Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

DAVA
Dispositif académique
de validation des acquis

Nom de naissance : [anonymisé]

Nom d'usage : [anonymisé]

Prénom : [anonymisé]

Validation des Acquis de l'Expérience

Livret 2

Diplôme visé

Type : Brevet de Technicien Supérieur (BTS) — niveau 5

(Exemple : BACcalauréat PROfessionnel)

Intitulé *(avec option ou dominante le cas échéant)* **:** Maintenance des véhicules — Option A : Voitures particulières — RNCP 38367

*(Exemple : Accompagnement **Soins et Services à la Personne** Option **En structure**)*

Réservé à l'administration
Académie : [académie] — DAVA

Numéro de la demande : [à reporter depuis la notification de recevabilité]

Date recevabilité : 27 / 02 / 2026 Date réception : …... / …... / 20…

Décision de recevabilité jointe ☐

Cachet de l'administration

Dossier de validation - Livret 2

Mode d'emploi

Vous avez effectué une demande de VAE en déposant votre dossier de recevabilité (Livret 1) auprès du dispositif académique de validation des acquis (DAVA). Votre demande a été déclarée recevable. Cette décision est valable **pendant 3 ans** sous réserve d'évolution réglementaire du diplôme.

Désormais, **vous allez renseigner ce dossier de validation-Livret 2**.

Il s'agit d'un questionnaire guidé pour vous aider à **décrire les activités les plus significatives** que vous réalisez ou avez réalisées et qui correspondent aux activités du référentiel d'activités professionnelles du diplôme visé.

C'est à partir de la description détaillée de vos activités et du contexte dans lequel vous les exercez que le jury détectera les connaissances et compétences que vous mettez en œuvre et vérifiera ensuite si elles sont conformes aux exigences du diplôme.

Suite à l'évaluation que le jury aura faite de votre dossier de validation, il vous recevra en entretien et statuera. Il décidera de valider ou de ne pas valider et dans le premier cas, décidera de vous accorder le diplôme dans son intégralité ou en partie seulement.

Comment choisir les activités les plus significatives que vous allez décrire et qui sont en rapport direct avec le diplôme que vous visez ?

- en consultant attentivement le référentiel d'activités professionnelles du diplôme visé sur le site www.francevae.fr
- en vous faisant accompagner. L'accompagnateur VAE est là pour vous guider dans le choix des activités (de 1 activité minimum à 8 au maximum) et pour vous aider à en parler et les décrire.

Quand vous aurez choisi ces activités, vous présenterez le (les) poste(s) et la (les) structures dans lesquels vous les exercez ou les avez exercées.

Exemple

Paul travaille depuis 10 ans dans la restauration. Il souhaite aujourd'hui faire reconnaître son expérience par un diplôme.

Paul vise le Baccalauréat Professionnel « Cuisine ». Il a choisi les activités suivantes :

1. Organiser le poste de travail
2. Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage
3. Contribuer à l'organisation d'une préparation culinaire (cuisiner)
4. Contrôler, dresser et envoyer la production

1ère situation

Ces quatre activités (1, 2, 3, 4) ont pu ou peuvent être exercées dans le même poste, celui de chef de cuisine d'une même structure, par exemple le restaurant « Le Gourmand ».

Paul renseignera :

- 1 fiche « Structure » : le restaurant « Le Gourmand »
- 1 fiche « Poste » : le poste de chef de cuisine
- 4 fiches « Activités » décrites ci-dessus

2ème situation

Ces quatre activités ont pu ou peuvent être exercées dans des postes et structures différents :

- la 1ère et la 3ème activité (1 et 3) dans le poste de chef de cuisine du restaurant « Le Gourmand »
- la 2ème activité (2) au poste de responsable des achats du restaurant d'entreprise « Ariège »
- la 4ème activité (4) au poste de responsable pâtisserie du supermarché « Exaequo »

Paul renseignera :

- 3 fiches « Structure » : le restaurant « Le Gourmand », le restaurant d'entreprise « Ariège » et le supermarché « Exaequo »
- 3 fiches « Poste » : le poste de chef de cuisine, celui de responsable des achats et celui de responsable pâtisserie
- 4 fiches « Activités » décrites ci-dessus

Contenu de ce livret

Vérifiez que les éléments suivants figurent dans votre livret et inscrivez-en le nombre. Vous pouvez rajouter les numéros de page dans la colonne de droite.

Documents	Nombre	Numéro de page
Votre CV *Vous surlignerez les expériences en rapport direct avec le diplôme visé*	1	**5**
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) structure(s)	**1**	**7**
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) poste(s) occupé(s)	**1**	**9**
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) activité(s)	**5**	**14**
Si besoin Annexes Modèles de documents, tableaux, photos, schémas … (*le contenu de ces annexes peut aussi être intégré dans le corps du dossier si vous le souhaitez*)	**3**	**39**
Déclaration sur l'honneur	1	**40**

Votre CV

Depuis plus de 25 ans, j'évolue dans le domaine de la **maintenance automobile**, où j'ai acquis une expertise complète, allant de la réparation mécanique aux diagnostics électroniques avancés, jusqu'à la gestion d'un atelier.

Pour rester performant face aux évolutions technologiques (électronique embarquée, systèmes multiplexés, motorisations hybrides), **je développe** en continu mes compétences à travers l'analyse technique, l'utilisation d'outils de diagnostic et les échanges avec les professionnels du secteur.

J'analyse les dysfonctionnements des véhicules en mettant en œuvre une démarche de **diagnostic structurée** : lecture des codes défauts, contrôles ciblés, interprétation des données techniques et hiérarchisation des hypothèses afin d'identifier précisément l'origine des pannes.

Je réalise des interventions de **maintenance corrective et préventive** sur des systèmes mécaniques, électriques et électroniques, en appliquant les procédures constructeur et en garantissant la remise en conformité des véhicules.

J'organise l'activité de l'atelier en assurant la **planification des interventions**, la gestion des priorités et l'optimisation des ressources humaines et matérielles, dans le respect des délais et des exigences de qualité.

Je coordonne le travail de l'équipe en répartissant les tâches selon les compétences de chacun, en accompagnant les techniciens, apprentis et stagiaires, et en veillant à la transmission des bonnes pratiques professionnelles.

Je contrôle la qualité des interventions réalisées et je m'assure du respect des normes de **sécurité et environnementales**, garantissant ainsi la fiabilité des réparations et la satisfaction client.

Je communique avec la clientèle en assurant l'accueil, l'analyse du besoin, la présentation des solutions techniques et l'établissement de devis clairs, tout en assurant un suivi rigoureux des interventions et du service après-vente.

Chaque situation rencontrée est différente, ce qui m'amène à faire preuve d'adaptation, de rigueur et d'esprit d'analyse afin d'apporter des solutions fiables et durables.
À travers la VAE, je souhaite aujourd'hui faire reconnaître officiellement ces compétences, en adéquation avec les exigences du **BTS Maintenance des véhicules**, et continuer à évoluer vers un niveau d'expertise encore plus élevé.

.

Introduction

Je suis passionné depuis plus de 25 ans par la **mécanique automobile** et j'ai évolué progressivement dans ce domaine jusqu'à occuper un poste de **responsable d'atelier**. Ce parcours m'a permis d'acquérir une expérience complète, aussi bien sur le plan technique que dans la gestion d'une activité après-vente.

L'intervention sur les véhicules, notamment en **diagnostic et en recherche de pannes**, est au cœur de mon métier et représente un véritable enjeu technique. Au fil des années, j'ai été amené à intervenir sur des systèmes de plus en plus complexes, intégrant de l'électronique embarquée, des systèmes multiplexés ainsi que des technologies hybrides. Cette évolution constante nécessite une remise en question permanente et une capacité d'adaptation, ce qui renforce mon intérêt et mon engagement dans cette activité.

