

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR MAINTENANCE DES VEHICULES

Option A voitures particulières

Option B véhicules de transport routier

Option C motocycles



RÉGION ACADÉMIQUE
GRAND EST

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Service Académique de
l'Apprentissage

DOCUMENT DE LIAISON CFA – ENTREPRISE

Articulation et répartition des charges entre le CFA et l'Entreprise



N° Nomenclature : **320 252 15R**

Date de l'arrêté de
création : **11/02/2016**

Date de Mise à jour
du document de
liaison : **juin 2017**

Référent du
diplôme – rédaction
du document et
mise à jour : **Y. PARRIAT
IA-IPR STI**

Version par Tâches



Madame la Rectrice
Chancelière des universités
d'Alsace

Sophie BEJEAN



Le Président

Bernard STALTER



Le Président

Jean-Luc HEIMBURGER



Le président de la Fédération de
l'automobile, du motorcycle, du cycle
et des activités annexes

Yves FUCHS

CFA	<i>Dénomination du CFA :</i>					
	<i>Téléphone :</i>					
	<i>Adresse courriel :</i>					
	<i>Professeur chargé du suivi :</i>	20		20		M
20			20		M	
20			20		M	
Apprenti	<i>Nom :</i>					
	<i>Prénom :</i>					
	<i>Adresse :</i>					
	<i>Courriel :</i>					
	<i>Téléphone :</i>					
Entreprise	<i>Dénomination :</i>					
	<i>Adresse :</i>					
	<i>Téléphone :</i>					
	<i>Courriel :</i>					
	<i>Chef d'entreprise :</i>					
	<i>Maître d'apprentissage (si différent) :</i>					
Diplôme préparé en :	<i>Ponctuel</i>	<input type="radio"/>		<i>Contrôle en Cours de Formation</i>	<input type="radio"/>	
Informations diverses :						

OBSERVATIONS GENERALES

Outil incontournable de la formation professionnelle par la voie de l'apprentissage, le document de liaison **liste, réparti et articule** les tâches et responsabilités de formation entre l'entreprise et le CFA de façon chronologique selon la notion d'apparition logique en entreprise.

Fruit d'un travail d'équipe de professionnels, de responsables pédagogiques et d'enseignants au niveau académique, le présent document est élaboré à partir des tâches recensées dans le référentiel d'activités professionnelles. Ces tâches sont les supports d'apprentissage des compétences et des savoirs technologiques associés.

Les contenus pourront être adaptés par chaque CFA en fonction des spécificités de ses partenaires mais aussi des équipements disponibles au centre de formation. Le « suivi pédagogique » avec les entreprises permettra d'identifier ces particularités. Les contenus de ce document ne peuvent demeurer figés et il appartient aux utilisateurs, au CFA ou à l'entreprise, de proposer les modifications en fonction des problèmes qui apparaissent lors de l'utilisation de cet outil.

Il pourra également servir d'outil de référence en amont de la signature d'un contrat d'apprentissage, permettant de déterminer si les activités de l'entreprise sont en adéquation avec le diplôme.

Ce document permettra un suivi individualisé et un positionnement de l'apprenti (et non son évaluation) lors des multiples et divers contacts avec les responsables de la formation en entreprise. Pour les diplômés en Contrôle en Cours de Formation, il faudra se référer aux grilles académiques ou nationales mises à disposition par le corps d'inspection.

MISE EN ŒUVRE

Le document de liaison est présenté aux futurs maîtres d'apprentissage dans le cadre de leur formation, aux maîtres d'apprentissage confirmés en réunion de secteur, individuellement en entreprise par l'inspecteur de l'apprentissage ou par un formateur de CFA dans le cadre de la liaison CFA – Entreprise.

Le document de liaison permet d'organiser la progression des enseignements professionnels.

