



BTS VL / CM

J.8.2-VM
N° 659/26-DGG/DIFO
Le 23 juin 2026

Objet : Objectifs des stages en entreprise des élèves de **BTS MV option Véhicules légers et option Motocycles**

Stages en milieu professionnel

Deux stages de nature très différente peuvent ponctuer la scolarité des étudiants selon leur origine de formation :

- un stage de découverte ;
- un stage métier.

1. Objectifs du stage de découverte

Un stage facultatif, situé chronologiquement lors du premier semestre de la première année, d'une durée de deux semaines, est proposée aux étudiants afin de découvrir les activités des entreprises de la maintenance des véhicules.

L'acquisition de compétences propres au référentiel n'est pas requise, il s'agit d'un stage destiné à accroître rapidement le potentiel professionnel du jeune dans un environnement propre au BTS « Maintenance des véhicules ». C'est l'établissement qui, dans le volet pédagogique de son projet d'établissement, décide, ou non, d'organiser ce premier stage auquel la réglementation administrative décrite au paragraphe 3.1.1 s'applique.

Le projet pédagogique doit comporter l'organisation pédagogique établie pour les étudiants qui ne font pas ce stage.

Le stage de découverte fait l'objet d'un rapport, synthèse du contexte d'entreprise appréhendé et des activités menées durant le stage.

2. Objectifs du stage métier

Ce stage d'une durée de six à huit semaines, dont le positionnement temporel et le découpage sont laissés à l'initiative de chaque établissement, est obligatoire et nécessaire à l'obtention du diplôme. Ce stage peut se dérouler dans une ou plusieurs entreprises. L'équipe pédagogique valide les lieux de stage et contractualise les contenus dans l'annexe pédagogique de la convention.

Le stage métier en milieu professionnel permet au futur technicien supérieur de prendre la mesure des réalités techniques, économiques et sociales de l'entreprise, de mettre en œuvre, d'approfondir, de construire et de développer des compétences dans un contexte professionnel réel.

3. Organisation

3.1. Voie scolaire

3.1.1. Réglementation relative aux stages en milieu professionnel

Les stages, organisés avec le concours des milieux professionnels, sont placés sous le contrôle des autorités académiques dont relève l'étudiant et le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil pour un stage à l'étranger.

Chaque période de stage en entreprise fait l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'étudiant et la ou les entreprise(s) d'accueil. La convention est établie conformément aux dispositions en vigueur.

Toutefois, cette convention peut être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.

Pendant le stage en entreprise, l'étudiant a obligatoirement la qualité d'étudiant stagiaire et non de salarié. La convention de stage doit notamment :

- fixer les modalités de couverture en matière d'accident du travail et de responsabilité civile ;
- préciser les objectifs et les modalités de formation (durée, calendrier) ;
- préciser les modalités de suivi du stagiaire par les professeurs de l'équipe pédagogique responsable de la formation et l'étudiant.

3.1.2. Mise en place et suivi des stages

La recherche des entreprises d'accueil est assurée par les étudiants, sous la responsabilité du chef d'établissement. Les stages s'effectuent dans des entreprises exerçant des activités dans le domaine de la maintenance des véhicules.

Afin d'en assurer le caractère formateur, les stages sont placés sous la responsabilité pédagogique des professeurs assurant les enseignements professionnels, mais l'équipe pédagogique dans son ensemble est responsable de l'explication de leurs objectifs, de leur mise en place, de leur suivi, de leur évaluation et de leur exploitation.

Les objectifs visés et les activités à conduire pendant les stages sont conjointement définis par un enseignant de sciences et techniques industrielles et le tuteur en entreprise. Tous ces éléments sont consignés dans l'annexe pédagogique de la convention de stage.

A la fin du stage, un certificat de stage est remis au stagiaire par le responsable de l'entreprise ou son représentant, attestant la présence de l'étudiant. Pour le stage métier, un candidat qui n'a pas présenté cette pièce ne peut pas être admis à se présenter à l'examen.

3.1.3. Rapport d'activité en entreprise (stage métier)

A l'issue du stage métier, les candidats scolaires rédigent un rapport présentant les éléments suivants :

- l'entreprise d'accueil, son contexte réglementaire, sécuritaire et environnemental, ses productions, sa structure et ses modes d'organisation (par le biais de quelques pages synthétiques résumant ces données) ;
- la description de plusieurs activités réalisées durant le stage.

Ces développements doivent être structurés et doivent permettre d'explicitier les objectifs assignés, les résultats obtenus ou observés, les contraintes prises en compte et être accompagnés de commentaires personnels.

Une courte conclusion du stage métier fait ressortir les découvertes faites par le candidat et ce qu'il en retiendra en liaison avec son projet professionnel.

L'ensemble doit se limiter à une trentaine de pages privilégiant des développements personnels et limitant au maximum les reproductions de documents disponibles dans l'entreprise.

Annexé au rapport du stage métier, le candidat choisira trois documents en langue anglaise, d'une page chacun, qui illustrent le thème du stage ou de l'activité professionnelle : un document technique et deux extraits de la presse écrite ou de sites d'information scientifique ou généraliste. Le premier est en lien direct avec le contenu technique ou scientifique du stage (ou de l'activité professionnelle), les deux autres fournissent une perspective complémentaire sur le sujet. Il peut s'agir d'articles de vulgarisation technologique ou scientifique, de commentaires ou témoignages sur le champ d'activité, ou de tout autre texte qui induisent une réflexion sur le domaine professionnel concerné, à partir d'une source ou d'un contexte anglophone. Les documents iconographiques ne représenteront au plus qu'un tiers de la page.

Ces trois documents sont supports d'évaluation de l'épreuve E2 « Langue vivante étrangère 1 : Anglais ».

3.1.4. Documents de suivi du stage

Au terme du stage métier, le(s) professeur(s) concerné(s) et le(s) tuteur(s) de l'entreprise déterminent conjointement l'appréciation qui est proposée à l'aide d'une fiche décrivant les activités réalisées et les compétences mobilisées. Cette fiche reprend les attendus décrits dans le référentiel du BTS « Maintenance des véhicules ».

GUIDE POUR L'ÉVALUATION

(Données extraites du référentiel BTS MV)

PRÉSENTATION DU DIPLÔME

I.1. Présentation

Le brevet de technicien supérieur « Maintenance des véhicules » couvre les activités de diagnostic, de maintenance préventive et corrective complexes sur les véhicules équipés de motorisations thermiques, hybrides et électriques. Il vise également l'organisation de l'activité de l'après-vente et la commercialisation de ses services et produits.

Selon l'option considérée, le ou la titulaire du brevet de technicien supérieur « Maintenance des véhicules » sera amené(e) à intervenir sur :

- les véhicules légers ;
- les véhicules du transport routier ;
- les motocycles.

Le ou la titulaire du brevet de technicien supérieur « Maintenance des véhicules » exerce en tant que technicien ou technicienne au sein des entreprises réalisant les activités d'entretien et de réparation des véhicules et intervient sur :

- la maintenance préventive et corrective complexe des véhicules ;
- le diagnostic complexe des systèmes mécaniques, des motorisations et des systèmes à gestion électronique, multiplexés et des éléments de la chaîne de traction des véhicules électriques et hybrides ;
- la réception et le suivi de la clientèle ;
- l'organisation de l'atelier après-vente ;
- la commercialisation des services et produits.

Le dénominateur commun à l'ensemble des activités décrites ci-après est l'intégration constante de trois impératifs :

- impératif de santé/sécurité au travail : il s'agit de préserver la santé des personnes et d'assurer la prévention des risques professionnels ;
- impératif environnemental : il s'agit d'appliquer les normes environnementales en vigueur ;
- impératif de qualité : il s'agit de contribuer à l'amélioration constante de la satisfaction de la clientèle en appliquant les procédures internes des entreprises.

I.2. Tableau de synthèse

Tableau de synthèse des pôles d'activités, blocs de compétences et unités certificatives

PÔLES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle 1 Diagnostic des systèmes des véhicules	Bloc n° 1 – Réaliser le diagnostic des systèmes des véhicules – Constaté le dysfonctionnement – Hiérarchiser les hypothèses – Appliquer un protocole d'essais et mesures – Proposer des solutions correctives adaptées aux contraintes économiques, environnementales et réglementaires	U5 Réalisation du diagnostic des systèmes des véhicules
Pôle 2 Relation clientèle et commercialisation des produits et services de l'après-vente des véhicules	Bloc n° 2 – Assurer la relation clientèle et la commercialisation des produits et services de l'après-vente des véhicules – Appliquer les principes de la relation client en après-vente – Commercialiser des produits et des services de l'après-vente	U6 Gestion de la relation clientèle et de la commercialisation des produits et services de l'après-vente des véhicules
Pôle 3 Organisation des activités de maintenance des véhicules	Bloc n° 3 – Organiser les activités de maintenance des véhicules – Assurer la planification et le suivi de l'intervention – Suivre les indicateurs de performance de l'après-vente – Contribuer au développement professionnel de l'équipe	U7 Organisation des activités de maintenance des véhicules
Pôle 4 Maintenance corrective des véhicules	Bloc n° 4 – Réaliser la maintenance corrective des véhicules – Préparer une intervention corrective – Remettre en conformité les systèmes	U8 Réalisation de la maintenance corrective des véhicules
Bloc n° 5 – Culture générale et expression		U1 Culture générale et expression
– S'exprimer à l'oral en interaction en s'adaptant au contexte – S'exprimer à l'oral en continu en s'adaptant au contexte – Argumenter à l'écrit – Recourir efficacement aux écrits de travail – Comprendre et interpréter un texte – Tisser des liens entre des textes – Développer une réflexion sur la langue pour améliorer et réviser ses productions écrites et orales – Mobiliser de manière personnelle une culture commune		
Bloc n° 6 – Langue vivante étrangère 1 : Anglais		U2 Langue vivante étrangère 1 : Anglais
Compréhension et expression orales de niveau B2 : – Comprendre des productions orales ou des documents enregistrés – S'exprimer à l'oral en continu et en interaction Compréhension de l'écrit de niveau B2 : – Assurer une veille documentaire dans la presse et la documentation spécialisée de langue anglaise		
Bloc n° 7 – Mathématiques		U3 Mathématiques
– Maîtriser les connaissances figurant au programme de mathématiques – S'informer : savoir utiliser une documentation – Chercher : identifier des données et élaborer des stratégies – Modéliser : représenter des objets du monde réel en utilisant le langage mathématique – Raisonner, argumenter – Calculer, illustrer, mettre en œuvre une stratégie : mener efficacement un calcul simple, manipuler des expressions symboliques et pouvoir s'appuyer sur les outils numériques – Communiquer : expliquer des choix et rendre compte de résultats sous forme écrite et orale		
Bloc n° 8 – Physique-chimie		U4 Physique-chimie
– Maîtriser les connaissances figurant au programme de physique-chimie – S'approprier : mobiliser ses connaissances pour comprendre une problématique et identifier les questions scientifiques à résoudre pour y répondre – Analyser/Raisonner : proposer une stratégie de résolution pour répondre à une question scientifique – Réaliser : mettre en œuvre une stratégie de résolution, un protocole expérimental en respectant les règles de sécurité – Valider : analyser de manière critique les résultats, identifier des sources d'incertitude, estimer l'incertitude sur les mesures, proposer des améliorations de la démarche – Communiquer : présenter la démarche de résolution et rendre compte de résultats sous forme écrite et orale		
Bloc facultatif – Langue vivante		UF1 Langue vivante facultative
Compétences de niveau B1 du CECRL : – S'exprimer oralement en continu – Interagir en langue étrangère – Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère – Comprendre un document écrit et/ou audiovisuel en langue étrangère		