Ce diplôme me permettra de faire reconnaître officiellement mes compétences, mais également de renforcer ma crédibilité professionnelle et mon employabilité dans un secteur en constante évolution. Il constitue pour moi une opportunité de valoriser mon parcours et de confirmer mon niveau de qualification dans un environnement professionnel exigeant.

Je me suis renseigné sur les modalités d'obtention du **BTS Maintenance des véhicules** par la voie de la VAE. Mon expérience professionnelle étant en adéquation avec les activités du diplôme visé, notamment en **diagnostic, maintenance, organisation d'atelier et relation client**, c'est naturellement que je m'inscris dans cette démarche.
Au quotidien, je mets en œuvre ces compétences à travers la gestion des interventions, l'encadrement de l'équipe et le suivi de la satisfaction client. Cette validation représente pour moi une étape importante dans la reconnaissance de mon parcours et dans la poursuite de mon évolution vers un niveau d'expertise plus élevé.

Fiche descriptive de la structure (Garage sous enseigne constructeur)

Raison sociale (nom) :

Garage sous enseigne constructeur (agence de marque)

Statut (société, entreprise artisanale, etc.) :
Agence de marque rattachée à une concession du réseau constructeur, spécialisée dans l'entretien et la réparation de véhicules.

Je travaille au sein de cette structure en tant que **chef d'atelier**.

Objet, activité(s) (vente services, production bien, etc.)

Objet, activité(s) (vente, services, production, etc.) :

Le garage est spécialisé dans l'**entretien et la réparation automobile**, aussi bien sur des véhicules de la marque que sur des véhicules multimarques.

Les activités principales sont :

- Le **diagnostic de pannes**

- La réparation mécanique et électronique
- L'entretien courant des véhicules
- La carrosserie et peinture (activité développée récemment)
- La gestion de la relation client (devis, suivi, restitution)

Effectif (nombre de personnes)

L'équipe est composée de plusieurs salariés avec différentes fonctions :

- Trois mécaniciens / techniciens et deux apprentis
- Un carrossier / peintre, la réception-secrétariat et le magasin de pièces détachées
- Chef d'atelier (moi-même)

Je suis en charge de l'organisation et du suivi des interventions.

Volume d'activité´ (chiffre d'affaires, etc.)

Le garage a une activité régulière avec une clientèle fidèle, développée grâce à la qualité des services proposés.
Nous travaillons en continu sur la semaine, avec un flux constant de véhicules à entretenir ou réparer.

Le garage réalise un chiffre d'affaires annuel de l'ordre de 900 000 €. L'atelier traite entre 20 et 45 véhicules par semaine, l'écart pouvant aller du simple au double selon la charge, notamment en carrosserie.

Le garage est implanté depuis 2006 et a su développer une clientèle locale fidèle au fil du temps.
Il a évolué pour s'adapter aux nouvelles technologies automobiles et aux besoins du marché.

En 2022, une activité de **carrosserie / peinture** a été mise en place afin de répondre à une demande croissante, notamment liée aux assurances.

Environnement (clients, fournisseurs, partenaires, etc.) :

La clientèle est principalement locale, composée de particuliers et de professionnels.

Nous travaillons avec différents fournisseurs et partenaires, notamment :

- Constructeurs (la marque de l'enseigne et d'autres marques)
- Fournisseurs de pièces automobiles
- Assurances

Démarche qualité (normes, procédures, etc.) :

Le garage s'appuie sur des procédures de travail rigoureuses afin de garantir la qualité des interventions.
Les réparations sont contrôlées avant restitution et l'organisation de l'atelier permet de respecter les délais et d'assurer la satisfaction client.

Cette organisation existe-t-elle encore ?
OUI

Fiche descriptive du poste occupé

(Chef d'atelier – Mécanicien automobile)

Indiquez votre statut : Salarié ☒ Indépendant ☐ Bénévole ☐ Autre ☐ : .....

Dénomination de votre emploi (fonction ou poste) :
Chef d'atelier – Mécanicien automobile

Vous êtes ou étiez Salarié ?
Oui, salarié dans un garage automobile sous enseigne constructeur

Votre unité de travail (direction, atelier, etc.) :

Atelier mécanique :

- Zone de diagnostic
- Zone de réparation et entretien
- Partie carrosserie / peinture

Accueil client / réception

Place de cette unité de travail dans l'organisation, composition et effectif :

L'atelier représente la partie principale de l'activité du garage. C'est dans cet espace que sont réalisés les **diagnostics, réparations et entretiens des véhicules**.

L’équipe est composée de plusieurs personnes : mécaniciens, techniciens, carrossier et personnel administratif.

En tant que chef d’atelier, je suis directement en lien avec la direction et l’équipe technique.
J’ai été recruté pour mes compétences techniques et mon expérience dans le domaine automobile.

Au début, j’ai pris le temps de m’intégrer à l’équipe, de comprendre l’organisation du garage et les habitudes de travail.
Progressivement, j’ai pris en charge la gestion de l’atelier, la planification des interventions et le suivi des réparations.

Quelle place occupez-vous dans cette unité de travail ?

J’occupe une place centrale dans le fonctionnement de l’atelier.

Je suis responsable de l’organisation du travail au quotidien.
Je planifie les interventions en fonction des priorités et des demandes clients.

Je dois gérer les véhicules qui arrivent à l’atelier, faire les diagnostics, répartir le travail entre les mécaniciens et suivre l’avancement des réparations.

Je suis également en contact avec les clients pour expliquer les pannes, proposer des solutions et assurer le suivi des interventions.

Avec le temps, une relation de confiance s’est installée avec les clients, qui reviennent régulièrement grâce à la qualité du travail réalisé.

Qui définit, contrôle et évalue vos activités ?

Je définis moi-même une grande partie de mon travail en fonction des véhicules à traiter, des urgences et de l’organisation de l’atelier.

La direction fixe des objectifs généraux, mais j’ai une **autonomie importante** dans la gestion quotidienne.

Je contrôle moi-même les interventions réalisées par l’équipe avant restitution des véhicules.

L’évaluation de mon travail se fait principalement à travers :

- La satisfaction des clients
- La qualité des réparations
- Le respect des délais

Je reste également en contact avec les clients pour m'assurer que tout fonctionne correctement après intervention.

Si des changements importants ont marqué l'évolution de votre emploi (fonction ou poste), de quel(s) ordre(s) étaient-ils ?

L'évolution des technologies automobiles a été un changement important. Aujourd'hui, les véhicules sont de plus en plus équipés de systèmes électroniques, ce qui rend les diagnostics plus complexes.

La concurrence entre garages s'est également renforcée, ce qui demande plus de réactivité et de qualité de service.

Enfin, le développement de l'activité carrosserie / peinture a modifié l'organisation de l'atelier.

Comment avez-vous fait face à ces changements ?

Je me suis adapté en développant mes compétences en diagnostic et en utilisant davantage les outils techniques.

J'ai également amélioré l'organisation de l'atelier pour être plus efficace, notamment dans la gestion des priorités et des délais.

J'ai mis en place une meilleure communication avec les clients pour les tenir informés et maintenir leur confiance.

Expliquez si vous avez eu la possibilité de proposer et d'introduire vous-même des changements :

Oui, j'ai proposé plusieurs améliorations dans l'organisation de l'atelier.

J'ai notamment amélioré la planification des interventions et le suivi des véhicules.

J'ai aussi participé à l'amélioration de la relation client en apportant plus de clarté dans les explications et les devis.

Indiquez vos marges d'initiative et d'autonomie :

J'ai une grande autonomie dans mon poste.

Je peux organiser le travail, gérer les priorités, prendre des décisions techniques et adapter le fonctionnement de l'atelier en fonction des situations.

Précisez si vous exercez des fonctions d’encadrement :

Oui, j’encadre l’équipe technique au quotidien.

Je répartis le travail, je supervise les interventions et j’accompagne les mécaniciens lorsque c’est nécessaire.

