membre de l'équipe pédagogique d'assistance.

L'original est destiné à être remis au client avec sa facture, un exemplaire sera archivé avec l'O.R. (voir Auto026).

Auto025

Procéder aux contrôles généraux de sécurité et de conformité des véhicules (Annexe 1)

Contrôle des véhicules

Identification du véhicule

marque	type commercial	couleur	type mine
numéro série	année modèle	immatriculation	kilométrage
remarques sur l'état apparent du véhicule			

Prise en charge du véhicule

___ S'assurer que les clés proposées correspondent aux différentes serrures du véhicule

Fonctionnement des systèmes mécaniques

Contrôler :

- ___ le niveau d'huile moteur
- ___ l'état apparent de la cartouche filtrante d'huile moteur
- ___ le niveau de liquide refroidissement et la protection contre le gel
- ___ le niveau de liquide de frein
- ___ le niveau de l'électrolyte et le serrage des cosses de batterie

Contrôler :

- ___ l'état du filtre à air
- ___ la courroie d'alternateur (retendre, si nécessaire)
- ___ le serrage des bornes de démarreur et d'alternateur (borne - de la batterie débranchée)
- ___ les tubulures et les colliers d'admission et d'échappement (resserrer si nécessaire)
- ___ l'étanchéité du circuit de refroidissement

Contrôler et régler, si nécessaire :

- ___ les culbuteurs (suivant équipement)
- ___ les bougies d'allumage (état, conformité)
- ___ la garantie d'embrayage (garde à la pédale 20-25 mm, garde à la butée 1-1.5 mm)
- ___ si nécessaire, la course de la poignée de frein à main (levier au 4e-6e cran, les roues doivent être serrées)
- ___ le fonctionnement de la pédale d'accélérateur et s'assurer de l'ouverture complète des papillons (moteur arrêté)
- ___ le ralenti et la teneur en CO-CO2

Contrôler :

- ___ la tension de charge (14.7 V maxima)
- ___ l'enclenchement du ventilateur de refroidissement

Fonctionnement des systèmes électriques

Contrôler le fonctionnement :

- des lanternes avant et arrière
- des éclairateurs de plaque
- de l'éclairage du tableau de bord et du voyant lanterne
- des feux de croisement (et leur réglage) et du voyant de code
- du correcteur manuel ou à distance (suivant équipement)
- des feux de route et du voyant de phare
- des feux de brouillard avant, feux de brouillard arrière, feux longue portée et de leurs voyants (suivant équipement)
- des feux de recul (suivant équipement)
- de l'éclairage intérieur par l'interrupteur de plafonnier (3 positions)
- de l'éclairage intérieur par l'interrupteur de porte avant gauche et droit
- des feux de stop
- de l'appel optique (appel de phares)
- des indicateurs de changement de direction et répéteurs au tableau de bord
- du signal de détresse
- de l'avertisseur sonore
- de l'antivol (4 ou 5 positions)

Mettre le contact, doivent s'allumer :

- le voyant de pression d'huile moteur
- le voyant de charge

Mettre le moteur en marche :

- les voyant de pression d'huile moteur et de charge doivent s'éteindre

Contrôler le fonctionnement :

- de la jauge à carburant
- du pulseur d'air (sortie air chaud, 2 ou 3 vitesses ventilateur)
- de l'essuie-glace avant (état des balais, 2 vitesses et intermittence)
- de l'essuie-glace arrière (suivant équipement)
- des lave-glaces avant et arrière et leur réglage (suivant équipement, faire le plein du ou des lave-glaces)
- de la lunette arrière chauffante et de son témoin
- de la montre (suivant équipement, remettre à l'heure)

Préparation à la route

Contrôler :

- la pression de gonflage des cinq pneumatiques (roue de secours pression avant +0.5 bar)
- le serrage des roues

Contrôler, sur élévateur :

- le dessous du véhicule
- l'étanchéité de l'ensemble moteur-boîte de vitesses
- le niveau d'huile de la boîte de vitesses
- l'étanchéité du circuit de freinage

Préparer le véhicule :

- lavage
- dépoussiérage
- pose des plaques minéralogiques (le cas échéant)

Auto026

Dresser le bilan des interventions à prévoir

Le client va prendre son véhicule :
L'intervention a été suivie et contrôlée.
Le véhicule a été contrôlé globalement.

Il est maintenant nécessaire de prouver au client que nous avons eu le souci de la sécurité de son véhicule et son fonctionnement correct (Il faut mettre en valeur notre organisation permettant la qualité).

Le client doit repartir avec la certitude que son véhicule est sûr, conforme aux normes et avec la connaissance de ce qui doit être fait pour que cela continue.

1/ Documents Qualité

Lorsque l'ensemble des opérations de contrôles décrits par les procédures Auto024 et Auto025 ont été réalisés, les remarques principales (Caractère de danger, d'urgence) sont notées sur la facture sous la rubrique " Pour votre sécurité nous vous conseillons de... "

L'original du document de contrôle général (voir procédure Auto025) est nécessairement joint à la facture.

2/ Exemples

Pour un véhicule entré pour un échange des arbres de transmission :

*"Pour votre sécurité nous vous conseillons :
Echange des pneumatiques AR immédiat.
Mise au point du moteur immédiat.
Echange des disques freins AV 10.000 km."
Nous sommes à votre service pour réaliser ces interventions".*

3/ Cas des véhicules dangereux

Quelque soit la raison pour laquelle un véhicule est entré à l'atelier, il ne peut en ressortir s'il présente un défaut susceptible de mettre en jeu la sécurité de ses occupants et des autres usagers de la route.

Défaut des systèmes de sécurité (Liaisons au sol y compris les pneumatiques, direction, freinage).

Défaut de la structure (Longerons, renforts, supports etc.).

Défaut de signalisation.

Une procédure communément admise permet à un client de récupérer son véhicule moyennant la signature d'une décharge :
Une décharge n'a aucune valeur légale.

Dans tous les cas, la responsabilité de l'entreprise de maintenance restera engagée en cas d'accident entraînant des dommages corporels ou bien même de lourds dégâts matériels ou écologiques.

Les tribunaux considèrent qu'un simple utilisateur de véhicule n'a pas les connaissances nécessaires pour juger des conséquences d'un défaut sur la sécurité de son véhicule, alors qu'un réparateur doit le savoir ("Responsabilité de l'Homme de l'Art").

Dans le cas où un défaut "Majeur" serait détecté sur un véhicule avertir l'équipe pédagogique d'assistance.

Si le client refuse la mise en conformité de son véhicule, le Chef des Travaux (Directeur de l'Entreprise) doit saisir la Police ou la Gendarmerie qui procédera à l'enlèvement et la mise en fourrière du véhicule.