

Brevet d'études professionnelles Maintenance des véhicules et des matériels
Voitures Particulières – Véhicules Industriels – Motocycles
Tracteurs et Matériels Agricoles – Matériels de Travaux Publics et de Manutention - Matériels de Parcs et Jardins
III PRÉSENTATION DES CAPACITÉS ET DES COMPÉTENCES

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES		RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION DU DOMAINE PROFESSIONNEL	
CHAMP D'INTERVENTION Dans les entreprises de maintenance, de location, de vente, de transport qui relèvent de l'automobile, des motocycles, de l'agricole, des parcs et jardins, des travaux publics et de la manutention.		COMPÉTENCE GLOBALE Le titulaire du BEP Maintenance des Véhicules et des Matériels doit être capable d'assurer des interventions de maintenance et de service sur des véhicules ou des matériels en mettant en œuvre des procédures et des moyens dédiés. Il doit intégrer les aspects liés à l'accueil, à la qualité, à la prévention des risques professionnels et à la protection de l'environnement.	
ACTIVITÉS		CAPACITÉS	COMPÉTENCES
ACCUEILLIR LE CLIENT		C1	1 Communiquer avec un client dans un service Après - Vente 1 Accueillir un client, écouter sa demande Informé le client et l'entreprise 1 Compléter le contrat de réparation 2 Rendre compte oralement au client ou à un membre de l'entreprise 3 Mettre en rapport le client avec la personne ou le service compétent 4 Fournir la liste des éléments nécessaires à la facturation Collecter les données techniques 1 Collecter les données nécessaires à l'intervention prévue 2 Utiliser les outils de communication 3 Se tenir informé des évolutions techniques Restituer le véhicule ou le matériel au client 1 Signaler les anomalies périphériques 2 Commenter les travaux réalisés 3 Renseigner les documents de suivi 4 Préparer le véhicule, le matériel à sa restitution
PRÉPARER L'INTERVENTION	COMMUNIQUER S'INFORMER		
	TRAITER DÉCIDER		C2 Préparer l'intervention et organiser le poste de travail 1 Préparer le véhicule ou le matériel à l'intervention 2 Agencer le poste de travail avec ses équipements 3 Mettre en poste le véhicule, le matériel 4 Maintenir en état le poste de travail 5 Respecter les règles de récupération des fluides et de tri sélectif des déchets
RÉALISER L'INTERVENTION	RÉALISER		C3 Contrôler, mesurer, contribuer au diagnostic 1 Constater le dysfonctionnement 2 Identifier les mesures et contrôles à réaliser 3 Réaliser les mesures, les contrôles sur les organes mécaniques, circuits hydrauliques, électriques et pneumatiques 4 Analyser les relevés et identifier le (ou les) élément(s) défectueux 5 Identifier la cause d'un dysfonctionnement 6 Proposer une intervention adaptée Réaliser une intervention 1 Réaliser les interventions de maintenance périodique 2 Déposer, reposer des sous-ensembles, des organes 3 Démontier, remonter les éléments ou les organes 4 Réaliser les réglages 5 Signaler les anomalies constatées
RESTITUER LE VÉHICULE, LE MATÉRIEL	ÉVALUER		C4 Évaluer la qualité 1 Contrôler la qualité de son intervention 2 Identifier les risques professionnels et mettre en œuvre les protections adaptées