Donnez des exemples de situations imprévues que vous avez rencontrées et expliquez comment vous y avez fait face :

Situation n°1

Un client se présente avec un véhicule qui fait un bruit important au niveau du moteur et des vibrations à l’accélération.

Je prends le temps de discuter avec lui pour comprendre le problème, puis je fais un essai du véhicule.

De retour à l’atelier, je contrôle les éléments mécaniques et je constate une défaillance d’un support moteur.

Je décide de remplacer la pièce après validation avec le client.
Après réparation, je réalise un essai pour vérifier que le problème est bien résolu.

Le véhicule fonctionne normalement et le client est rassuré.

Situation n°2

Un véhicule arrive avec un problème de freinage signalé par le client.

En contrôlant, je constate une usure importante des plaquettes et des disques, mais aussi un étrier grippé.

Je décide de remplacer les éléments usés et de réparer l’étrier afin de garantir la sécurité.

Après intervention, je réalise un contrôle complet du système et un essai du véhicule.

Le freinage est redevenu normal et sécurisé, et j’explique au client les réparations effectuées.

Fiche descriptive de l'activité 1

Accueillir le client, réceptionner le véhicule et proposer une solution économiquement adaptée

Rubrique	Contenu
Bloc de compétences visé	RNCP38367BC02 – Gestion d'une intervention / Relation client
Compétences du référentiel illustrées	C2.5 – Proposer des solutions économiquement adaptées ; C3.4 – Appliquer les mesures de prévention adaptées ; C4.4 – Accompagner techniquement les collaborateurs ; C5.1 – Appliquer la relation service client (y compris en langue anglaise)
Tâches du référentiel d'activités professionnelles concernées	A4-T1 Accueillir le client ; A4-T2 Réceptionner le véhicule ; A4-T3 Restituer le véhicule ; A4-T4 Dialoguer, échanger avec des tiers (expert, dépanneur, assureur, contrôleur technique) ; A1-T6 Estimer le montant de l'intervention
Fréquence de l'activité	Quotidienne

Présentation de l'activité (contexte, objectifs, fréquence)

J'assure la réception de la clientèle tous les matins et tous les soirs, en complément de mes fonctions de chef d'atelier. C'est moi qui accueille le client à son arrivée au garage, qui prends en charge son véhicule, qui rédige l'ordre de réparation, et qui, en fin de journée, restitue les véhicules et explique les travaux réalisés. Je suis ainsi présent aux deux extrémités du parcours client : la prise en charge et la restitution.

Mon rôle de réceptionnaire est de comprendre les besoins et les attentes du client, de traduire sa demande en termes techniques exploitables par l'atelier, et d'organiser l'intervention dans les meilleures conditions de qualité, de délai et de sécurité. Un client décrit un symptôme avec ses mots — un bruit anormal, un témoin allumé, une perte de puissance, une vibration, un problème de multimédia — et la qualité du diagnostic qui suivra dépend directement de la précision avec laquelle j'aurai fait préciser et documenté ce symptôme.

Sur le plan économique, mon objectif est de proposer une solution adaptée au client comme à l'entreprise : la bonne réparation n'est pas toujours la plus complète, c'est celle qui rétablit la sécurité et la conformité du véhicule à un coût proportionné à sa valeur et à l'usage qu'en fait son propriétaire. Je veille aussi à me mettre à la place du client, souvent perdu devant trop de termes techniques : je reformule, j'explique, je fais des comparaisons simples.

Description de l'activité — comment je m'organise et comment je procède

1. Deux cas se présentent : soit le rendez-vous a été pris à l'avance, soit le client arrive pour un imprévu. Dans ce second cas, dans la mesure du possible, le véhicule est sécurisé par notre équipe et intégré au planning en fonction de l'urgence.
2. J'accueille le client et je l'écoute attentivement pour identifier le problème rencontré ou l'entretien souhaité, sans l'influencer dans sa description.
3. Je le questionne sur les symptômes observés : bruit anormal, témoin moteur, perte de puissance, vibrations, problème multimédia, conditions et fréquence d'apparition.
4. Je réalise un tour complet du véhicule avec le client afin de constater les éventuels défauts visibles : kilométrage, niveaux, témoins allumés, état de la carrosserie, papiers administratifs. Ce tour, tracé, protège le client comme le garage en cas de litige.
5. Je rédige l'ordre de réparation en précisant les travaux à effectuer et les remarques pertinentes, dans les termes du client et dans ma reformulation technique, et je le fais valider.

6. J'établis l'estimation : pièces et main-d'œuvre selon les temps barèmés constructeur, en vérifiant la disponibilité des pièces avant de m'engager. En fonction de la charge de l'atelier, de l'organisation et de la disponibilité des pièces, j'annonce un délai réaliste au client.

7. Je transmets les informations utiles et l'ordre de réparation au technicien afin de faciliter le diagnostic ou l'intervention, et j'accompagne le technicien si le cas est complexe.

8. Pendant l'intervention, si un travail supplémentaire est découvert, je recontacte le client, je lui explique la situation et je ne fais réaliser les travaux qu'après son accord.

9. À la fin des travaux, je fais un état des lieux de la réparation avec le technicien, ainsi que de la propreté du véhicule à restituer.

10. J'effectue la restitution : j'explique au client les différentes réparations effectuées en reprenant l'ordre de réparation, je détaille la facture, et je le conseille sur l'utilisation et l'entretien de son véhicule.

Situation vécue — un SUV de la marque avec des dégâts découverts au démontage

Un client a déposé son SUV de la marque pour des travaux de carrosserie. Après démontage, des dégâts supplémentaires ont été constatés : la traverse avant était déformée et le support de radar endommagé, ce qui nécessitait un calibrage des systèmes d'aide à la conduite (ADAS). Cette situation risquait d'allonger sensiblement le délai initial de réparation, et son coût.

J'ai réagi rapidement : prise de photos des dommages, contact avec l'expert automobile, établissement d'un devis complémentaire. Une fois la validation de l'expert obtenue avec commentaire des travaux, j'ai organisé l'acheminement prioritaire des pièces, réadapté le planning de l'atelier, puis informé le client de l'avancement des travaux ainsi que de leur coût. Dans la foulée, j'ai coordonné les opérations de carrosserie et de mécanique, ainsi que le calibrage du radar.

Avant la restitution, un essai routier a été effectué, les aides à la conduite contrôlées, les alignements et l'aspect de carrosserie vérifiés, ainsi que la qualité de la réparation dans sa globalité. Le client a récupéré son véhicule informé de chaque étape, sans contestation sur le délai ni sur le montant : la communication en continu avait transformé une mauvaise surprise en dossier maîtrisé.

Accompagnement technique d'un collaborateur

Le volume et le retour des clients

Nous recevons en moyenne 8 à 12 clients par jour à la réception. Le garage est noté 4,2 sur 5 par ses clients, et c'est l'indicateur que je regarde en premier, parce qu'il agrège tout : la qualité de l'accueil, la justesse du diagnostic, le respect du délai et la clarté de l'explication finale. Un commentaire récent résume ce que je cherche à obtenir à chaque passage : « Je suis très satisfaite, l'équipe a été rapide, efficace et très accueillante et m'a offert un service de qualité. Je recommande vivement, merci encore. »

Accompagnement technique d'un collaborateur

Cette dimension d'accompagnement fait partie du même quotidien. Lors d'un défaut de démarrage sur un véhicule diesel, un technicien rencontrait des difficultés à identifier l'origine de la panne. J'ai analysé avec lui les paramètres de diagnostic, contrôlé les valeurs de pression carburant et orienté la recherche vers un défaut du capteur de pression de rail. Après remplacement du capteur et du filtre, j'ai contrôlé le véhicule, qui a été restitué au client dans les délais impartis. Accompagner un technicien dans sa démarche plutôt que faire à sa place, c'est ce qui fait progresser l'équipe.



Le comptoir « Accueil Atelier » où je reçois le client à son arrivée et où je restitue les véhicules.