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

II.1. Insertion professionnelle visée

II.1.1. Secteurs d'activité

Les secteurs d'activités dépendent de l'option du brevet de technicien supérieur « Maintenance des véhicules » :

- pour l'option véhicules légers : le secteur de l'après-vente automobile rassemble les réseaux de constructeurs (réparateurs agréés de niveau 1 et 2) et les acteurs indépendants (mécaniciens réparateurs automobiles (MRA), centres auto, réparateurs rapides et pneumaticiens) ;
- pour l'option véhicules de transport routier : le secteur du véhicule du transport routier rassemble les ateliers des entreprises des réseaux constructeurs, des garages poids lourds (PL) affiliés à un réseau de distributeurs stockistes ou encore des garages indépendants sans enseigne et des pneumaticiens ;
- pour l'option motocycles : dans le secteur du deux-roues motorisés (scooters, motocycles, tricycles et quads), trois types d'entreprises se partagent le marché : les concessionnaires qui vendent des véhicules neufs ou des véhicules d'occasion, les garages motocistes et les réparateurs rapides-accessoiristes.

II.1.2. Types d'emplois accessibles

Le ou la titulaire du brevet de technicien supérieur « Maintenance des véhicules » exerce prioritairement en tant que technicien ou technicienne au sein des entreprises réalisant les activités d'entretien et de réparation des véhicules mais peut également exercer sous les intitulés métiers suivants :

- technicien ou technicienne diagnostic ;
- conseiller ou conseillère client après-vente ;
- chef ou cheffe d'équipe atelier ;
- gestionnaire d'atelier.

II.2. Description des activités professionnelles

II.2.1. Présentation des pôles d'activités

PÔLES D'ACTIVITÉS	ACTIVITÉS
Pôle 1 - Diagnostic des systèmes des véhicules	A1.1 Réalisation d'un pré-diagnostic
	A1.2 Recherche de pannes complexes
	A1.3 Estimation du montant de l'intervention
Pôle 2 - Relation clientèle et commercialisation des produits et services de l'après-vente des véhicules	A2.1 Relation client
	A2.2 Commercialisation des produits et des services de l'après-vente
Pôle 3 - Organisation des activités de maintenance des véhicules	A3.1 Planification et suivi des interventions
	A3.2 Appui technique aux équipes
Pôle 4 - Maintenance corrective des véhicules	A4.1 Préparation de l'intervention
	A4.2 Remise en conformité des systèmes

II.2.2. Définition des activités professionnelles

Chaque activité professionnelle est décrite de la manière suivante :

- un intitulé et identifiant permettant de repérer l'activité ;

- un ensemble de tâches élémentaires décrivant les différentes étapes nécessaires à la réalisation de l'activité ;
- des conditions d'exercice qui décrivent le contexte en termes de moyens et ressources à disposition, autonomie attendue et résultats attendus.

Le niveau d'autonomie peut être défini comme un indicateur de niveau d'intervention et d'implication dans la réalisation de l'activité, par le ou la titulaire du BTS « Maintenance des véhicules ». Ce niveau qualifie le niveau moyen de l'ensemble des tâches liées à l'activité, certaines tâches peuvent être d'un niveau supérieur ou inférieur, le verbe d'action les décrivant permet de les situer par rapport à ce niveau moyen.

Le niveau d'autonomie « partielle » qualifie la mobilisation de compétences permettant d'assurer une partie restreinte de l'activité au sein et avec l'aide d'une équipe, sous l'autorité d'un responsable. Cela implique de s'informer et de communiquer avec les autres membres de l'équipe.

Le niveau d'autonomie « totale » qualifie la mobilisation de compétences permettant de réaliser, en autonomie, une activité pour les situations les plus courantes. Cela implique une maîtrise, tout au moins partielle, des aspects techniques de l'activité et des facultés à s'informer, à communiquer (rendre compte et argumenter) et à s'organiser.

PÔLE 1 : Diagnostic des systèmes des véhicules		
ACTIVITÉ 1.1 — Réalisation d'un pré-diagnostic		
<i>Tâches associées</i> T1.1.1 Collecte d'informations préliminaires au diagnostic T1.1.2 Confirmation, constatation d'un dysfonctionnement, d'une anomalie		
Conditions d'exercice	<i>Moyens et ressources</i> – Véhicules équipés de motorisation toutes énergies (thermique, électrique et hybride) et de systèmes connectés – Aire et poste de travail conformes – Equipements de protection collective et individuelle – Support de communication (papier ou numérique...) – Outillages nécessaires à l'intervention – Zone de stockage conforme à la réglementation	– Sous-ensembles et produits nécessaires à l'intervention – Matériel de consignation d'un véhicule électrique ou hybride – Outil de diagnostic – Fiches de travail – Ordre de réparation – Documentation technique
	Autonomie : totale	
	<i>Résultats attendus</i> Pour toute l'activité : Toutes les données et informations techniques, y compris en anglais, sont identifiées et collectées en cohérence avec l'intervention à réaliser (1). Les spécificités techniques du véhicule sont identifiées et prises en compte. La mise en place du poste de travail et l'utilisation du matériel sont conformes aux recommandations du constructeur et adaptées à l'intervention. Le véhicule est mis en sécurité selon les préconisations du constructeur et la réglementation. Les règles visant à garantir la santé, la sécurité au travail et le respect de l'environnement sont appliquées. Les équipements de protection individuelle et collective sont présents, conformes et adaptés à l'intervention. Les moyens de prévention des risques professionnels sont mis en œuvre dont la prévention des risques liés à l'activité physique. Les procédures qualité de l'entreprise sont respectées. Le tri des déchets est conforme à la réglementation. L'intégrité et la propreté du véhicule sont préservées. Pour T1.1.1 : Le recueil des « symptômes client » est réalisé (2). Les éléments relatifs au véhicule (historique du véhicule, documentation constructeur) sont collectés. Pour T1.1.2 : L'essai du véhicule et/ou du système est réalisé en tenant compte de la plainte client. Les tests préliminaires sont réalisés afin de recréer le contexte d'apparition de la panne. Le dysfonctionnement et/ou l'anomalie est (sont) confirmé(s). Les contextes d'apparition et l'anomalie détectée sont retranscrits afin d'en assurer la traçabilité. (1) Le recueil d'informations peut être effectué à distance. (2) Le recueil des « symptômes client » peut se réaliser : – par la consultation d'un fichier (cas le plus courant) ; – par un questionnaire direct auprès du client (motocycles) ; – par un questionnaire complémentaire si le recueil d'information initial nécessite des compléments.	