Il est le cahier des charges de la formation par apprentissage qui permet :

Au maître d'apprentissage :

- De choisir et confier à l'apprenti des tâches appropriées
- De suivre le degré d'autonomie atteint par l'apprenti
- De vérifier si les activités de l'entreprise sont en relation avec le diplôme. (en amont de la signature du contrat)

A l'équipe pédagogique du CFA :

- De suivre et d'organiser sa progression en tenant compte du « vécu » en entreprise et d'élaborer à son tour des outils d'accompagnement ou d'individualisation.
- De suivre l'évolution de la formation en entreprise et de préparer la liaison pédagogique en entreprise.
- D'avoir un outil de travail et de négociation dans le cadre des visites pédagogiques en Entreprise
- D'avoir un outil de **positionnement** dans le cadre du Contrôle en Cours de Formation

A l'apprenti :

- D'avoir un aperçu détaillé de sa formation.
- De s'auto positionner
- De participer activement à sa mise en œuvre et **de percevoir la complémentarité des deux pôles de formation (CFA et entreprise).**

REGLEMENT D'EXAMEN

ÉPREUVES			Candidats				
			Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités.		Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).	Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissement privé) Au titre de leur expérience professionnelle Enseignement à distance.	
Nature des épreuves	Unités	Coef.	Forme	Durée	Forme	Forme	Durée
E1 – Culture générale et expression	U1	3	Ponctuelle écrite	4 h	CCF 3 situations	Ponctuelle écrite	4 h
E2 – Langue vivante étrangère anglais (1)	U2	2	CCF 2 situations		CCF 2 situations	Ponctuelle orale	Compréhension 30 min Expression 15 min
E3 – Mathématiques et Physique – Chimie							
Sous-épreuve : Mathématiques	U31	2	CCF 2 situations		CCF 2 situations	Ponctuelle écrite	2 h
Sous-épreuve : Physique - Chimie	U32	2	CCF 2 situations		CCF 2 situations	Ponctuelle écrite	2 h
E4 – Analyse des systèmes et contrôle des performances	U4	5	Ponctuelle écrite	6 h	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	6 h
E5 – Gestion d'une intervention							
Sous-épreuve : Relation client	U51	2	CCF		CCF 1 situation	Ponctuelle orale	
Sous-épreuve : Intervention sur véhicule	U52	5	CCF		CCF 1 situation	Ponctuelle pratique	6 h
E6 – Épreuve professionnelle de synthèse							
Sous-épreuve : Connaissance de l'entreprise	U61	2	Ponctuelle orale	25 min	CCF 1 situation	Ponctuelle orale	25 min
Sous-épreuve : Mesures et analyse	U62	5	Ponctuelle orale	25 min	CCF 1 situation	Ponctuelle orale	25 min
EF1 – Langue vivante facultative (2) (3)	UF1		Ponctuelle orale	20 min de préparation + 20 min	Ponctuelle orale	Ponctuelle orale	20 min de préparation + 20 min

(1) : La deuxième situation de CCF d'expression et interaction orales en anglais peut être co-organisée avec la sous-épreuve « Relation client » (unité U51).

(2) : La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de l'anglais.

(3) : Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

ACTIVITE 1: EFFECTUER UN DIAGNOSTIC COMPLEXE	Responsabilité		Semestre	Niveau d'autonomie par semestre				Commentaires – Observations, dialogues,..
	ENT	CFA		En observation	En participation	Avec conseil	En autonomie	
A1 – T1 Confirmer le dysfonctionnement ressenti et l'énoncé du client - Procéder aux contrôles adéquats (auditifs, visuels, essai routier).	R	A	S1 ■ S2 □ S3 □ S4 □	A1 C2	E2			Commentaires divers du maître d'apprentissage ou du formateur au CFA RAS Le garage dispose d'un logiciel multimarque.
A1 – T2 Recenser les informations techniques nécessaires au diagnostic - Identifier le véhicule et ses équipements - Vérifier et interpréter les indications portées sur l'OR - Rechercher les informations (historique, notes techniques,...)	R	A	S1 ■ S2 □ S3 □ S4 □	C1				
A1 – T3 Effectuer des contrôles et mesures. Relever des écarts par rapport aux données constructeurs. - Choisir les outils de diagnostic adaptés - Appliquer la procédure recommandée - Comparer les données relevées aux données constructeurs/équipementier.	A	R	S1 ■ S2 ■ S3 □ S4 □	E1 A2				
A1 – T4 Analyser le système de dysfonctionnement et interpréter les contrôles et mesures - Formuler et hiérarchiser des hypothèses - Etablir la relation « cause-effets » entre le symptôme et la grandeur mesurée - Analyser les données liées au dysfonctionnement	A		S1 ■ S2 ■ S3 ■ S4 ■					

Commentaires divers du maître d'apprentissage ou du formateur au CFA

A1 : apprenti au 1^{er} semestre
 E2 : Entreprise au 2^{ème} semestre
 C1 : Centre de Formation au 1^{er} semestre etc.