[Pièce retirée – version anonymisée]
À mon poste de réception, devant le tableau de production de l'atelier.

Relations internes nécessaires à cette activité

Avec qui (fonction, rôle)	Pour faire quoi
La direction	Valider les gestes commerciaux, les priorités et les engagements de délai
Les mécaniciens et techniciens	Transmettre l'ordre de réparation et les symptômes constatés, faciliter le diagnostic, faire l'état des lieux avant restitution
Le carrossier-peintre	Coordonner les dossiers mixtes mécanique / carrosserie
La secrétaire	Prévenir les clients en cas de modification de délai, éditer les factures
Le magasin de pièces détachées	Vérifier la disponibilité et les délais avant d'annoncer un engagement au client

Relations externes nécessaires à cette activité

Avec qui	Pour faire quoi
Les clients particuliers et professionnels	Recueillir la demande, expliquer le diagnostic, faire accepter le devis, restituer le véhicule
Les experts automobiles et les cabinets d'expertise	Faire constater les dommages, obtenir la validation des devis complémentaires
Les compagnies d'assurance	Suivre les dossiers de prise en charge
Les fournisseurs et livreurs de pièces	Organiser les acheminements, y compris prioritaires
Les dépanneurs et les centres de	Organiser l'entrée d'un véhicule immobilisé, traiter les points de

Avec qui	Pour faire quoi
contrôle technique	contre-visite

Informations traitées dans cette activité

Quelles informations	Comment je les utilise	Je les transmets ?
Symptômes décrits par le client	Je les traduis en termes techniques sur l'ordre de réparation	Oui, aux techniciens
Identification, kilométrage et historique du véhicule	Je vérifie les garanties, rappels et interventions antérieures	Oui, en interne
Temps barèmés constructeur et tarifs des pièces	J'établis une estimation fiable et défendable	Oui, au client sous forme de devis
Photos et constats de dommages	Je documente le dossier pour l'expert et l'assurance	Oui, à l'expert automobile
Données personnelles du client	J'édite l'ordre de réparation et la facture	Non — usage strictement interne

Matériels, outils et logiciels utilisés

– Poste informatique de l'accueil et logiciel de gestion d'atelier Winmotor (ordres de réparation, devis, facturation)
– Documentation constructeur et protocoles constructeur en vigueur
– Temps barèmés constructeur pour le chiffrage
– Planning informatique de l'atelier et tableau de chargement visuel
– Appareil photo pour documenter les dommages à destination de l'expert
– Téléphone et messagerie pour le suivi client et les échanges avec les tiers

Contraintes particulières (sécurité, délais, réglementation, confidentialité)

– Réglementaires : information préalable du client sur le prix, ordre de réparation validé avant travaux, accord explicite du client pour tout travail supplémentaire, remise des pièces remplacées s'il le demande.
– De sécurité : je ne restitue jamais un véhicule présentant un défaut de sécurité sans en avertir le client et en garder la trace écrite.
– De délai : le délai annoncé engage le garage ; en cas d'aléa, le client est prévenu avant l'échéance, jamais après.
– De confidentialité : les données personnelles des clients et l'historique de leurs véhicules restent internes à l'entreprise.
– De langue : une partie des libellés de l'outil de diagnostic et de la documentation technique est en anglais ; je les interprète et les traduis pour le client et pour l'équipe.

Habiletés, savoir-faire et qualités mobilisés

– Écoute active et capacité à faire préciser un symptôme sans influencer le client
– Reformulation technique d'un langage courant, et inversement : vulgarisation des termes techniques pour le client
– Sens de la mesure économique : distinguer l'indispensable, l'utile et le différable
– Réactivité face à l'imprévu et communication claire et transparente
– Maîtrise de soi dans les situations de litige ou de désaccord

Connaissances particulières nécessaires à cette activité

– Technologie des systèmes du véhicule, suffisante pour orienter un pré-diagnostic dès la réception
– Temps barèmés et méthodes de chiffrage d'une intervention
– Obligations réglementaires du réparateur automobile en matière d'information et de devis
– Conditions de garantie constructeur et fonctionnement des dossiers d'expertise et d'assurance
– Anglais technique de base : codes défauts, libellés d'outils de diagnostic et de documentation

Comment est évaluée cette activité ?

– J'invite systématiquement les clients à déposer une note de satisfaction sur le garage et sur le déroulement de leur passage ; ces retours sont suivis.
– Le respect des délais annoncés, la bonne organisation et l'absence d'erreur sur les ordres de réparation sont contrôlés au quotidien.
– Je pratique aussi une auto-évaluation régulière afin d'améliorer ma communication avec les clients, en particulier sur les termes techniques.
– La fidélité de la clientèle et l'absence de contestation de facture restent les meilleurs indicateurs.

Ce qui pourrait être amélioré et comment

– Développer encore la communication client, notamment l'information intermédiaire pendant les immobilisations longues.
– Optimiser la planification des rendez-vous pour lisser la charge entre les périodes de pointe du matin et du soir.
– Suivre une formation complémentaire en relation clientèle pour professionnaliser encore ce volet du poste.

Fiche descriptive de l'activité 2

Analyser le fonctionnement d'un système du véhicule : l'exemple du système de dépollution SCR (AdBlue)

Rubrique	Contenu
Bloc de compétences visé	RNCP38367BC01 – Analyse des systèmes et contrôle des performances
Compétences du référentiel illustrées	C1.1 – Décrire le fonctionnement du système ; C1.2 – Identifier les grandeurs d'entrée / sortie du système ; C1.3 – Caractériser les performances du système
Tâches du référentiel d'activités professionnelles concernées	A1-T2 Recenser les informations techniques nécessaires au diagnostic ; A1-T3 Effectuer les contrôles, mesurer et relever les écarts par rapport aux données constructeur ; A1-T4 Analyser le système en dysfonctionnement et interpréter les contrôles et mesures
Fréquence de l'activité	Fréquente

Présentation de l'activité (contexte, objectifs, fréquence)

Avant toute intervention sur un système complexe, je dois comprendre comment ce système est censé fonctionner : quels composants le constituent, comment circulent l'information et l'énergie, et quelles valeurs le constructeur attend en fonctionnement normal. Sur un véhicule moderne, un même symptôme peut provenir d'un capteur, d'un actionneur, d'un faisceau, d'un calculateur ou d'une contrainte extérieure au système lui-même : remplacer une pièce sans avoir analysé la chaîne à laquelle elle appartient, c'est réparer au hasard, aux frais du client.

Je choisis d'illustrer cette activité par le système de réduction catalytique sélective (SCR), dit système AdBlue, sur lequel j'interviens régulièrement depuis plusieurs années : avec des seuils de pollution toujours à la baisse, les défauts de dépollution sont devenus l'un des motifs d'entrée les plus fréquents à l'atelier, et l'analyse de ce système est un préalable indispensable au diagnostic décrit dans mes fiches 3 et 4.

L'analyse me sert à trois choses : savoir quoi contrôler, savoir dans quel ordre, et savoir interpréter les valeurs relevées. Sans cette étape, la lecture d'un code défaut ne dit presque rien : un même code peut avoir plusieurs causes possibles, et seule la compréhension du système permet de les départager.

Description de l'activité — comment je m'organise et comment je procède

1. J'identifie précisément le véhicule et sa version : type, motorisation, niveau de dépollution, versions logicielles des calculateurs. Deux véhicules d'apparence identique peuvent embarquer des architectures différentes.

2. Je rassemble la documentation constructeur : synoptique du système, schémas électriques, notice de fonctionnement, valeurs de référence et diag guide constructeur.

3. Je décris la fonction globale du système : injecter dans la ligne d'échappement une solution d'urée (AdBlue) qui, dans le catalyseur SCR, transforme les oxydes d'azote (NOx) en azote et en vapeur d'eau, afin de maintenir les émissions sous les seuils réglementaires.