PÔLE 1 : Diagnostic des systèmes des véhicules		
ACTIVITÉ 1.2 – Recherche de pannes complexes		
<i>Tâches associées</i> T1.2.1 Hiérarchisation des hypothèses T1.2.2 Réalisation des contrôles, mesures et relevés d'écarts T1.2.3 Identification des systèmes, des sous-ensembles, des éléments défectueux T1.2.4 Proposition de solutions correctives		
Conditions d'exercice	Moyens et ressources - Véhicules équipés de motorisation toutes énergies (thermique, électrique et hybride) et de systèmes connectés - Aire et poste de travail conformes - Equipements de protection collective et individuelle - Support de communication (papier ou numérique...) - Outillages nécessaires à l'intervention - Zone de stockage conforme à la réglementation	- Sous-ensembles et produits nécessaires à l'intervention - Matériel de consignation d'un véhicule électrique ou hybride - Outils de diagnostic (interface de dialogue, faisceaux dérivateurs, boîte à bornes, oscilloscope...) - Fiches de travail - Ordre de réparation - Documentation technique
	Autonomie : totale	
	Résultats attendus Pour toute l'activité : Toutes les données et informations techniques additionnelles nécessaires à l'intervention sont collectées et en cohérence avec les hypothèses émises. Les spécificités techniques du véhicule (thermique, électrique, hydrogène...) sont identifiées et prises en compte. La mise en place du poste de travail et l'utilisation du matériel sont conformes aux recommandations du constructeur et adaptées à l'intervention. Le véhicule est mis en sécurité selon les préconisations du constructeur et la réglementation. Les règles visant à garantir la santé, la sécurité au travail et le respect de l'environnement sont appliquées. Les équipements de protection individuelle et collective sont présents, conformes et adaptés à l'intervention. Les moyens de prévention des risques professionnels sont mis en œuvre, dont la prévention des risques liés à l'activité physique. Les procédures qualité de l'entreprise sont respectées. Le tri des déchets est conforme à la réglementation. L'intégrité et la propreté du véhicule sont préservées. Pour T.1.2.1 : Les éléments relatifs au véhicule et la plainte client (historique du véhicule, documentation constructeur) sont collectés et synthétisés. Ces données sont analysées afin de contrôler l'objectivité des premières hypothèses émises (Les hypothèses de diagnostic peuvent évoluer en fonction de la mise en œuvre des protocoles d'intervention). Les protocoles existants en lien avec la plainte client sont mis en œuvre comme base de réflexion. Les hypothèses à appliquer relatives à l'anomalie détectée sont formulées et hiérarchisées de façon itérative. Les protocoles d'intervention permettant de valider les hypothèses sont identifiés. Pour T.1.2.2 : Les protocoles de contrôle et de mesures sont appliqués. Les données recueillies sont analysées en tenant compte des valeurs définies par les constructeurs ou par la constitution de sa propre base de données. Les données recueillies sont interprétées afin de confirmer l'origine de la panne. Dans le cas où l'origine de la panne n'est pas confirmée, les hypothèses de diagnostic sont ajustées. Pour T.1.2.3 : Les conditions d'apparition de la plainte client sont recrées afin de s'assurer de l'élément défaillant. L'origine de la panne est validée par un test alternatif de confirmation. Les protocoles d'intervention sont retranscrits afin d'en assurer leur traçabilité. L'anomalie détectée est retranscrite avec précision afin d'en assurer sa traçabilité (code défaut relevé, etc.). Pour T.1.2.4 : Les opérations de remise en état sont identifiées. Les opérations de remise en conformité sont retranscrites afin d'en assurer leur traçabilité.	

PÔLE 1 : Diagnostic des systèmes des véhicules		
ACTIVITÉ 1.3 – Estimation du montant de l'intervention		
<i>Tâches associées</i> T.1.3.1 Réalisation de l'estimation des travaux T.1.3.2 Contribution à la proposition commerciale		
Conditions d'exercice	<i>Moyens et ressources</i> - Véhicules équipés de motorisation toutes énergies (thermique, électrique et hybride) et de systèmes connectés - Aire et poste de travail conformes - Equipements de protection collective et individuelle - Support de communication (papier ou numérique...)	- Fiches de travail - Ordre de réparation - Documentation technique
	Autonomie : totale	
	<i>Résultats attendus</i> Pour toute l'activité : Toutes les données et informations techniques nécessaires à l'intervention sont collectées et en cohérence avec l'intervention à réaliser. Les spécificités techniques du véhicule (thermique, électrique, hydrogène...) sont identifiées et prises en compte. La mise en place du poste de travail et l'utilisation du matériel sont conformes aux recommandations du constructeur et adaptées à l'intervention. Le véhicule est mis en sécurité selon les préconisations du constructeur et la réglementation. Les règles visant à garantir la santé, la sécurité au travail et le respect de l'environnement sont appliquées. Les équipements de protection individuelle et collective sont présents, conformes et adaptés à l'intervention. Les moyens de prévention des risques professionnels sont mis en œuvre dont la prévention des risques liés à l'activité physique. Les équipements de protection individuelle sont vérifiés. Les procédures qualité de l'entreprise sont respectées. Le tri des déchets est conforme à la réglementation. L'intégrité et la propreté du véhicule sont préservées. Pour T.1.3.1 : Les pièces nécessaires à la remise en état du véhicule sont identifiées (notamment utilisation de pièces issues de l'économie circulaire). L'estimation des travaux est réalisée en tenant compte des obligations de sécurité du véhicule (devoir de conseils). Les temps d'intervention nécessaire sont estimés (avec ou sans barème). Les solutions correctives sont chiffrées. Pour T.1.3.2 : Les solutions correctives à mettre en œuvre sont hiérarchisées en fonction de leur impact financier, de leur empreinte écologique et de leur faisabilité (contrainte technique, contrainte d'approvisionnement, taux de charge de l'atelier, type de pièce, etc.).	

PÔLE 2 : Relation clientèle et commercialisation des produits et services de l'après-vente des véhicules		
ACTIVITÉ 2.1 – Relation client		
Tâches associées T2.1.1 Accueil du client T2.1.2 Réception du véhicule T2.1.3 Restitution du véhicule		
Conditions d'exercices	Moyens et ressources – Véhicules équipés de motorisation toutes énergies (thermique, électrique et hybride) et de systèmes connectés – Poste de travail adapté – Equipements de protection collective et individuelle – Supports et outils de communication – Progiciel de planification, de devis, de facture et de gestion de l'activité après-vente – Droit commercial	– Procédures "qualité" de la marque et/ou de l'entreprise – Politique commerciale de la marque et/ou de l'entreprise – Contexte réglementaire (environnemental, gestion des déchets) – Ordres de réparation – Etat des stocks des pièces de rechanges – RGPD – Historique client
	Autonomie : totale	
	Résultats attendus Pour toute l'activité : Le parcours client s'intègre dans une démarche qualité et tient compte des éventuelles situations de handicap. Les échanges avec le client sont professionnels et courtois y compris en langue anglaise. Le contexte de la relation client est appréhendé et permet d'anticiper d'éventuelles difficultés. Les difficultés rencontrées sont traitées en lien avec la hiérarchie y compris les signes annonciateurs d'un conflit. Les informations relatives au véhicule (garantie, rappels, entretien et procédures administratives) sont prises en compte. La gestion et l'utilisation des données clients respectent le règlement général de protection des données (RGPD). Pour T2.1.1 : La prise de contact avec le client est adaptée à la situation. Les attentes du client sont retranscrites. Les informations nécessaires à la préparation de l'intervention sont correctement recueillies. Le client est conseillé sur les différents services mis à sa disposition ainsi que sur la durée de l'intervention. Pour T2.1.2 : Le tour du véhicule est correctement effectué avec le client selon la procédure définie par l'entreprise. Des services et/ou des ventes additionnelles ont été identifiés. L'ordre de réparation est complété sur la base de l'intervention à réaliser. Le pré-diagnostic et/ou essai est effectué et formalisé. Les modalités de l'intervention sont expliquées au client. L'énoncé client est reformulé, la nature de la réclamation éventuelle est identifiée et tracée, une proposition commerciale est formulée et formalisée. L'accord client est formalisé (un exemplaire de l'ordre de réparation est remis au client avec la signature des deux parties). Pour T2.1.3 : Le client est informé que le véhicule est prêt et averti des risques encourus en cas de non-conformité de son véhicule. La facture et les interventions réalisées correspondent bien au devis. Le véhicule est restitué au client après contrôle. Le client est informé des prochaines interventions et préconisations. L'ensemble des documents relatifs à l'intervention est remis au client. L'explication détaillée de la facture est réalisée. Le client est conseillé sur l'utilisation de son véhicule.	

PÔLE 2 : Relation clientèle et commercialisation des produits et services de l'après-vente des véhicules		
ACTIVITÉ 2.2 – Commercialisation des produits et des services de l'après-vente		
Tâches associées T2.2.1 Commercialisation d'une intervention à l'atelier T2.2.2 Proposition de produits et de services additionnels à l'après-vente		
Conditions d'exercice	Moyens et ressources - Véhicules équipés de motorisation toutes énergies (thermique, électrique et hybride) et de systèmes connectés - Poste de travail adapté - Equipements de protection collective et individuelle - Supports et outils de communication - Progiciel de planification, de devis, de facture et de gestion de l'activité après-vente - Droit commercial	- Procédures "qualité" de la marque et/ou de l'entreprise - Politique commerciale de la marque et/ou de l'entreprise - Contexte réglementaire (environnemental, gestion des déchets) - Ordres de réparation - Etat des stocks des pièces de rechanges - RGPD - Historique client
	Autonomie : partielle	
	Résultats attendus Pour toute l'activité : Le parcours client s'intègre dans une démarche qualité et tient compte des éventuelles situations de handicap. Les échanges avec le client y compris en langue anglaise sont professionnels et courtois. Le contexte de la relation client est appréhendé et permet d'anticiper d'éventuelles difficultés. Les difficultés rencontrées sont traitées en lien avec la hiérarchie y compris les signes annonciateurs d'un conflit. Les informations relatives au véhicule (garantie, rappels, entretien et procédures administratives) sont prises en compte. Le profil client est pris en compte. Le fichier client est renseigné et mis à jour. Pour T2.2.1 : La proposition commerciale est présentée. Un argumentaire est avancé. Un conseil technique est apporté. Pour T2.2.2 : La proposition de produits et services (techniques, financiers...) additionnels est argumentée et adaptée au besoin du client. Le client est conseillé.	