R : Responsabilité de cette partie de la formation

A : Accompagnement de l'apprenti, mais pas responsabilité de cette partie de la formation

Concerne l'entreprise

Concerne le CFA

Activité programmée aux semestres 1 et 2

ACTIVITE 1 : EFFECTUER UN DIAGNOSTIC COMPLEXE	Responsabilité		Semestre	Niveau d'autonomie par semestre				Commentaires – Observations, dialogues,...
	ENT	CFA		En observation	En participation	Avec conseil	En autonomie	
A1 – T1 Confirmer le dysfonctionnement ressenti et l'énoncé du client - Procéder aux contrôles adéquats (auditifs, visuels, essai routier).	R	A	S1 ■ S2 □ S3 □ S4 □					
A1 – T2 Recenser les informations techniques nécessaires au diagnostic - Identifier le véhicule et ses équipements. - Vérifier et interpréter les indications portées sur l'ordre de réparation (OR). - Rechercher les informations (historique, notes techniques,...)	R	A	S1 ■ S2 □ S3 □ S4 □					
A1 – T3 Effectuer des contrôles et mesures. Relever des écarts par rapport aux données constructeurs. - Choisir les outils de diagnostic adaptés. - Appliquer la procédure recommandée. - Comparer les données relevées aux données constructeurs/équipementier.	A	R	S1 ■ S2 ■ S3 □ S4 □					
A1 – T4 Analyser le système en dysfonctionnement et interpréter les contrôles et mesures - Formuler et hiérarchiser des hypothèses. - Etablir la relation « cause-effets » entre le symptôme et la grandeur mesurée. - Analyser les données liées au dysfonctionnement. - Identifier les éléments défectueux - Identifier les causes et les conséquences du dysfonctionnement - Etablir le diagnostic avec ou sans assistance de la plate forme	A	R	S1 ■ S2 ■ S3 ■ S4 ■					
A1-T5 Compléter, si nécessaire le diagnostic avec l'aide de la plate forme d'assistance ou tout intermédiaire équivalent. - Contacter une assistance technique au moment opportun et en respectant la procédure éventuelle. - Rendre compte à l'assistance technique (historique et le pré-diagnostic). - Préciser les hypothèses et établir le diagnostic.	R		S1 ■ S2 ■ S3 ■ S4 ■					
A1-T6 Estimer le montant de l'intervention - A partir du diagnostic retenu, choisir le ou les processus d'intervention économiquement adapté(s). - Définir les pièces de rechange, les produits. - Définir les temps d'intervention (avec ou sans barème).	R	R	S1 ■ S2 ■ S3 □ S4 □					

ACTIVITE 2 : Réaliser les opérations de maintenance et de réparation complexes	Responsabilité		Semestre	Niveau d'autonomie par semestre				Commentaires – Observations, dialogues,..
	ENT	CFA		En observation	En participation	Avec conseil	En autonomie	
A2-T1 Préparer l'intervention - Consulter l'OR. - Définir et prévoir un emplacement de travail adéquat. - Demander la mise à disposition par le magasin des consommables et pièces de rechange nécessaires. - S'informer de la procédure de réparation du constructeur. - Identifier et préparer les outillages nécessaires. - Mettre en œuvre les mesures de protection et de mise en sécurité préalables à l'intervention (y compris consignation).	R	A	S1 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S2 <input type="checkbox"/>					
			S3 <input type="checkbox"/>					
			S4 <input type="checkbox"/>					
A2-T2 Remplacer, réparer et régler les éléments des systèmes complexes - Réaliser l'intervention conformément à l'OR et aux préconisations constructeurs. - Rendre compte des anomalies constatées et identifier les travaux supplémentaires obligatoires à prévoir.	R	A	S1 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S2 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S3 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					
A2-T3 Paramétrer et configurer les systèmes complexes du véhicule - Mettre à jour si nécessaire les logiciels des calculateurs. - Réinitialiser les fonctions confort et sécurité (vitres électriques, radio, airbag passager, sécurité enfant, indicateurs de maintenance...) - Configurer les options, les accessoires, les systèmes pilotés.	R		S1 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S2 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S3 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					
A2-T4 Contrôler la qualité de l'intervention - Vérifier le fonctionnement conforme du véhicule après l'intervention (essais routiers si nécessaire) - Vérifier que les dysfonctionnements et observations du client sont traités.	R	A	S1 <input checked="" type="checkbox"/>					Enseignement de la législation associée au CFA
			S2 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S3 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					