4. J'identifie les composants et leur rôle : réservoir d'AdBlue avec capteur de niveau, module de pompe assurant la mise en pression du circuit, conduites, injecteur d'urée sur la ligne

d'échappement, catalyseur SCR, capteurs de NOx en amont et en aval, capteur de pression du circuit, et calculateur de gestion.

5. Je distingue la chaîne d'information — capteurs de NOx, de pression, de niveau et de température, réseau multiplexé, calculateur, témoins et messages au combiné — et la chaîne d'énergie : alimentation électrique de la pompe, mise en pression du fluide, commande de l'injecteur.

6. J'identifie les liens entre les deux chaînes : le calculateur commande la pompe et l'injecteur (les ordres) à partir des valeurs mesurées par les capteurs (les comptes rendus), et surveille en permanence la cohérence de l'ensemble.

7. Je qualifie les grandeurs d'entrée et de sortie : pression du circuit d'urée (grandeur effort, comparée à la consigne du constructeur), débit injecté (grandeur flux), concentration de NOx en amont et en aval du catalyseur, niveau et température du réservoir, tension et rapport cyclique de commande de la pompe.

8. Je relève les valeurs de référence dans la documentation et les conditions dans lesquelles elles sont valables. Pour ce circuit, le constructeur attend une pression comprise entre 5,5 et 6,2 bar, et surtout une pression stable : le contrôle dure 140 secondes et la valeur ne doit pas bouger. Une variation de l'ordre de 0,1 bar suffit à déclarer le circuit non conforme. Je compare ensuite les valeurs réellement mesurées et je quantifie les écarts.

9. J'en déduis quelles fonctions du système sont assurées et lesquelles ne le sont pas : c'est cette analyse qui oriente ensuite les mesures ciblées (fiche 3) puis l'intervention (fiche 4).

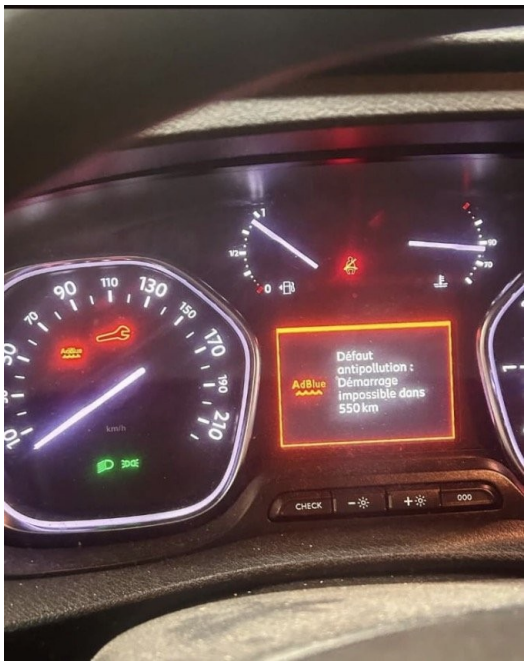
Situation vécue — l'analyse qui précède le diagnostic d'un défaut P20E8

Le véhicule concerné est un utilitaire diesel 2.0 de 120 ch de 2017, affichant 185 200 km au compteur. Il s'est présenté avec le témoin moteur allumé, le voyant AdBlue et un message au combiné annonçant « Défaut antipollution : démarrage impossible dans 550 km » (voir la photo ci-dessous) : le compte à rebours réglementaire était enclenché et décroît à chaque kilomètre parcouru, jusqu'à interdire le redémarrage.

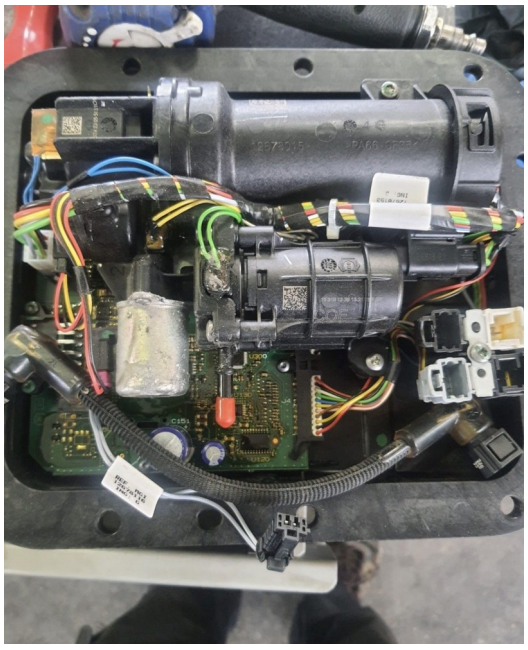
Avant de toucher au véhicule, j'ai repris l'architecture du système SCR de cette motorisation dans la documentation constructeur : implantation de la pompe, cheminement des conduites, position des capteurs, valeurs de pression attendues. La lecture des défauts a donné le code P20E8, qui correspond à une pression insuffisante dans le circuit de réduction catalytique.

L'analyse du système m'a permis de raisonner : une pression insuffisante ou instable peut venir d'une fuite (contrôle visuel du réservoir, des conduites et des connecteurs), d'un défaut d'alimentation électrique de la pompe, d'un capteur de pression qui ment, ou d'une pompe qui n'assure plus le maintien de la pression. Chaque hypothèse correspondait à un point précis de la chaîne d'information ou de la chaîne d'énergie, et donc à un contrôle ciblé, dans un ordre logique du moins coûteux au plus coûteux.

C'est cette grille d'analyse qui a rendu les mesures de la fiche 3 efficaces et qui a conduit à identifier la pompe du module réservoir AdBlue comme élément défaillant — sans remplacement inutile de capteurs ni démontage à l'aveugle.



Le combiné de l'utilitaire : « Défaut antipollution : démarrage impossible dans 550 km », voyants moteur et AdBlue allumés.



Le module réservoir AdBlue déposé et ouvert : on distingue la pompe, le calculateur SCR et le faisceau — la chaîne d'information et la chaîne d'énergie du système.

Relations internes nécessaires à cette activité

Avec qui (fonction, rôle)	Pour faire quoi
Les techniciens de l'atelier	Partager la grille d'analyse, expliquer le raisonnement et le transmettre pour les cas suivants
Les apprentis	Leur apprendre à raisonner à partir de la fonction du système et non de la pièce suspectée
La direction	Justifier le temps d'analyse avant intervention lorsqu'il dépasse le temps barémé

Relations externes nécessaires à cette activité

Avec qui	Pour faire quoi
Le réseau et l'assistance technique du constructeur	Confirmer une architecture, obtenir une note technique ou une valeur de référence
Les éditeurs de documentation et les équipementiers	Accéder aux schémas et valeurs de contrôle des composants
Les confrères du réseau	Échanger sur les défauts récurrents des véhicules récents

Informations traitées dans cette activité

Quelles informations	Comment je les utilise	Je les transmets ?
Synoptiques et schémas électriques du système	Je reconstitue l'architecture et je localise les composants	Oui, à l'équipe pour l'intervention
Valeurs de référence constructeur	Elles servent de repère pour quantifier les écarts	Oui, en interne
Codes défauts et leur signification	J'en tire les hypothèses à confronter à l'analyse	Oui, à l'assistance le cas échéant
Notes techniques et rappels constructeur	J'écarte d'emblée les défauts déjà connus du réseau	Oui, au client si son véhicule est concerné

Matériels, outils et logiciels utilisés

– Documentation technique constructeur et diag guide associé à chaque code défaut
– Outil de diagnostic constructeur pour la lecture des défauts et des paramètres
– Schémas électriques et synoptiques des systèmes
– Multimètre pour vérifier la cohérence électrique de la chaîne d'information
– Notes techniques du réseau et retours d'expérience internes

Contraintes particulières (sécurité, délais, réglementation, confidentialité)

– Fiabilité de la source : une valeur de référence tirée d'une documentation ne correspondant pas exactement à la version du véhicule conduit à une conclusion fausse.
– Temps : l'analyse doit rester proportionnée à l'enjeu — elle n'est pas facturée en tant que telle, mais elle évite des heures de démontage inutile.
– Réglementaires : sur les systèmes de dépollution, la remise en conformité est une obligation ; aucune neutralisation ou suppression du système n'est envisageable, quelle que soit la demande du client.
– Évolution permanente : les procédures constructeur évoluent sans cesse, il faut travailler sur la documentation à jour.