Capacité C1. COMMUNIQUER – S'INFORMER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 1.1 : Communiquer avec un client dans un Service Après Vente		
C 111 – Accueillir un client, écouter sa demande	<ul style="list-style-type: none"> - Un client avec son véhicule ou son matériel, - Les différents supports ou outils de communication de l'entreprise, - Les services disponibles dans l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le client est courtoisement accueilli, les règles de politesse sont appliquées. - Les questions posées au client sont adaptées. - Le client est mis en rapport avec la personne compétente.
C 1.2 : Informer le client et l'entreprise		
C 121 – Compléter le contrat de réparation	<ul style="list-style-type: none"> - Les données d'identification du véhicule, du matériel et du client. - Le carnet de suivi du véhicule. - Le contrat de réparation sur support papier ou informatique. - Les services disponibles dans l'entreprise, - La démarche de qualité de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Le contrat de réparation est correctement renseigné ; le client, son véhicule ou son matériel sont identifiés. - Les informations fournies par le client sont correctement retranscrites. - Les supports de communication sont utilisés.
C 122 – Rendre compte oralement au client ou à un membre de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - L'entreprise ou l'établissement de formation - Le contrat de réparation, - Les outils de communication de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Les besoins sont correctement identifiés et formulés oralement. - Le compte-rendu est clair et précis, il est sans omission .
C 123 – Mettre en rapport le client avec la personne ou le service compétent.	<ul style="list-style-type: none"> - L'utilisateur ou un client avec son véhicule ou son matériel, - Les services disponibles dans l'entreprise, - Le contrôle visuel ou le besoin du client identifié - Un système, un matériel et sa documentation, 	<ul style="list-style-type: none"> - Les demandes du client sont identifiées, - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées, - Le client est mis en rapport avec la personne ou le service compétent.
C 124 – Fournir la liste des éléments et des produits nécessaires à la facturation.	<ul style="list-style-type: none"> - Un système, un matériel et sa documentation - La liste des opérations effectuées, - Les outils de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Les éléments nécessaires à la facturation sont indiqués sans omission. - Les documents sont renseignés

Lieux : Zones d'accueil – communication et intervention

Capacité C1. COMMUNIQUER – S'INFORMER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C1.3 : Collecter les données techniques.		
C 131 - Collecter les données nécessaires à l'intervention prévue.	<ul style="list-style-type: none"> - Le client, son véhicule ou son matériel. - La documentation technique - La fiche de travail - Les outils de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Les données, techniques et réglementaires, nécessaires sont collectées.
C 132 - Utiliser les outils de communication.	<ul style="list-style-type: none"> - Les outils d'information et de communication - L'outil informatique et le logiciel 	<ul style="list-style-type: none"> - L'utilisation des outils est maîtrisée.
C 133 - Se tenir informé des évolutions techniques.	<ul style="list-style-type: none"> - La documentation technique, - La presse spécialisée, - Les manuels de formation constructeur ou équipementier - Les outils de communication - Plan de formation de l'entreprise,.... 	<ul style="list-style-type: none"> - Les solutions technologiques nouvelles sont connues. - Les principales sources d'informations techniques sont connues.
C1.4 : Restituer le véhicule ou le matériel au client		
C 141 – Signaler les anomalies périphériques.	<ul style="list-style-type: none"> - Le client, la hiérarchie - Réglementation en vigueur, - Les services disponibles dans l'entreprise, - La démarche de qualité de l'entreprise - Les responsabilités du réparateur. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le client est informé des anomalies constatées et de leurs conséquences sur la sécurité du véhicule. - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.
C 142 – Commenter les travaux réalisés	<ul style="list-style-type: none"> - Le client, - Le véhicule ou le matériel remis en conformité, - Le livret d'entretien, - La démarche qualité de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les travaux réalisés sont clairement expliqués, - Les prochaines interventions nécessaires sont signalées.
C 143 – Renseigner les documents de suivi.	<ul style="list-style-type: none"> - Le livret d'entretien, - Les procédures de suivi de l'entreprise, - Les fiches d'auto contrôle 	<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations effectuées sont consignées dans les documents de suivi, - Les prochaines interventions nécessaires sont signalées.
C 144 – Préparer le véhicule ou le matériel à sa restitution	<ul style="list-style-type: none"> - Le véhicule ou le matériel remis en conformité, - La démarche qualité de l'entreprise. - L'aire de lavage - Les produits d'entretien et leurs notices 	<ul style="list-style-type: none"> - Le véhicule ou le matériel sont nettoyés en vue de leur restitution. - Les différents produits sont appliqués et mis en œuvre

Lieux : Zones d'accueil – communication et intervention

Brevet d'études professionnelles Maintenance des véhicules et des matériels

Voitures Particulières – Véhicules Industriels – Motocycles

Tracteurs et Matériels Agricoles – Matériels de Travaux Publics et de Manutention - Matériels de Parcs et Jardins