PÔLE 3 : Organisation des activités de maintenance des véhicules		
ACTIVITÉ 3.1 – Planification et suivi des interventions		
Tâches associées T3.1.1 Planification et suivi des interventions T3.1.2 Suivi des indicateurs de performance et de qualité		
Conditions d'exercice	Moyens et ressources – Véhicules équipés de motorisation toutes énergies (thermique, électrique et hybride) et de systèmes connectés – Poste de travail conforme – Equipements de protection collective et individuelle – Supports et outils de communication (papier ou numérique...) – Progiciel de planification et de gestion de l'activité après-vente	– Règlementation du travail (code, conventions, accords d'entreprise...) – Habilitations, certifications, attestations des biens et personnes – Procédures "qualité" de la marque et/ou de l'entreprise – Contexte réglementaire (environnemental, gestion des déchets) – Ordres de réparation – Etat des stocks de pièces de rechanges
	Autonomie : partielle	
	Résultats attendus Pour T3.1.1 : Le plan de charge initial est pris en compte. Les compétences des personnels à disposition sont identifiées. Les moyens (humains, matériels, pièces détachées...) à disposition sont identifiés. Les interventions sont intégrées au plan de charge. Le suivi du plan de charge est effectué et prend en compte les aléas. Le plan de charge est ajusté et optimisé et tient compte des délais convenus avec le client. Pour T3.1.2 : Le suivi de présence des salariés de l'atelier est assuré. L'opérationnalité est contrôlée et les outillages sont conformes. La prise en compte de l'ordre de réparation est vérifiée. Le respect de la méthodologie de prise en charge des véhicules est vérifié. Les procédures du constructeur sont appliquées. Le suivi de l'avancement des interventions est réalisé. Les éventuelles difficultés techniques des collaborateurs sont repérées. Le délai des interventions est respecté. La supervision des travaux comportant des risques liés à l'énergie mise en œuvre est assurée. La gestion des outillages, des équipements (dont les EPI et EPC) est assurée. Les indicateurs sont mis à jour.	

PÔLE 3 : Organisation des activités de maintenance des véhicules		
ACTIVITÉ 3.2 – Appui technique aux équipes		
Tâches associées T3.2.1 Accompagnement technique de l'équipe T3.2.2 Animation de l'équipe		
Conditions d'exercice	Moyens et ressources – Véhicules équipés de motorisation toutes énergies : thermique, électrique et hybride – Poste de travail conforme – Equipements de protection collective et individuelle – Supports et outils de communication et de formation (Physique ou digital...) – Progiciel de planification et de gestion de l'activité après-vente – Règlementation du travail (code, conventions, accords d'entreprise...)	– Habilitations, certifications, attestations des biens et personnes – Procédures "qualité" de la marque et/ou de l'entreprise – Contexte réglementaire (environnemental, gestion des déchets) – Ordres de réparation – Outillage nécessaire à la formation – Informations sur l'équipe (historique de formation, entretiens annuels, indicateurs de performance...)
	Autonomie : partielle	
	Résultats attendus Pour T3.2.1 : Les besoins en formation sont identifiés et transmis à la hiérarchie. Le temps nécessaire à la formation est déterminé. L'accompagnement technique est réalisé et contribue au développement des compétences de l'équipe. La formation dispensée est adaptée aux besoins et aux compétences de l'équipe. Le niveau de maîtrise à l'issue de la formation est apprécié. Pour T3.2.2 : La communication entre l'équipe et la hiérarchie est assurée, les informations, les problématiques sont partagées. Les objectifs assignés sont partagés, compris par les membres de l'équipe. Les techniques favorisant la cohésion d'équipe sont mobilisées (techniques de motivation, de conduite de réunion, de communication, etc.).	

PÔLE 4 : Maintenance corrective des véhicules		
ACTIVITÉ 4.1 – Préparation de l'intervention		
<i>Tâches associées</i> T4.1.1 Organisation de l'intervention T4.1.2 Approvisionnement des sous-ensembles, des éléments, des produits, équipements et outillages		
Conditions d'exercice	Moyens et ressources - Véhicules équipés de motorisation toutes énergies (thermique, électrique et hybride) et de systèmes connectés - Aire et poste de travail conformes - Equipements de protection collective et individuelle - Support de communication (papier ou numérique...) - Outillages nécessaires à l'intervention	- Zone de stockage conforme à la réglementation - Sous-ensembles et produits nécessaires à l'intervention - Matériel de consignation d'un véhicule électrique ou hybride - Outil de diagnostic et instruments de contrôle - Fiches de travail - Procès-verbal d'expertise, ordre de réparation - Documentation technique
	Autonomie : totale	
	Résultats attendus Pour T4.1.1 : La préparation de l'intervention est conforme aux opérations à réaliser. Toutes les données et informations techniques nécessaires à l'intervention sont prises en compte, en cohérence avec l'intervention à réaliser. Les règles visant à garantir la santé, la sécurité au travail et le respect de l'environnement sont appliquées. Les équipements de protection individuelle et collective sont présents, conformes et adaptés à l'intervention. Les moyens de prévention des risques professionnels sont mis en œuvre dont la prévention des risques liés à l'activité physique. Le tri des déchets est conforme à la réglementation. La mise en place du poste de travail et du matériel est conforme aux recommandations du constructeur et adaptée à l'intervention. Les spécificités techniques du véhicule (thermique, électrique...) et des systèmes sont identifiées et prises en compte. Le véhicule est mis en sécurité selon les préconisations du constructeur et de la réglementation. Le temps barémé de l'intervention est identifié. Les procédures qualité de l'entreprise sont respectées. Pour T4.1.2 : La liste des sous-ensembles, éléments, équipements et produits transmise est vérifiée. Les sous-ensembles, éléments, équipements et produits reçus sont conformes. Les équipements et outillages nécessaires sont disponibles et opérationnels et la périodicité des contrôles est respectée.	

PÔLE 4 : Maintenance corrective des véhicules		
ACTIVITÉ 4.2 – Remise en conformité des systèmes		
<i>Tâches associées</i> T4.2.1 Remplacement, réparation des systèmes T4.2.2 Réglage, paramétrage des systèmes T4.2.3 Contrôle de la conformité de l'intervention T4.2.4 Contrôle de la qualité de l'intervention		
Conditions d'exercice	Moyens et ressources - Véhicules équipés de motorisation toutes énergies (thermique, électrique et hybride) et de systèmes connectés - Aire et poste de travail conformes - Equipements de protection collective et individuelle - Support de communication (papier ou numérique...) - Outillages nécessaires à l'intervention	- Zone de stockage conforme à la réglementation - Sous-ensembles et produits nécessaires à l'intervention - Matériel de consignation d'un véhicule électrique ou hybride - Outil de diagnostic - Fiches de travail - Procès-verbal d'expertise, ordre de réparation - Documentation technique
	Autonomie : totale	
	Résultats attendus Pour toute l'activité : Les spécificités techniques du véhicule et des systèmes concernés sont identifiées et prises en compte. Toutes les données et informations techniques nécessaires à l'intervention sont identifiées et correctement interprétées. La mise en place du poste de travail et l'utilisation du matériel sont conformes aux recommandations du constructeur et adaptées à l'intervention. Les règles visant à garantir la santé, la sécurité au travail et le respect de l'environnement sont appliquées. Les équipements de protection individuelle et collective sont présents, conformes et adaptés à l'intervention. Les moyens de prévention des risques professionnels sont mis en œuvre, dont la prévention des risques liés à l'activité physique. L'intégrité et la propreté du véhicule sont préservées. Le véhicule est mis en sécurité selon les préconisations du constructeur et de la réglementation. Les procédures qualité de l'entreprise sont respectées. Pour T4.2.1 : Le temps imparti à l'intervention est respecté. Le tri des déchets est conforme à la réglementation. Les opérations de remise en conformité sont retranscrites afin d'en assurer leur traçabilité. La réparation est effectuée dans le respect des procédures constructeur et de la réglementation. Les déposes et poses des sous-ensembles, des éléments sont effectuées dans le respect des procédures. Pour T4.2.2 : Le temps imparti à l'intervention est respecté. Les opérations de remise en conformité sont retranscrites afin d'en assurer leur traçabilité. Les réglages et paramétrages sont réalisés dans le respect des procédures du constructeur. Pour T4.2.3 : La conformité de l'intervention est contrôlée dans le respect de la réglementation en vigueur. Un contrôle du système est réalisé suivant la procédure en vigueur. L'intervention respecte les normes en vigueur. Pour T4.2.4 : La qualité de l'intervention est contrôlée dans le respect de la réglementation, des normes et procédures en vigueur dans l'entreprise.	

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

III.1. Définition des blocs de compétences

III.1.1. Liste des compétences

Bloc n° 1 – Réaliser le diagnostic des systèmes des véhicules												
C1.1 Constaté le dysfonctionnement C1.2 Hiérarchiser les hypothèses C1.3 Appliquer un protocole d'essais et mesures C1.4 Proposer des solutions correctives adaptées aux contraintes économiques, environnementales et réglementaires												
Bloc n° 2 – Assurer la relation clientèle et la commercialisation des produits et services de l'après-vente des véhicules												
C2.1 Appliquer les principes de la relation client en après-vente C2.2 Commercialiser des produits et des services de l'après-vente												
Bloc n° 3 – Organiser les activités de maintenance des véhicules												
C3.1 Assurer la planification et le suivi de l'intervention C3.2 Suivre les indicateurs de performance de l'après-vente C3.3 Contribuer au développement professionnel de l'équipe												
Bloc n° 4 – Réaliser la maintenance corrective des véhicules												
C4.1 Préparer une intervention corrective C4.2 Remettre en conformité les systèmes												

III.1.2. Blocs de compétences

		C1.1	C1.2	C1.3	C1.4	C2.1	C2.2	C3.1	C3.2	C3.3	C4.1	C4.2
Pôle 1	A1.1	X										
	A1.2		X	X								
	A1.3				X							
Pôle 2	A2.1					X						
	A2.2						X					
Pôle 3	A3.1							X	X			
	A3.2									X		
Pôle 4	A4.1										X	
	A4.2											X

III.1.3. Unités certificatives

	C1.1	C1.2	C1.3	C1.4	C2.1	C2.2	C3.1	C3.2	C3.3	C4.1	C4.2
U5	X	X	X	X							
U6					X	X					
U7							X	X	X		
U8										X	X

III.2. Définition des compétences professionnelles et connaissances associées

Les compétences professionnelles sont déclinées à l'aide de tableaux qui rappellent les principales activités professionnelles mobilisant la compétence, et précisent ensuite les principales connaissances qui lui sont associées et les critères qui permettent de l'évaluer au travers des dimensions savoir, savoir-faire et savoir-être.