Habiletés, savoir-faire et qualités mobilisés

– Raisonnement structuré : partir de la fonction attendue et non de la pièce suspectée
– Lecture et interprétation de schémas électriques et de synoptiques
– Rigueur dans les unités et les ordres de grandeur
– Capacité à reconnaître qu'une hypothèse est fausse et à reprendre l'analyse

– Pédagogie pour transmettre la démarche aux techniciens et aux apprentis

Connaissances particulières nécessaires à cette activité

– Technologie des systèmes de dépollution (SCR, EGR, FAP) et normes antipollution en vigueur
– Notions de chaîne d'information et de chaîne d'énergie
– Grandeurs physiques, unités et relations entre elles (pression, débit, tension, rapport cyclique, concentration)
– Architecture des réseaux multiplexés embarqués et principe du dialogue entre calculateurs
– Spécificités des motorisations récentes, y compris hybrides

Comment est évaluée cette activité ?

– Par le résultat du diagnostic qui en découle : une analyse juste conduit à une réparation qui règle le problème du premier coup.
– Par l'absence de pièces remplacées à tort, meilleur indicateur d'une analyse menée jusqu'au bout.
– Par la capacité à expliquer le raisonnement au client et à l'équipe : une analyse qu'on ne sait pas expliquer est une analyse incomplète.

Ce qui pourrait être amélioré et comment

– Constituer une base interne des cas analysés (véhicule, système, symptôme, valeurs relevées, conclusion), consultable par toute l'équipe, pour capitaliser sur les diagnostics réalisés.
– Démultiplier vers les techniciens l'information reçue lors des formations constructeur, pour les préparer aux évolutions et aux pannes émergentes des nouveaux systèmes.

Fiche descriptive de l’activité 3

Effectuer les mesures et les essais et collecter les données techniques du diagnostic

Rubrique	Contenu
Bloc de compétences visé	RNCP38367BC05 – Mesures et analyse
Compétences du référentiel illustrées	C2.3 – Effectuer des mesures, des essais ; C4.3 – Collecter les données techniques
Tâches du référentiel d’activités professionnelles concernées	A1-T2 Recenser les informations techniques nécessaires au diagnostic ; A1-T3 Effectuer les contrôles, mesurer et relever les écarts ; A1-T5 Compléter, si nécessaire, le diagnostic avec l’aide de la plate-forme d’assistance
Fréquence de l’activité	Quotidienne

Présentation de l’activité (contexte, objectifs, fréquence)

Cette activité est le prolongement direct de l’analyse : une fois que je sais quelles grandeurs caractérisent le système et quelles valeurs le constructeur attend, je vais les mesurer sur le véhicule, dans des conditions maîtrisées, avec des appareils dont je connais les limites. En tant qu’agent du réseau constructeur, nous disposons d’une dotation constructeur d’outils de contrôle et de mesure, dont un appareil de contrôle de pression très précis.

L’objectif est d’obtenir des valeurs exploitables, c’est-à-dire relevées dans les bonnes conditions et comparables aux données de référence. Une mesure prise dans de mauvaises conditions produit une valeur fausse qui ressemble à une valeur juste — et peut coûter au client le remplacement d’une pièce saine.

Je conduis moi-même les mesures dans les cas complexes et je supervise celles réalisées par les techniciens. C’est aussi dans ce cadre que je collecte les données techniques du véhicule : interrogation du client sur le symptôme, historique des interventions, codes défauts et conditions d’apparition mémorisées, paramètres en temps réel, documentation et diag guide constructeur.

Description de l’activité — comment je m’organise et comment je procède

1. Je commence par collecter l’information : interrogation du client (apparition, fréquence, interventions antérieures éventuelles), historique du véhicule, puis contrôle visuel — fuites, état du réservoir et des connecteurs, niveaux.
2. Je branche l’outil de diagnostic constructeur et j’effectue la lecture des défauts enregistrés dans les calculateurs, avec leurs conditions d’apparition mémorisées.
3. Je consulte le diag guide et la documentation constructeur associés au code relevé, qui définissent les contrôles à réaliser et les valeurs attendues.
4. Je définis les mesures et leur chronologie : quelle grandeur, en quel point du circuit, dans quelles conditions de fonctionnement, dans quel ordre — en commençant par les contrôles les plus simples et les moins coûteux.
5. Je choisis l’appareil adapté : appareil de contrôle de pression de la dotation constructeur pour les circuits sous pression, multimètre pour les alimentations et les capteurs, l’outil de diagnostic pour les paramètres en temps réel.
6. Je réalise les mesures en respectant les conditions définies, et je les répète pour m’assurer de leur reproductibilité.
7. J’effectue les tests actionneurs avec l’outil de diagnostic afin de vérifier le fonctionnement réel des composants commandés, en contrôlant à l’auditif et au visuel que l’actionneur répond.

8. Je compare les valeurs relevées aux valeurs de référence, j'interprète les écarts et j'en déduis l'élément en cause.

9. Si le cas dépasse ce que la documentation permet de trancher, je sollicite l'assistance technique du réseau en lui restituant l'historique, les relevés et mon pré-diagnostic.

10. Je termine par un essai routier de validation lorsque le symptôme l'exige, notamment pour les défauts intermittents qui n'apparaissent qu'en conditions réelles.

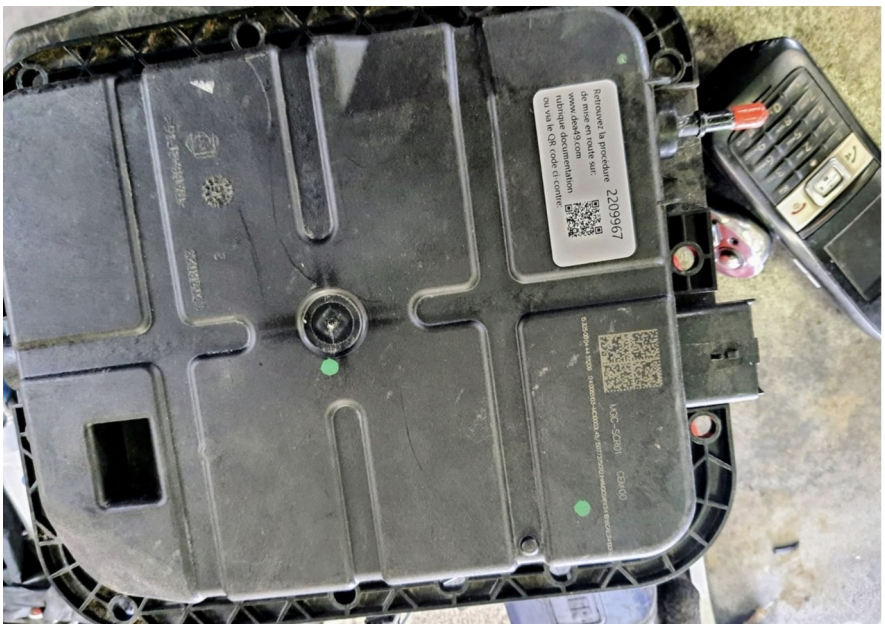
Situation vécue — les mesures qui ont confirmé la pompe AdBlue, et un défaut de démarrage résolu par la mesure

Sur l'utilitaire présentant le code P20E8 (pression insuffisante du circuit SCR, décrit en fiche 2), les mesures ont fait le diagnostic. Après le contrôle visuel — aucune fuite, réservoir et connecteurs en bon état, niveau d'AdBlue correct —, j'ai contrôlé la pression du circuit avec l'appareil de contrôle de pression de notre dotation. La consigne constructeur est claire : la pression doit se situer entre 5,5 et 6,2 bar et rester constante pendant les 140 secondes que dure le contrôle ; une variation de seulement 0,1 bar rend le circuit non conforme. Or la pression ne s'est pas maintenue sur la durée du contrôle. J'ai ensuite vérifié l'alimentation électrique de la pompe, correcte, les valeurs des capteurs et de l'injecteur, cohérentes, et effectué les tests actionneurs avec l'outil de diagnostic en contrôlant à l'auditif et au visuel la réponse du système.