ACTIVITE 3 : ORGANISER LA MAINTENANCE	Responsabilité		Semestre	Niveau d'autonomie par semestre				Commentaires – Observations, dialogues,...
	ENT	CFA		En observation	En participation	Avec conseil	En autonomie	
A3-T1 Planifier et organiser les interventions - Prendre en compte les priorités et les aléas. - Répartir les interventions suivant les compétences des collaborateurs et leur charge de travail. - Réserver les équipements et les espaces dédiés. - Recueillir l'attestation de consignation ou réaliser la consignation avant de faire débiter les travaux. - Réaliser la mise hors tension du véhicule si nécessaire - Faire le bilan de la planification.	R	R	S1 <input type="checkbox"/>					
			S2 <input type="checkbox"/>					
			S3 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					
A3-T2 Superviser et contrôler les interventions - S'assurer de la présence des collaborateurs et du bon fonctionnement des outillages. - Vérifier la prise en compte de l'OR. - Vérifier le respect de la méthode de prise en charge (qualité, hygiène, sécurité). - Vérifier l'application des procédures du constructeur. - Surveiller l'avancement des interventions et repérer les éventuelles difficultés techniques des collaborateurs. - Vérifier que les délais des interventions sont respectés. - Utiliser les indicateurs de performance de l'atelier. - Assurer la supervision des travaux comportant des risques liés à l'énergie mise en œuvre.	R	A	S1 <input type="checkbox"/>					
			S2 <input type="checkbox"/>					
			S3 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					
A3-T3 Réaliser des actions d'accompagnement technique - Identifier et rendre compte des besoins d'accompagnement. - Estimer le temps nécessaire à l'accompagnement. - Effectuer si besoin une démonstration ou une formation relais.		R	S1 <input type="checkbox"/>					
			S2 <input type="checkbox"/>					
			S3 <input type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					

ACTIVITE 3 : ORGANISER LA MAINTENANCE (suite)	Responsabilité		Semestre	Niveau d'autonomie par semestre				Commentaires – Observations, dialogues,..
	ENT	CFA		En observation	En participation	Avec conseil	En autonomie	
A3-T4 Assurer la gestion des outillages, équipements et documentation (mise à jour, conformité...) - Vérifier la mise à jour des appareils de mesure et de contrôle. - S'assurer de la mise en conformité des équipements. - S'assurer de la mise à jour de la documentation et des abonnements. - Maitriser les modes de fonctionnement des nouveaux équipements. - Informer les équipes sur les nouveaux équipements et outillages. - Rendre compte à sa hiérarchie de l'état des équipements et outillages en proposant des actions correctives.	A	R	S1 <input type="checkbox"/>					
			S2 <input type="checkbox"/>					
			S3 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					
A3-T5 Participer à la politique qualité, hygiène, sécurité et environnementale - Appliquer la politique qualité hygiène, sécurité et environnementale dans l'entreprise. - Proposer des améliorations de démarches QHSE.	A	R	S1 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S2 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S3 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					