Capacité C2. TRAITER – DÉCIDER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 2.1 : Préparer l'intervention et organiser le poste de travail.		
C 211 – Préparer le véhicule ou le matériel à l'intervention.	<ul style="list-style-type: none"> - Le véhicule ou le matériel - Le contrat de réparation, - Les moyens de protections (housses, tapis...), - La démarche qualité de l'entreprise, - Les moyens de nettoyage, - Les équipements de protection individuels. 	<ul style="list-style-type: none"> - La protection du véhicule ou du matériel est assurée, - L'intégrité du véhicule ou du matériel est assurée, - Le matériel est propre.
C 212 - Agencer le poste de travail avec ses équipements.	<ul style="list-style-type: none"> - L'atelier, - Le contrat de réparation, - Le véhicule, le matériel, les sous ensembles, les organes, - Les équipements disponibles, 	<ul style="list-style-type: none"> - Le poste de travail est agencé dans un souci d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité, - Tous les outillages et équipements sont prévus.
C 213 – Mettre en poste le véhicule, le matériel.	<ul style="list-style-type: none"> - Le véhicule ou le matériel et sa documentation - Les matériels de manutention et leurs notices d'utilisation, - Les différentes sources d'énergie 	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'ergonomie, de levage et de manutention et de sécurité sont respectées. - L'intégrité du véhicule, du matériel ou du sous ensemble est respectée.
C 214 - Maintenir en état le poste de travail.	<ul style="list-style-type: none"> - Le poste de travail. - Les équipements, outillages et notices d'utilisation nécessaires à l'intervention. - Les moyens de nettoyage et de remise en état, - Les bacs et conteneurs de récupération. - La démarche qualité de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le poste de travail et les équipements utilisés sont nettoyés, rangés et remis en état, - Les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie sont respectées.
C 215 - Respecter les règles de récupération des fluides et de tri sélectifs des déchets.	<ul style="list-style-type: none"> - Le poste de travail. - Les fluides et déchets résultants d'une intervention sur un véhicule ou sur un matériel. - Le matériel de nettoyage et de remise en état, - Les bacs et conteneurs de récupération. - La démarche qualité de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les déchets sont classés dans le respect des normes et des prescriptions de l'entreprise, - Les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie sont respectées.

Brevet d'études professionnelles Maintenance des véhicules et des matériels

Voitures Particulières – Véhicules Industriels – Motocycles

Tracteurs et Matériels Agricoles – Matériels de Travaux Publics et de Manutention - Matériels de Parcs et Jardins

Capacité C3. RÉALISER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 3.1 : Contrôler, mesurer, contribuer au diagnostic		
C 311 – Constater le dysfonctionnement.	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations du client, - Le véhicule, le matériel, ou un sous-ensemble. - La documentation technique - L'anomalie signifiée par le client, - La documentation technique et les procédures du constructeur. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le bilan du contrôle, olfactif, sonore ou visuel est conforme à l'état du véhicule ou du matériel. - L'analyse des informations constatées est cohérente.
C 312 – Identifier les mesures et contrôles à réaliser.	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, le matériel, un sous-ensemble ou un organe - La documentation technique et les procédures du constructeur, - L'anomalie signalée par le client, 	<ul style="list-style-type: none"> - Les mesures et contrôles respectent les prescriptions.
C 313 – Réaliser les mesures, les contrôles sur les organes mécaniques, circuits hydrauliques, électriques et pneumatiques.	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, un matériel, un sous-ensemble ou un organe - La documentation technique et les procédures du constructeur, - Les appareils de mesure et de contrôle conventionnels et spécifiques disponibles, - Les outils spécifiques disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Les appareils de contrôle et de mesure sont mis en œuvre. - Les mesures et les contrôles sont réalisés selon les procédures du constructeur. - Les résultats relevés sont exprimés dans l'unité attendue avec la précision requise.
C 314 – Analyser les relevés et identifier le (ou les) élément(s) défectueux.	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, un matériel, un système, sous-système ou organe. - Les résultats des mesures et contrôles. - La documentation constructeur, 	<ul style="list-style-type: none"> - Les résultats des mesures sont correctement interprétés. - L'élément ou les éléments défectueux est ou sont signalés à la hiérarchie avant l'intervention.
C 315 – Identifier en participation la cause d'un dysfonctionnement.	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, un matériel, un sous-ensemble ou un organe. - Les résultats des mesures et contrôles. - La documentation constructeur, - Les conditions d'utilisation. 	<ul style="list-style-type: none"> - La cause d'un dysfonctionnement simple est identifiée sans ambiguïté,
C 316 – Proposer une intervention adaptée	<ul style="list-style-type: none"> - Le ou les éléments défectueux, - La cause du dysfonctionnement, - La documentation technique 	<ul style="list-style-type: none"> - L'intervention proposée est adaptée,