Chaque compétence mobilise des connaissances. Pour chaque connaissance, un niveau taxonomique est indiqué, permettant de préciser les limites de connaissances attendues.

Les niveaux taxonomiques utilisent une échelle à quatre niveaux :

- niveau 1 : niveau d'information ;
- niveau 2 : niveau d'expression ;
- niveau 3 : niveau de la maîtrise d'outils ;
- niveau 4 : niveau de maîtrise méthodologique.

Les connaissances ci-dessous sont transversales à l'ensemble des pôles d'activités, elles sont donc reprises pour chacune des compétences du référentiel.

Remarques

Concernant la prévention des risques d'origine électrique, le niveau de formation correspond aux habilitations B2VL et BCL pour les options véhicules légers et motocycles et B2VL, BCL et B2XL opération batterie pour l'option véhicules de transport routier définies dans le référentiel de formation à la prévention des risques d'origine électrique et à ses évolutions, en lien avec la norme NF-C 18-550 en vigueur (et sa future évolution).

Concernant la manipulation des Cuides frigorigènes, le niveau de formation correspond à l'attestation d'aptitude, mentionnée à l'article R.543-106 du code de l'environnement, pour la catégorie d'activité V et ses évolutions.

C1.1	Constater le dysfonctionnement
<i>Principale(s) activité(s) mettant en œuvre la compétence</i> A1.1 – Réalisation d'un pré-diagnostic	
Connaissances associées et niveaux taxonomiques	
L'hygiène, la santé, la sécurité et l'environnement	Niveau 4
Les normes et réglementations	Niveau 4
L'architecture des systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides	Niveau 4
L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes de puissance et de leur commande (mécaniques, électriques, hydrauliques...)	Niveau 4
L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes d'information (acquisition, traitement, transmission ...)	Niveau 4
Les interactions entre les différents systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides	Niveau 4
Les solutions constructives et les performances attendues des systèmes des véhicules	Niveau 4
La cybersécurité des véhicules connectés	Niveau 2
La méthodologie de recherche d'informations	Niveau 4
La méthodologie de diagnostic	Niveau 4
Critères d'évaluation de la compétence	
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées : • l'organisation du poste de travail, les moyens de prévention et le choix des équipements de protection collective et individuelle sont définis et adaptés à l'intervention ; • les risques liés à l'intervention sont qualifiés et traités ; • les consignes d'hygiène et de sécurité sont appliquées. L'intégrité du véhicule est garantie : • les éléments de protection du véhicule sont adaptés et correctement utilisés ; • aucune détérioration n'est constatée ; • la propreté du véhicule est préservée. Les informations nécessaires au pré-diagnostic sont analysées : • l'ordre de réparation est complété sur la base de l'intervention ; • le véhicule est identifié (VIN, plaque d'immatriculation) ; • les informations collectées (historique, documentation, plan de maintenance, recueil des symptômes auprès du client, codes défauts etc.) sont cohérentes avec le dysfonctionnement. La panne ou les dysfonctionnements sont constatés : • l'outillage est conforme et adapté à l'intervention ; • les tests préliminaires réalisés, dont ceux préconisés, recréent le contexte d'apparition de la panne ; • les différentes conditions et les paramètres qui peuvent influencer l'apparition des symptômes sont identifiés ; • le dysfonctionnement et/ou l'anomalie sont confirmés ; • le dysfonctionnement est explicité en utilisant un langage professionnel adapté ; • l'anomalie détectée est retranscrite.	

C1.2	Hiérarchiser les hypothèses
<i>Principale(s) activité(s) mettant en œuvre la compétence</i> A1.2 – Recherche de pannes complexes	
Connaissances associées et niveaux taxonomiques	
L'hygiène, la santé, la sécurité et l'environnement	Niveau 4
Les normes et réglementations	Niveau 4
L'architecture des systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides	Niveau 4
L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes de puissance et de leur commande (mécaniques, électriques, hydrauliques...)	Niveau 4
L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes d'information (acquisition, traitement, transmission ...)	Niveau 4
Les interactions entre les différents systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides	Niveau 4
Les solutions constructives et les performances attendues des systèmes des véhicules	Niveau 4
La cybersécurité des véhicules connectés	Niveau 2
La méthodologie de recherche d'informations	Niveau 4
La méthodologie de diagnostic	Niveau 4
Critères d'évaluation de la compétence	
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées : • l'organisation du poste de travail, les moyens de prévention et le choix des équipements de protection collective et individuelle sont définis et adaptés à l'intervention ; • les risques liés à l'intervention sont qualifiés et traités ; • les consignes d'hygiène et de sécurité sont appliquées. Les informations nécessaires au diagnostic sont analysées : • les informations collectées (historique, documentation, plan de maintenance, recueil des symptômes auprès du client, système embarqué de diagnostic prédictif etc.) sont cohérentes avec le dysfonctionnement. Les hypothèses sont émises selon le dysfonctionnement constaté : • les propositions sont pertinentes ; • les hypothèses sont hiérarchisées selon une logique liée à la probabilité, l'accessibilité, la disponibilité et la rentabilité.	

C1.3	Appliquer un protocole d'essais et mesures
<i>Principale(s) activité(s) mettant en œuvre la compétence</i> A1.2 – Recherche de pannes complexes	
Connaissances associées et niveaux taxonomiques	
L'hygiène, la santé, la sécurité et l'environnement	Niveau 4
Les normes et réglementations	Niveau 4
L'architecture des systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides	Niveau 4
L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes de puissance et de leur commande (mécaniques, électriques, hydrauliques...)	Niveau 4
L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes d'information (acquisition, traitement, transmission ...)	Niveau 4
Les interactions entre les différents systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides	Niveau 4
Les solutions constructives et les performances attendues des systèmes des véhicules	Niveau 4
La cybersécurité des véhicules connectés	Niveau 2
La méthodologie de recherche d'informations	Niveau 4
La méthodologie de diagnostic	Niveau 4
Critères d'évaluation de la compétence	
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées : • l'organisation du poste de travail, les moyens de prévention et le choix des équipements de protection collective et individuelle sont définis et adaptés à l'intervention ; • les risques liés à l'intervention sont qualifiés et traités ; • les consignes d'hygiène et de sécurité sont appliquées. L'intégrité du véhicule est garantie : • les éléments de protection du véhicule sont adaptés et correctement utilisés ; • aucune détérioration n'est constatée ; • la propreté du véhicule est préservée. Le protocole d'essais et mesures est appliqué : • la liste des contrôles et des mesures est pertinente compte tenu des hypothèses ; • l'utilisation des outils de mesure et de contrôle permet d'obtenir des valeurs exploitables ; • les résultats, les relevés obtenus ou les observations sont analysés et interprétés selon les valeurs de référence constructeur ; • en cas d'absence de valeurs constructeur, l'analyse et l'interprétation se font à partir de valeurs définies par le technicien supérieur ; • l'interprétation des données recueillies permet d'identifier l'origine de la défaillance ; • un test alternatif permet de confirmer la panne ; • les éléments défaillants, la cause de la panne sont identifiés et retranscrits suivant la procédure prescrite ; • l'ordre de réparation est complété.	

C1.4	Proposer des solutions correctives adaptées aux contraintes économiques, environnementales et réglementaires
<i>Principale(s) activité(s) mettant en œuvre la compétence</i> A1.3 – Estimation du montant de l'intervention	
Connaissances associées et niveaux taxonomiques	
L'hygiène, la santé, la sécurité et l'environnement	Niveau 4
Les normes et réglementations	Niveau 4
L'architecture des systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides	Niveau 4
L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes de puissance et de leur commande (mécaniques, électriques, hydrauliques...)	Niveau 4
L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes d'information (acquisition, traitement, transmission...)	Niveau 4
Les interactions entre les différents systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides	Niveau 4
Les solutions constructives et les performances attendues des systèmes des véhicules	Niveau 4
La méthodologie de recherche d'informations	Niveau 4
La méthodologie de diagnostic	Niveau 4
La méthodologie de chiffrage	Niveau 3
Critères d'évaluation de la compétence	
La proposition est pertinente techniquement : • les opérations de remise en conformité sont identifiées et cohérentes avec l'origine de la panne ; • les conséquences sur les autres éléments sont prises en compte ; • les alternatives sont hiérarchisées selon leur pertinence. La maîtrise économique est assurée : • le chiffrage est précis et détaillé ; • les coûts sont optimisés ; • les délais sont réalistes. L'exigence environnementale est intégrée : • la gestion des déchets est anticipée ; • les normes environnementales sont respectées. La conformité est assurée : • les solutions respectent la réglementation ; • la sécurité est garantie ; • la traçabilité est assurée ; • les garanties de la solution proposée sont identifiées. Le devoir de conseil est assuré : • les solutions, y compris celles de réemploi, sont clairement expliquées au client ; • les choix sont justifiés techniquement et économiquement.	

C2.1	Appliquer les principes de la relation client en après-vente
<i>Principale(s) activité(s) mettant en œuvre la compétence</i> A2.1 – Relation client	
Connaissances associées et niveaux taxonomiques	
Le parcours client en après-vente de la réception à la restitution	Niveau 3
L'expérience client (marketing expérientiel)	Niveau 2
La gestion de la relation client omnicanale	Niveau 3
Les techniques de recueil de l'historique client et véhicule	Niveau 3
La facturation et le règlement	Niveau 3
La politique de fidélisation et le suivi client	Niveau 3
Les techniques de communication commerciale et professionnelle	Niveau 3
Les techniques de traitement des litiges commerciaux	Niveau 3
Critères d'évaluation de la compétence	
Le parcours client respecte la politique qualité-satisfaction de l'entreprise. L'accueil du client est réalisé de manière adaptée et professionnelle, en particulier lorsque le client se trouve en situation de handicap. La réception du véhicule est réalisée : • l'énoncé client est retranscrit ; • le tour du véhicule est réalisé ; • un essai du véhicule est éventuellement réalisé ; • l'ordre de réparation est conforme à l'énoncé client ; • l'accord client est contractualisé. La restitution du véhicule est assurée : • les interventions réalisées sur le véhicule sont expliquées au client ; • la facturation est assurée ; • les conseils sur l'entretien et l'utilisation du véhicule sont donnés au client ; • la satisfaction du client est recueillie.	