L'ensemble des relevés convergeait : alimentation présente, capteurs cohérents, mais pression hors tolérance et instable — le dysfonctionnement venait de la pompe du module réservoir AdBlue, qui n'assurait plus le maintien en pression du circuit SCR. Ce sont les mesures, et non le code défaut seul, qui ont désigné l'élément défaillant. C'est aussi ce que je transmets aux techniciens : sur ce contrôle, ce n'est pas seulement la valeur qui compte, c'est sa stabilité dans le temps.

Second exemple — un défaut de démarrage diesel tranché par la mesure

Lors d'un défaut de démarrage sur un véhicule diesel, un technicien ne parvenait pas à identifier l'origine de la panne. Nous avons analysé ensemble les paramètres de diagnostic et contrôlé les valeurs de pression carburant : les valeurs relevées au démarrage étaient incohérentes avec les valeurs attendues, ce qui a orienté la recherche vers un défaut du capteur de pression de rail. Après remplacement du capteur et du filtre à carburant, le contrôle des mêmes paramètres a confirmé le retour aux valeurs normales, et le véhicule a été restitué au client dans les délais impartis.



Le module réservoir AdBlue (référence MGC-SCR01) et l'outil de diagnostic lors du contrôle de pression du circuit.



Appareil de contrôle de la pression du circuit d'urée (AdBlue), avec son manomètre et ses raccords — c'est ce type d'appareil, issu de notre dotation, qui permet de vérifier que la pression reste dans la plage 5,5–6,2 bar et stable pendant les 140 secondes du contrôle (photo d'illustration).

[Pièce retirée – version anonymisée]
La station de diagnostic constructeur et son interface : c'est l'outil que j'utilise pour la lecture des défauts, les paramètres en temps réel et les tests actionneurs.

[Pièce retirée – version anonymisée]
L'outil de diagnostic connecté à la prise du véhicule (ici un utilitaire de la marque), lecture des données moteur en cours.

Relations internes nécessaires à cette activité

Avec qui (fonction, rôle)	Pour faire quoi
Les techniciens de l'atelier	Leur confier des contrôles, vérifier leurs relevés, leur montrer le bon protocole de mesure
Les apprentis	Leur apprendre à mesurer dans les bonnes conditions plutôt qu'à se contenter d'un code défaut
Le magasin de pièces détachées	Transmettre les références issues du diagnostic pour l'établissement du devis et la commande

Relations externes nécessaires à cette activité

Avec qui	Pour faire quoi
L'assistance technique du réseau constructeur	Transmettre les relevés, faire confirmer ou réorienter un diagnostic
Les équipementiers	Obtenir les valeurs de contrôle des composants non

Avec qui	Pour faire quoi
	documentés par le constructeur
Les fournisseurs d'outillage	Assurer les mises à jour et l'entretien des appareils de mesure et de diagnostic

Informations traitées dans cette activité

Quelles informations	Comment je les utilise	Je les transmets ?
Codes défauts et conditions d'apparition mémorisées	Ils orientent la recherche sans jamais s'y limiter	Oui, à l'assistance si nécessaire
Paramètres en temps réel et valeurs relevées	Je les compare aux valeurs de référence constructeur	Oui, en interne et à l'assistance
Diag guide et valeurs de contrôle constructeur	Ils définissent les contrôles et les seuils	Oui, à l'équipe
Historique et déclarations du client	Je replace la mesure dans le contexte d'apparition du défaut	Oui, au technicien en charge

Matériels, outils et logiciels utilisés

– Outil de diagnostic constructeur : lecture des défauts, paramètres en temps réel, tests actionneurs, effacements
– Appareil de contrôle de pression de la dotation constructeur, d'une grande précision
– Multimètre et outillage de contrôle électrique
– Documentation constructeur, diag guide et ordres de réparation
– Outils de contrôle et de mesure de la dotation constructeur propres à chaque système

Contraintes particulières (sécurité, délais, réglementation, confidentialité)

– Conditions de mesure : température, régime, état du circuit et amorçage doivent correspondre aux conditions de validité des valeurs de référence.
– Sécurité : essais moteur tournant, organes en rotation, circuits sous pression ; port des EPI et respect des consignes propres à chaque système, notamment la manipulation de l'AdBlue.
– Métrologie : les appareils doivent être en état, à jour et correctement mis en œuvre — une mesure fausse coûte plus cher qu'une absence de mesure.
– Délais : les mesures doivent rester compatibles avec le délai annoncé au client ; la chronologie des contrôles est aussi une question d'efficacité économique.

Habiletés, savoir-faire et qualités mobilisés

– Choix pertinent de l'appareil et du point de mesure
– Maîtrise du branchement et de la mise en œuvre des appareils de la dotation constructeur
– Rigueur dans les conditions d'essai et la restitution des valeurs
– Patience et méthode face aux pannes intermittentes
– Capacité à expliquer un relevé à un technicien, à l'assistance ou au client

Connaissances particulières nécessaires à cette activité

– Métrologie de base : grandeurs, unités, précision, reproductibilité
– Principes de fonctionnement et limites des appareils de mesure utilisés
– Procédures de contrôle constructeur et conditions de validité des valeurs de référence

– Interprétation des paramètres de diagnostic et des tests actionneurs
– Règles de prévention applicables aux essais et aux circuits sous pression

Comment est évaluée cette activité ?

– Par la pertinence du diagnostic et la rapidité de la recherche de panne, directement liées à la qualité des mesures.
– Par le respect des délais annoncés au client.
– Par l'absence de retour atelier après intervention et par la satisfaction client.
– Par la concordance systématique entre les valeurs relevées après réparation et les valeurs constructeur.

Ce qui pourrait être amélioré et comment

– Archiver les relevés significatifs dans le dossier du véhicule pour rendre chaque diagnostic vérifiable et faciliter les interventions ultérieures.
– Poursuivre l'équipement de l'atelier en appareils de mesure adaptés aux nouvelles technologies, notamment pour les véhicules électrifiés.

Fiche descriptive de l'activité 4

Diagnostiquer et remettre en conformité un véhicule : du code défaut P20E8 à la restitution

Rubrique	Contenu
Bloc de compétences visé	RNCP38367BC03 – Intervention sur véhicule
Compétences du référentiel illustrées	C2.1 – Valider le dysfonctionnement ; C2.2 – Émettre les hypothèses liées aux symptômes ; C2.4 – Déterminer les éléments défaillants ; C3.1 – Organiser l'intervention ; C3.2 – Remettre en conformité, régler, paramétrer ; C3.3 – Valider la qualité de l'intervention
Tâches du référentiel d'activités professionnelles concernées	A1-T1 Confirmer le dysfonctionnement ressenti et énoncé par le client ; A1-T4 Analyser le système en dysfonctionnement ; A2-T1 Préparer l'intervention ; A2-T2 Remplacer, réparer et régler les éléments des systèmes complexes ; A2-T3 Paramétrer et configurer les systèmes complexes du véhicule ; A2-T4 Contrôler la qualité de l'intervention
Fréquence de l'activité	Quotidienne

Présentation de l'activité (contexte, objectifs, fréquence)

C'est le cœur technique de mon métier : une fois le système analysé et les mesures réalisées, il faut décider, réparer et garantir. Cette activité couvre la séquence complète — confirmer le dysfonctionnement, formuler et hiérarchiser les hypothèses, désigner l'élément défaillant, organiser l'intervention, la conduire ou la faire conduire, remettre le véhicule en conformité, puis valider la qualité avant restitution.