Capacité C3. RÉALISER

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 3.2 Réaliser une intervention		
C 321 – Réaliser les interventions de maintenance périodique.	<ul style="list-style-type: none"> - Le contrat de réparation, - Le véhicule ou le matériel. - Le livret d'entretien. - La documentation technique constructeur, - Le magasin pièces détachées, - Le poste de travail équipé. - La démarche qualité de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - La réalisation des opérations est conforme aux prescriptions du constructeur. - Les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie sont respectées. - Aucune détérioration n'est constatée
C 322 – Déposer, reposer, des sous-ensembles, des organes.	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, un matériel ou un sous-ensemble en dysfonctionnement - Le poste de travail équipé - La documentation technique constructeur, - Le contrat de réparation, - La démarche qualité de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le véhicule, l'engin ou le système est remis en conformité. - La méthodologie utilisée respecte les préconisations constructeur. - Les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie sont respectées. - Aucune détérioration n'est constatée
C 323 – Démonter, réparer ¹ , remonter les éléments ou les organes.	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, un matériel ou un sous-ensemble en dysfonctionnement. - Le poste de travail équipé - La documentation technique constructeur, - Le contrat de réparation, - La démarche qualité de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - L'élément ou l'organe est remis en conformité. - La méthodologie utilisée respecte les préconisations du constructeur. - L'action n'appelle aucune remarque sur le plan de l'hygiène et de la sécurité. - Aucune détérioration n'est constatée
C 324 – Réaliser les réglages.	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, un matériel ou un sous-ensemble en dysfonctionnement - Le poste de travail équipé - La documentation technique constructeur ou équipementier - Le contrat de réparation, - Les appareils de mesures et de contrôles préconisés par le constructeur, - La démarche qualité de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les valeurs de réglages retenues correspondent aux préconisations, - Les réglages effectués sont conformes aux prescriptions. - Les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie sont respectées. - Aucune détérioration n'est constatée
C 325 – Signaler les anomalies constatées.	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, un matériel ou un sous-ensemble en dysfonctionnement - Le poste de travail équipé - La documentation technique constructeur, - La réglementation en vigueur, - Les conditions d'utilisation, - Le contrat de réparation. - La démarche qualité de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les anomalies détectables visuellement sont toutes signalées oralement et retranscrites sur le contrat de réparation.

Zone : D'intervention

¹ À l'exception de la maintenance des voitures particulières et des véhicules industriels

Brevet d'études professionnelles Maintenance des véhicules et des matériels*Voitures Particulières – Véhicules Industriels – Motocycles**Tracteurs et Matériels Agricoles – Matériels de Travaux Publics et de Manutention - Matériels de Parcs et Jardins***Capacité C4. ÉVALUER**

Savoir-faire Être capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 4.1 : Évaluer la qualité		
C 411 – Contrôler la qualité de son intervention.	<ul style="list-style-type: none">- Un véhicule, un matériel ou un sous-ensemble remis en conformité.- La documentation technique constructeur ou équipementier,- Le contrat de réparation.- La démarche qualité de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none">- La qualité de l'intervention est vérifiée.- La fiche d'auto contrôle est renseignée.- La procédure qualité de l'entreprise est respectée.
C 412 – Identifier les risques professionnels et mettre en œuvre les protections adaptées à l'intervention.	<ul style="list-style-type: none">- Un véhicule, un matériel ou un sous-ensemble à réparer.- Les appareils de mesure et de contrôle.- La documentation technique.- La réglementation en vigueur.- Le contrat de réparation.	<ul style="list-style-type: none">- Les risques professionnels sont identifiés.- Les protections sont mises en œuvre.

Brevet d'études professionnelles Maintenance des véhicules et des matériels

Voitures Particulières – Véhicules Industriels – Motocycles

Tracteurs et Matériels Agricoles – Matériels de Travaux Publics et de Manutention - Matériels de Parcs et Jardins