C2.2	Commercialiser des produits et des services de l'après-vente
<i>Principale(s) activité(s) mettant en œuvre la compétence</i> A2.2 – Commercialisation des produits et des services de l'après-vente	
Connaissances associées et niveaux taxonomiques	
Les techniques de recueil de l'historique client et véhicule	Niveau 3
La politique de fidélisation et du suivi client	Niveau 3
La politique commerciale de l'entreprise	Niveau 3
Les techniques de négociation commerciale	Niveau 3
Le droit commercial	Niveau 2
Les liens contractuels entre constructeurs, équipementiers, marques et réparateurs	Niveau 2
Le marché de l'après-vente automobile	Niveau 3
Critères d'évaluation de la compétence	
L'intervention en atelier est commercialisée : • la politique qualité – satisfaction client de l'entreprise est respectée ; • les besoins du client sont identifiés et analysés ; • l'argumentaire commercial est adapté aux besoins du client ; • des produits et services additionnels sont proposés ; • la proposition commerciale est explicitée ; • l'accord du client est contractualisé.	

C3.1	Assurer la planification et le suivi de l'intervention
<i>Principales activités mettant en œuvre la compétence</i> A3.1 – Planification et suivi des interventions	
Connaissances associées et niveaux taxonomiques	
L'hygiène, la santé, la sécurité et l'environnement	Niveau 4
Les normes et réglementations	Niveau 4
La méthodologie d'organisation de l'atelier après-vente (ressources, activités, moyens, compétences...)	Niveau 3
Les outils de suivi de l'activité après-vente	Niveau 3
Les standards et politique de l'entreprise de l'après-vente	Niveau 3
Critères d'évaluation de la compétence	
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées : • l'organisation du poste de travail, les moyens de prévention et le choix des équipements de protection collective et individuelle sont définis et adaptés à l'intervention ; • les risques liés à l'intervention sont qualifiés et traités ; • les consignes d'hygiène et de sécurité sont appliquées. La planification des interventions est opérationnelle : • la planification prend en compte toutes les contraintes (temps, plateau technique, équipements, entrées imprévues, aléas techniques, approvisionnement pièces, disponibilité et compétences des collaborateurs, rentabilité...) ; • l'organisation proposée (réception, intervention, restitution) est compatible avec les délais fixés ; • le suivi de l'intervention est anticipé. Le suivi de l'intervention est opéré : • les travaux effectués sont conformes à l'ordre de réparation ; • l'ordre de réparation est éventuellement modifié et l'accord du client est retranscrit.	

C3.2	Suivre les indicateurs de performance de l'après-vente
<i>Principales activités mettant en œuvre la compétence</i> A3.1 – Planification et suivi des interventions	
Connaissances associées et niveaux taxonomiques	
Le plan qualité de l'entreprise	Niveau 2
La méthodologie d'organisation de l'atelier après-vente (ressources, activités, moyens, compétences...)	Niveau 3
Les indices de satisfaction clientèle	Niveau 3
Les indicateurs de performance atelier	Niveau 3
Critères d'évaluation de la compétence	
Le suivi de la performance est assuré : • les indicateurs de l'après-vente sont analysés, les écarts sont identifiés ; • les résultats sont transmis et argumentés ; • des axes d'améliorations sont formulés, proposés à la hiérarchie.	

C3.3	Contribuer au développement professionnel de l'équipe	
Principales activités mettant en œuvre la compétence A3.2 – Appui technique aux équipes		
Connaissances associées et niveaux taxonomiques		
L'hygiène, la santé, la sécurité et l'environnement		Niveau 4
Les normes et réglementations		Niveau 4
L'architecture des systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides		Niveau 4
L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes de puissance (mécaniques, électriques, hydrauliques...)		Niveau 4
L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes d'information (acquisition, traitement, transmission ...)		Niveau 4
Les solutions constructives et les performances attendues des systèmes des véhicules		Niveau 4
Les méthodes et types d'interventions au sein de l'atelier après-vente		Niveau 4
La démarche qualité au sein de l'entreprise de l'après-vente		Niveau 2
La structure et l'organisation de l'entreprise de l'après-vente		Niveau 2
Les moyens et techniques d'animation et de formation		Niveau 3
Critères d'évaluation de la compétence		
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées : • l'organisation du poste de travail, les moyens de prévention et le choix des équipements de protection collective et individuelle sont définis et adaptés à l'intervention ; • les risques liés à l'intervention sont qualifiés et traités ; • les consignes d'hygiène et de sécurité sont appliquées. L'accompagnement technique de l'équipe est opérationnel : • le contenu de la formation est adapté et répond aux besoins des collaborateurs ; • les moyens choisis pour identifier les difficultés des collaborateurs sont pertinents ; • les propositions de remédiation sont adaptées aux besoins des collaborateurs ; • les consignes, les recommandations techniques et de sécurité sont formulées, assimilables et applicables par les collaborateurs ; • les techniques d'animations proposées favorisent la cohésion du groupe ; • une évaluation des acquis est réalisée ; • des formations complémentaires sont proposées.		

C4.1	Préparer une intervention corrective
<i>Principale(s) activité(s) mettant en œuvre la compétence</i> A4.1 – Préparation de l'intervention	
Connaissances associées et niveaux taxonomiques	
L'hygiène, la santé, la sécurité et l'environnement Les normes et réglementations L'architecture des systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes de puissance et de leur commande (mécaniques, électriques, hydrauliques...) L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes d'information (acquisition, traitement, transmission ...) Les interactions entre les différents systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides Les solutions constructives et les performances attendues La méthodologie de recherche d'informations nécessaire à la maintenance corrective La démarche qualité au sein de l'entreprise La gestion des stocks La gestion des données associées à la maintenance La méthodologie de l'intervention	
Critères d'évaluation de la compétence	
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées : • l'organisation du poste de travail, les moyens de prévention et le choix des équipements de protection collective et individuelle sont adaptés à l'intervention ; • les risques liés à l'intervention sont identifiés et signalés ; • les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées. L'intégrité du véhicule est garantie : • les éléments de protection du véhicule sont adaptés et correctement utilisés ; • la propreté du véhicule est préservée ; • la mise en sécurité du véhicule est conforme à l'intervention. L'environnement est préservé : • le tri des déchets est préparé. La préparation de l'intervention respecte les procédures du constructeur et de l'entreprise : • le véhicule est identifié (VIN, plaque d'immatriculation, spécificité technique, etc...) ; • l'ordre de réparation est complété ; • l'outillage est conforme et adapté à l'intervention ; • les informations collectées sont adaptées à l'intervention à réaliser ; • les étapes de l'intervention sont identifiées ; • le temps imparti de l'intervention est identifié ; • la disponibilité et la conformité des pièces sont vérifiées.	

Niveau 4

C4.2	Remettre en conformité les systèmes
<i>Principale(s) activité(s) mettant en œuvre la compétence</i> A4.2 – Remise en conformité des systèmes	
Connaissances associées et niveaux taxonomiques	
L'hygiène, la santé, la sécurité et l'environnement Les normes et réglementations L'architecture des systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes de puissance et de leur commande (mécaniques, électriques, hydrauliques...) L'architecture et le principe de fonctionnement des différentes chaînes d'information (acquisition, traitement, transmission ...) Les interactions entre les différents systèmes des véhicules thermiques, électriques et hybrides Les solutions constructives et les performances attendues La méthodologie de recherche d'informations nécessaire à la maintenance corrective La démarche qualité au sein des entreprises La gestion des stocks Les caractéristiques et aptitudes mécaniques, thermiques, électriques des matériaux utilisés sur les véhicules La méthodologie de l'intervention	Niveau 4
Critères d'évaluation de la compétence	
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées : • l'organisation du poste de travail, les moyens de prévention et le choix des équipements de protection collective et individuelle sont adaptés à l'intervention ; • les risques liés à l'intervention sont qualifiés et traités ; • les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées. L'intégrité du véhicule est garantie : – les éléments de protection du véhicule sont adaptés et correctement utilisés ; – la propreté du véhicule est préservée ; – la mise en sécurité du véhicule est conforme à l'intervention. L'environnement est préservé : – le tri des déchets est réalisé ; – la réglementation environnementale est respectée. L'intervention respecte les procédures du constructeur et de l'entreprise : – le temps imparti de l'intervention est respecté ; – le remplacement des pièces respecte les procédures du constructeur et de l'entreprise ; – les informations collectées (documentation, procédure du constructeur, etc.) sont adaptées à l'intervention ; – les réglages sont conformes aux procédures du constructeur et à la réglementation en vigueur ; – les paramétrages respectent les caractéristiques et la configuration du véhicule ; – les procédures qualité de l'entreprise sont respectées ; – les dossiers relatifs aux interventions sont complétés.	

Épreuve E5
RÉALISATION DU DIAGNOSTIC DES SYSTÈMES DES VÉHICULES
Unité U5 – Coefficient 8

Les supports de cette épreuve sont spécifiques à chacune des options

1. Objectif de l'épreuve

L'épreuve a pour objectif l'évaluation des compétences suivantes :

- C1.1 Constater le dysfonctionnement ;
- C1.2 Hiérarchiser les hypothèses ;
- C1.3 Appliquer un protocole d'essais et mesures ;
- C1.4 Proposer des solutions correctives adaptées aux contraintes économiques, environnementales et réglementaires.

