

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 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

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 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,

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 3.2 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