A4 : ASSURER LA RELATION CLIENT	Responsabilité		Semestre	Niveau d'autonomie par semestre				Commentaires – Observations, dialogues,..
	ENT	CFA		En observation	En participation	Avec conseil	En autonomie	
A4-T1 Accueillir le client - Prendre un RDV (téléphone, présentiel, par courriel, SMS....). - Recevoir le client. - Ecouter et collecter les informations nécessaires à l'ouverture de l'OR. - Informer, conseiller le client sur les services (techniques, commerciaux, prêt de véhicules, facilités de financement) mis à sa disposition. - Estimer le délai de réparation.	R	R	S1 <input type="checkbox"/>					
			S2 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S3 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					
A4-T2 Réceptionner le véhicule - Effectuer le tour du véhicule avec le client suivant une procédure définie. - Proposer un service ou une vente additionnelle. - Rédiger l'OR conformément à la demande du client. - Consulter les informations relatives à la prise en charge du véhicule (garanties, rappels, entretien, procédures administratives). - Effectuer un pré diagnostic et/ou essai. - Formaliser l'accord du client. - Remettre au client une estimation chiffrée. - Prévenir le client de la non-conformité du véhicule.	R	R	S1 <input type="checkbox"/>					
			S2 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S3 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					
A4-T3 Restituer le véhicule - Informer le client que le véhicule est prêt. - Expliquer au client avec un langage adapté les travaux réalisés et les éléments de facturation en lien avec l'OR. - Remettre le véhicule propre et sans protection. - Conseiller le client sur l'utilisation du véhicule. - Rendre compte des litiges à la hiérarchie. - Avertir le client des risques encourus en cas de non-conformité du véhicule. - Appliquer une politique de fidélisation.	R	R	S1 <input type="checkbox"/>					
			S2 <input type="checkbox"/>					
			S3 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					
A4-T4 Dialoguer, échanger avec des tiers (expert, dépanneur, assureur, contrôleur technique) - Analyser la demande du tiers. - Rassembler les éléments nécessaires pour traiter la demande. - Formuler une réponse avec un langage technique adapté. - Dialoguer avec un langage technique adapté. - Compléter et suivre le dossier dans sa globalité.	R	R	S1 <input type="checkbox"/>					
			S2 <input type="checkbox"/>					
			S3 <input checked="" type="checkbox"/>					
			S4 <input checked="" type="checkbox"/>					

Semestre 1. Commentaire sur la formation et les acquis de l'apprenti

Signature de l'apprenti

Signature et visa du tuteur
de l'entreprise

Signature et visa du professeur
du CFA

Semestre 2. Commentaire sur la formation et les acquis de l'apprenti

Signature de l'apprenti

Signature et visa du tuteur
de l'entreprise

Signature et visa du professeur
du CFA

Semestre 3. Commentaire sur la formation et les acquis de l'apprenti

Signature de l'apprenti

Signature et visa du tuteur
de l'entreprise

Signature et visa du professeur
du CFA

Semestre 4. Commentaire sur la formation et les acquis de l'apprenti

Signature de l'apprenti

Signature et visa du tuteur
de l'entreprise

Signature et visa du professeur
du CFA

Liste des participants à
l'élaboration

- *Arnaud SCHAEFFER, Florent FOLLET, Alexis FEHR, Pascal LENZ, Stéphane MESIC du CFA Emile Mathis de Schiltigheim*
- *Jean-Marc ANDRES, Marc DERAMAUDT, Vincent COLOM du CFA de l'Artisanat de Mulhouse*
- *Denise SPINGOS de la CMA Alsace*
- *Jérôme KUENTZ Corporation Haute Alsace*
- *Yves FUCHS Président de la Fédération Automobile*
- *Jeannot STUTZMANN Corporation des Métiers de l'automobile du Bas-Rhin*
- *Rachel BODAINÉ ANFA*
- *Jean-Jacques MOSCATO Président de la corporation CADOCYMO*
- *Denis HERZOG Responsable SAV Renault truck CATRA*
- *Jeannot STIBLING Responsable SAV Scania Alsace*

Contenu du document validé
par l'inspecteur d'académie –
inspecteur pédagogique
régional responsable du
diplôme :

Yves PARRIAT, IA-IPR Sciences et Techniques Industrielles

Informations diverses :

Validé SAA – C.Ph le 10/07/2017