Les critères d'évaluation sont ceux définis dans le référentiel de compétences.

L'évaluation des candidats sur ces critères s'appuie sur toutes les dimensions (savoirs, savoir-faire, savoir-être) de la compétence.

Certaines compétences autres que celles relevant de l'épreuve peuvent être mobilisées dans la réalisation des activités support de l'épreuve. Ces compétences ne sont pas évaluées dans le cadre de cette épreuve.

2. Contenu de l'épreuve

Les compétences sont évaluées dans un contexte professionnel conforme aux activités et tâches du pôle associé à l'unité certificative et sont décrites dans le référentiel des activités professionnelles.

Les moyens et ressources associés aux activités professionnelles sont mis à disposition des candidats.

3. Modalités d'évaluation

Cette épreuve s'appuie sur une étude de cas, portant sur un dysfonctionnement d'un véhicule équipé de motorisations toutes énergies (thermique, électrique et hybride) et/ou de systèmes connectés. L'étude de cas est choisie par l'établissement formateur et doit porter sur une technologie récente sur un véhicule ou système présent dans le centre de formation et/ou en entreprise.

Forme ponctuelle

L'épreuve prend la forme d'une épreuve ponctuelle orale d'une durée de 50 minutes.

Cette épreuve s'appuie sur un projet de 60 heures encadré par l'équipe pédagogique du domaine professionnel et de l'enseignement de physique-chimie.

Le projet doit se référer à une thématique et un système ou véhicule en dysfonctionnement. Il est défini par un dossier numérique qui doit comporter :

- la situation du projet avec la thématique traitée, l'énoncé du dysfonctionnement associé au véhicule présent ;
- les contraintes techniques et économiques ;
- les ressources mises à disposition ;
- les délais.

Le projet est mené en centre de formation et/ou en entreprise le cas échéant. Il peut être conduit de façon individuelle ou en groupe, mais l'évaluation porte sur la maîtrise individuelle des compétences.

Chaque candidat réalise une démarche de diagnostic en constituant un dossier d'étude, de 40 pages maximum, devant comporter :

- la thématique traitée, l'énoncé du dysfonctionnement client, le véhicule ou système en dysfonctionnement ;
- une analyse fonctionnelle, structurelle et comportementale associée au système en dysfonctionnement ;
- une liste d'hypothèses hiérarchisées, justifiées ;
- les protocoles d'essais et mesures à mettre en œuvre ;
- un compte rendu des essais et mesures réalisés ;
- une synthèse des hypothèses écartées et validées ;
- l'identification de l'origine de la panne et la proposition de solutions correctives.

Pour chaque établissement préparant à l'examen, les professeurs de sciences et techniques industrielles en lien avec le professeur de physique-chimie définissent les projets et constituent les dossiers remis aux candidats.

Dans le premier trimestre de la seconde année, les dossiers de projets sont proposés à la commission de validation mise en place par l'autorité rectorale pour :

- examiner et valider les propositions des équipes enseignantes pour les candidats en formation (scolaires, apprentis, ...) ;
- estimer la difficulté du travail demandé en fonction de la répartition des tâches.

Les documents validés lors de cette commission sont communiqués aux candidats et définissent de façon contractuelle le travail à réaliser pour l'examen. Ces documents sont à joindre au dossier de l'étudiant afin qu'ils puissent être consultés par la commission d'interrogation qui est ainsi renseignée des limites et des conditions du travail qu'il avait à réaliser.

Les projets qui ne sont pas validés ou qui nécessitent des modifications importantes doivent être présentés à nouveau devant la commission de validation. En cas de non-validation, le candidat ne peut pas se présenter au BTS.

A l'issue du projet, le candidat remet au centre d'examen un dossier technique représentatif de l'ensemble du projet.

La note est obtenue par combinaison :

- d'une note proposée par l'équipe pédagogique prenant appui sur les compétences développées lors de la réalisation du projet ;
- d'une note établie par la commission d'interrogation lors de la soutenance orale du projet.

Au cours de l'épreuve orale, le candidat expose durant vingt minutes maximum les différentes étapes de la démarche de diagnostic réalisée sans être interrompu par la commission d'interrogation. Au terme de cette prestation, la commission d'interrogation conduit un entretien de trente minutes maximum avec le candidat afin de préciser ou d'approfondir les points d'études attendus.

L'organisation de l'épreuve et le contrôle de conformité sont définis dans la circulaire nationale d'organisation d'examen.

La commission d'interrogation est constituée de deux professeurs de sciences et techniques industrielles intervenant dans les enseignements concernés et d'un professionnel du secteur d'activité professionnelle en lien avec la maintenance des véhicules. En cas d'absence du professionnel, le candidat peut tout de même être interrogé.

La commission d'interrogation évalue le travail réalisé par le candidat à partir de la grille nationale d'évaluation de l'épreuve publiée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Pour les candidats individuels, l'épreuve a les mêmes objectifs d'évaluation des compétences C1.1, C1.2, C1.3 et C1.4. Elle s'appuie sur un dossier numérique fourni au candidat huit semaines avant le début de l'épreuve ; cette date est fixée par la circulaire nationale d'organisation de l'examen. L'épreuve se déroule dans un centre d'examen désigné par l'autorité académique.

Épreuve E6
GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE ET DE LA COMMERCIALISATION
DES PRODUITS ET SERVICES DE L'APRÈS-VENTE DES VÉHICULES
Unité U6 – Coefficient 4

Les supports de cette épreuve sont spécifiques à chacune des options

1. Objectif de l'épreuve

L'épreuve a pour objectif l'évaluation des compétences suivantes :

- C2.1 Appliquer les principes de la relation client en après-vente ;
- C2.2 Commercialiser des produits et des services de l'après-vente.

Les critères d'évaluation sont ceux définis dans le référentiel de compétences.

L'évaluation des candidats sur ces critères s'appuie sur toutes les dimensions (savoirs, savoir-faire, savoir-être) de la compétence.

Certaines compétences autres que celles relevant de l'épreuve peuvent être mobilisées dans la réalisation des activités support de l'épreuve. Ces compétences ne sont pas évaluées dans le cadre de cette épreuve.

2. Contenu de l'épreuve

Les compétences sont évaluées dans un contexte professionnel conforme aux activités et tâches du pôle associé à l'unité certificative et sont décrites dans le référentiel des activités professionnelles.

Les moyens et ressources associés aux activités professionnelles sont mis à disposition des candidats.

3. Modalités d'évaluation

Forme ponctuelle

L'épreuve prend la forme d'une épreuve ponctuelle orale d'une durée de trente minutes.

L'épreuve s'appuie sur un dossier élaboré par le candidat comprenant deux situations professionnelles significatives, issues de ses périodes de stage ou dans le cadre du contrat d'apprentissage.

Ce dossier numérique, de 20 pages maximum hors annexes, est accompagné de toutes les annexes et les supports phytiaux utiles à la compréhension des situations présentées et respecte les règles de communication professionnelle attendues d'un technicien supérieur.

Le dossier comprend :

- une présentation du contexte professionnel sur cinq pages maximum (description de l'entreprise, présentation des services en SAV et en ateliers, objectifs commerciaux et de fidélisation) ;
- deux fiches descriptives de situation de relation clients vécues en entreprise qui couvrent l'ensemble des compétences de l'épreuve (un modèle de fiche est fourni dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen) ;
- une analyse approfondie des deux situations ;
- une conclusion.

Au cours de l'épreuve orale, le candidat expose durant dix minutes maximum le contenu de son dossier sans être interrompu par la commission d'interrogation. Au terme de cette prestation, la commission d'interrogation conduit un entretien de vingt minutes maximum avec le candidat afin de préciser ou d'approfondir les points d'études attendus.

L'organisation de l'épreuve et le contrôle de conformité sont définis dans la circulaire nationale d'organisation d'examen.

La commission d'interrogation est constituée d'un professeur d'économie-gestion, d'un professeur de sciences et techniques industrielles intervenant dans les enseignements concernés et d'un professionnel du secteur d'activité professionnelle en lien avec la maintenance des véhicules. En cas d'absence du professionnel, le candidat peut tout de même être interrogé.

La commission d'interrogation évalue le travail réalisé par le candidat à partir de la grille nationale d'évaluation de l'épreuve publiée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Épreuve E7
ORGANISATION DES ACTIVITÉS DE MAINTENANCE DES VÉHICULES
Unité U7 – Coefficient 4

Les supports de cette épreuve sont spécifiques à chacune des options

1. Objectif de l'épreuve

L'épreuve a pour objectif l'évaluation des compétences suivantes :

- C3.1 Assurer la planification et le suivi de l'intervention ;
- C3.2 Suivre les indicateurs de performance de l'après-vente ;
- C3.3 Contribuer au développement professionnel de l'équipe.

Les critères d'évaluation sont ceux définis dans le référentiel de compétences. L'évaluation des candidats sur ces critères s'appuie sur toutes les dimensions (savoirs, savoir-faire, savoir-être) de la compétence.

Certaines compétences autres que celles relevant de l'épreuve peuvent être mobilisées dans la réalisation des activités support de l'épreuve. Ces compétences ne sont pas évaluées dans le cadre de cette épreuve.

2. Contenu de l'épreuve

Les compétences sont évaluées dans un contexte professionnel conforme aux activités et tâches du pôle associé à l'unité certificative et sont décrites dans le référentiel des activités professionnelles.

Les moyens et ressources associés aux activités professionnelles sont mis à disposition des candidats.

3. Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation

L'évaluation s'appuie sur plusieurs activités permettant d'établir un suivi et un bilan des compétences visées par l'épreuve. Les activités sont menées en centre de formation et/ou en entreprise.

Le suivi de l'acquisition des compétences, les bilans intermédiaires et le bilan final sont établis :

- par l'équipe pédagogique du domaine professionnel dans le cas où l'activité est menée en centre de formation ;
- par l'équipe pédagogique du domaine professionnel, le tuteur ou maître d'apprentissage et le candidat dans le cas où l'activité est menée conjointement avec une entreprise.

Le suivi d'acquisition des compétences requiert l'utilisation d'un livret de suivi individualisé exploité par l'équipe pédagogique assurant l'encadrement des candidats au cours de la formation. La fréquence des bilans intermédiaires est à l'initiative de l'équipe pédagogique.

Au cours du dernier trimestre de la formation, une commission d'évaluation est réunie sous l'autorité du chef d'établissement. La commission d'évaluation arrête le positionnement de chaque candidat à son niveau de maîtrise des compétences sur la grille nationale d'évaluation de l'épreuve publiée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

A l'issue du positionnement, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constitue, pour chaque candidat, un dossier comprenant :

- le livret de suivi des compétences avec les bilans intermédiaires, accompagné de la description de plusieurs activités ayant servi à l'évaluation du niveau terminal des compétences ;
- la grille nationale d'évaluation renseignée ayant conduit à la proposition de note.

Épreuve E8
RÉALISATION DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE DES VÉHICULES
Unité U8 – Coefficient 4

Les supports de cette épreuve sont spécifiques à chacune des options

1. Objectif de l'épreuve

L'épreuve a pour objectif l'évaluation des compétences suivantes :

- C4.1 Préparer une intervention corrective ;
- C4.2 Remettre en conformité les systèmes.

Les critères d'évaluation sont ceux définis dans le référentiel de compétences. L'évaluation des candidats sur ces critères s'appuie sur toutes les dimensions (savoirs, savoir-faire, savoir-être) de la compétence.

Certaines compétences autres que celles relevant de l'épreuve peuvent être mobilisées dans la réalisation des activités support de l'épreuve. Ces compétences ne sont pas évaluées dans le cadre de cette épreuve.

2. Contenu de l'épreuve

Les compétences sont évaluées dans un contexte professionnel conforme aux activités et tâches du pôle associé à l'unité certificative et sont décrites dans le référentiel des activités professionnelles.

Les moyens et ressources associés aux activités professionnelles sont mis à disposition des candidats.

3. Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation

L'évaluation s'appuie sur plusieurs activités permettant d'établir un suivi et un bilan des compétences visées par l'épreuve. Les activités sont menées en centre de formation et/ou en entreprise.

Le suivi de l'acquisition des compétences, les bilans intermédiaires et le bilan final sont établis :

- par l'équipe pédagogique du domaine professionnel dans le cas où l'activité est menée en centre de formation ;
- par l'équipe pédagogique du domaine professionnel, le tuteur ou maître d'apprentissage et le candidat dans le cas où l'activité est menée conjointement avec une entreprise.

Le suivi d'acquisition des compétences requiert l'utilisation d'un livret de suivi individualisé exploité par l'équipe pédagogique assurant l'encadrement des candidats au cours de la formation. La fréquence des bilans intermédiaires est à l'initiative de l'équipe pédagogique.

Au cours du dernier trimestre de la formation, une commission d'évaluation est réunie sous l'autorité du chef d'établissement. La commission d'évaluation arrête le positionnement de chaque candidat à son niveau de maîtrise des compétences sur la grille nationale d'évaluation de l'épreuve publiée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

A l'issue du positionnement, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constitue, pour chaque candidat, un dossier comprenant :

- le livret de suivi des compétences avec les bilans intermédiaires, accompagné de la description de plusieurs activités ayant servi à l'évaluation du niveau terminal des compétences ;
- la grille nationale d'évaluation renseignée ayant conduit à la proposition de note.

Stages en milieu professionnel

Deux stages de nature très différente peuvent ponctuer la scolarité des étudiants selon leur origine de formation :

- un stage de découverte ;
- un stage métier.

1. Objectifs du stage de découverte

Un stage facultatif, situé chronologiquement lors du premier semestre de la première année, d'une durée de deux semaines, est proposé aux étudiants afin de découvrir les activités des entreprises de la maintenance des véhicules.

L'acquisition de compétences propres au référentiel n'est pas requise, il s'agit d'un stage destiné à accroître rapidement le potentiel professionnel du jeune dans un environnement propre au BTS « Maintenance des véhicules ». C'est l'établissement qui, dans le volet pédagogique de son projet d'établissement, décide, ou non, d'organiser ce premier stage auquel la réglementation administrative décrite au paragraphe 3.1.1 s'applique.

Le projet pédagogique doit comporter l'organisation pédagogique établie pour les étudiants qui ne font pas ce stage.

Le stage de découverte fait l'objet d'un rapport, synthèse du contexte d'entreprise appréhendé et des activités menées durant le stage.

2. Objectifs du stage métier

Ce stage d'une durée de six à huit semaines, dont le positionnement temporel et le découpage sont laissés à l'initiative de chaque établissement, est obligatoire et nécessaire à l'obtention du diplôme. Ce stage peut se dérouler dans une ou plusieurs entreprises. L'équipe pédagogique valide les lieux de stage et contractualise les contenus dans l'annexe pédagogique de la convention.

Le stage métier en milieu professionnel permet au futur technicien supérieur de prendre la mesure des réalités techniques, économiques et sociales de l'entreprise, de mettre en œuvre, d'approfondir, de construire et de développer des compétences dans un contexte professionnel réel.

3. Organisation

3.1. Voie scolaire

3.1.1. Réglementation relative aux stages en milieu professionnel

Les stages, organisés avec le concours des milieux professionnels, sont placés sous le contrôle des autorités académiques dont relève l'étudiant et le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil pour un stage à l'étranger.

Chaque période de stage en entreprise fait l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'étudiant et la ou les entreprise(s) d'accueil. La convention est établie conformément aux dispositions en vigueur.

Toutefois, cette convention peut être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.

Pendant le stage en entreprise, l'étudiant a obligatoirement la qualité d'étudiant stagiaire et non de salarié. La convention de stage doit notamment :

- fixer les modalités de couverture en matière d'accident du travail et de responsabilité civile ;
- préciser les objectifs et les modalités de formation (durée, calendrier) ;
- préciser les modalités de suivi du stagiaire par les professeurs de l'équipe pédagogique responsable de la formation et l'étudiant.

3.1.2. Mise en place et suivi des stages

La recherche des entreprises d'accueil est assurée par les étudiants, sous la responsabilité du chef d'établissement. Les stages s'effectuent dans des entreprises exerçant des activités dans le domaine de la maintenance des véhicules.

Afin d'en assurer le caractère formateur, les stages sont placés sous la responsabilité pédagogique des professeurs assurant les enseignements professionnels, mais l'équipe pédagogique dans son ensemble est responsable de l'explication de leurs objectifs, de leur mise en place, de leur suivi, de leur évaluation et de leur exploitation.

Les objectifs visés et les activités à conduire pendant les stages sont conjointement définis par un enseignant de sciences et techniques industrielles et le tuteur en entreprise. Tous ces éléments sont consignés dans l'annexe pédagogique de la convention de stage.

A la fin du stage, un certificat de stage est remis au stagiaire par le responsable de l'entreprise ou son représentant, attestant la présence de l'étudiant. Pour le stage métier, un candidat qui n'a pas présenté cette pièce ne peut pas être admis à se présenter à l'examen.

3.1.3. Rapport d'activité en entreprise (stage métier)

A l'issue du stage métier, les candidats scolaires rédigent un rapport présentant les éléments suivants :

- l'entreprise d'accueil, son contexte réglementaire, sécuritaire et environnemental, ses productions, sa structure et ses modes d'organisation (par le biais de quelques pages synthétiques résumant ces données) ;
- la description de plusieurs activités réalisées durant le stage.

Ces développements doivent être structurés et doivent permettre d'explicitier les objectifs assignés, les résultats obtenus ou observés, les contraintes prises en compte et être accompagnés de commentaires personnels.

Une courte conclusion du stage métier fait ressortir les découvertes faites par le candidat et ce qu'il en retiendra en liaison avec son projet professionnel.

L'ensemble doit se limiter à une trentaine de pages privilégiant des développements personnels et limitant au maximum les reproductions de documents disponibles dans l'entreprise.

Annexé au rapport du stage métier, le candidat choisira trois documents en langue anglaise, d'une page chacun, qui illustrent le thème du stage ou de l'activité professionnelle : un document technique et deux extraits de la presse écrite ou de sites d'information scientifique ou généraliste. Le premier est en lien direct avec le contenu technique ou scientifique du stage (ou de l'activité professionnelle), les deux autres fournissent une perspective complémentaire sur le sujet. Il peut s'agir d'articles de vulgarisation technologique ou scientifique, de commentaires ou témoignages sur le champ d'activité, ou de tout autre texte qui induisent une réflexion sur le domaine professionnel concerné, à partir d'une source ou d'un contexte anglophone. Les documents iconographiques ne représenteront au plus qu'un tiers de la page.

Ces trois documents sont supports d'évaluation de l'épreuve E2 « Langue vivante étrangère 1 : Anglais ».

3.1.4. Documents de suivi du stage

Au terme du stage métier, le(s) professeur(s) concerné(s) et le(s) tuteur(s) de l'entreprise déterminent conjointement l'appréciation qui est proposée à l'aide d'une fiche décrivant les activités réalisées et les compétences mobilisées. Cette fiche reprend les attendus décrits dans le référentiel du BTS « Maintenance des véhicules ».

3.2. Voie de l'apprentissage

Pour les apprentis, les certificats de stage sont remplacés par la photocopie du contrat de travail ou par une attestation de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise.

Les objectifs pédagogiques sont les mêmes que ceux des candidats de la voie scolaire.

4. Aménagement de la durée du stage métier

La durée normale du stage est de six à huit semaines. Pour une raison de force majeure dûment constatée ou dans le cadre d'une formation aménagée ou d'une décision de positionnement, la durée de stage peut être réduite mais ne peut être inférieure à quatre semaines.