Elle engage directement ma responsabilité : c'est moi qui décide qu'un véhicule est réparé et peut repartir. Sur les organes de sécurité et sur les systèmes de dépollution, dont la conformité est une obligation réglementaire, cette décision n'admet aucune approximation.

Je réalise cette activité quotidiennement, moi-même sur les cas complexes, et en supervision pour les interventions confiées à l'équipe. L'objectif est toujours le même : remettre le véhicule en conformité avec les normes en vigueur, dans le respect des procédures constructeur, des règles de sécurité et des délais de restitution annoncés.

Description de l'activité — comment je m'organise et comment je procède

1. Je confirme le dysfonctionnement : prise en charge suite à la réclamation du client, vérification du symptôme (témoins, messages, comportement du véhicule), reproduction du défaut si nécessaire.

2. Je formule les hypothèses à partir de l'analyse du système et je les hiérarchise, du contrôle le plus simple au plus coûteux, en intégrant l'historique du véhicule.

3. Je détermine l'élément défaillant en confrontant les hypothèses aux mesures : la relation cause-effet entre le symptôme, le code défaut et les valeurs relevées doit être établie avant toute commande de pièce.

4. Je transmets les informations nécessaires à l'établissement d'un devis précis, je le fais valider par le client, puis je déclenche la commande des pièces.

5. J'organise l'intervention : poste de travail adapté, outillage préparé, pièces mises à disposition dans la caisse affectée au véhicule, procédure constructeur consultée, mesures de protection et de mise en sécurité définies.

6. Je réalise ou je fais réaliser le remplacement de l'élément défectueux, dans le respect des prescriptions du constructeur : couples de serrage, propreté des circuits, pièces et produits prescrits.

7. Je procède à la remise en conformité logicielle : effacement des codes défauts, réinitialisations et apprentissages nécessaires, test du système avec l'outil de diagnostic pour vérifier le retour aux valeurs normales.

8. Je valide la qualité de l'intervention : contrôle du fonctionnement, essai routier, vérification que le symptôme initial a disparu et qu'aucun nouveau défaut n'est apparu.

9. Je m'assure de la propreté du véhicule et je prépare la restitution : explication des travaux au client, conseils d'usage, tri et évacuation des déchets vers les filières agréées.

Situation vécue — remise en conformité d'un système antipollution AdBlue (code P20E8)

Le véhicule s'est présenté avec le témoin moteur allumé, le voyant AdBlue et le message « 2500 km avant arrêt du moteur » : au terme du compte à rebours, le redémarrage aurait été impossible. J'ai commencé par interroger le client — apparition, fréquence, interventions antérieures — puis j'ai réalisé le contrôle visuel : aucune fuite, réservoir, niveau et connecteurs en bon état.

La lecture des défauts avec l'outil de diagnostic a relevé le code P20E8, correspondant à une pression insuffisante dans le circuit de réduction catalytique SCR. À l'aide du diag guide et des informations constructeur, j'ai contrôlé les différentes fonctions du système : pression du circuit avec l'appareil de contrôle de notre dotation (consigne 5,5 à 6,2 bar, stable sur 140 secondes), fonctionnement de la pompe, alimentation électrique, valeurs des capteurs et de l'injecteur, tests actionneurs à l'auditif et au visuel. L'analyse des résultats a mis en cause la pompe du module réservoir AdBlue, qui n'assurait plus le maintien en pression du système SCR.

Sur cette motorisation, la pompe n'est pas fournie séparément : le constructeur livre le module réservoir AdBlue complet, qui intègre le réservoir, la pompe, le calculateur SCR, le capteur de niveau et le faisceau (voir les photos ci-dessous). Le devis complet s'est élevé à 1 352 €, pièce et main-d'œuvre. J'ai transmis les éléments nécessaires à son établissement, expliqué au client pourquoi l'ensemble devait être remplacé et non la seule pompe, obtenu son accord, puis commandé la pièce.

Après dépose de l'ancien module et repose du module neuf, j'ai appliqué la procédure de mise en route documentée par le constructeur, effectué l'effacement des défauts, puis un test complet du système pour vérifier le retour de la pression dans la plage 5,5 – 6,2 bar et sa stabilité sur les 140 secondes du contrôle, et enfin un essai routier de validation. Le témoin et le message ont disparu, le véhicule était de nouveau conforme aux normes antipollution, et il a été restitué dans le délai annoncé.

Durant toute l'intervention, j'ai respecté les procédures constructeur, les règles de sécurité, le port des EPI et les consignes propres au système SCR. L'activité a nécessité une coordination avec le magasin de pièces détachées, les techniciens, et le client lors de la restitution.

Seconde situation — un défaut de freinage traité à sa cause

Un véhicule est arrivé avec un problème de freinage signalé par le client. Au contrôle, j'ai constaté une usure importante des plaquettes et des disques, mais aussi un étrier grippé. Le lien était direct : l'étrier qui ne se libère pas entretient un frottement permanent, chauffe le disque et accélère l'usure. Traiter la seule usure sans traiter l'étrier aurait fait revenir le client quelques mois plus tard avec le même problème. J'ai remplacé les éléments usés, remis l'étrier en état, puis réalisé un contrôle complet du système et un essai routier : le freinage était redevenu normal et sécurisé, et j'ai expliqué au client pourquoi l'étrier était la cause réelle de l'usure prématurée.



Une baie mécanique de l'atelier : véhicule en cours d'intervention, poste de travail et bacs de récupération des fluides.

Relations internes nécessaires à cette activité

Avec qui (fonction, rôle)	Pour faire quoi
Les mécaniciens et techniciens	Répartir l'intervention, transmettre le mode opératoire, contrôler l'avancement et la qualité
Les apprentis	Encadrer les gestes techniques, transmettre les procédures et les règles de sécurité
Le magasin de pièces détachées	Faire établir le devis, commander les pièces, préparer la caisse affectée au véhicule
La secrétaire et la direction	Tenir informés le client et la hiérarchie de l'avancement et des aléas

Relations externes nécessaires à cette activité

Avec qui	Pour faire quoi
Le client	Obtenir l'accord sur le devis et sur tout travail supplémentaire découvert en cours d'intervention
Les fournisseurs et livreurs de pièces	Approvisionner les pièces, y compris en urgence
L'assistance technique du réseau constructeur	Obtenir une procédure particulière ou débloquer un paramétrage
Les filières de collecte des déchets	Évacuer huiles, filtres, fluides et pièces usagées conformément à la réglementation

Informations traitées dans cette activité

Quelles informations	Comment je les utilise	Je les transmets ?
Ordre de réparation et accord du client	Ils cadrent strictement le périmètre de l'intervention	Oui, à l'équipe
Procédures et prescriptions du constructeur	Je les applique et les fais appliquer à chaque étape	Oui, à l'équipe
Références et disponibilité des pièces	Elles conditionnent le devis et le délai annoncé	Oui, au magasin et au client
Résultats des contrôles finaux	Ils attestent la conformité avant restitution	Oui, au client et dans le dossier véhicule

Matériels, outils et logiciels utilisés

– Ponts élévateurs, outillage conventionnel et outillage spécifique de la dotation constructeur
– Outil de diagnostic constructeur : effacement des défauts, tests système, réinitialisations et apprentissages
– Appareils de contrôle et de mesure de la dotation constructeur
– Documentation technique, diag guide et procédures de réparation constructeur
– Caisses affectées à chaque véhicule client pour la mise à disposition des pièces
– Équipements de protection individuelle

Contraintes particulières (sécurité, délais, réglementation, confidentialité)

– Réglementaires : la remise en conformité antipollution est une obligation ; les seuils sont de plus en plus stricts et le compte à rebours AdBlue conduit à l'immobilisation du véhicule s'il n'est pas traité.
– Sécurité des personnes : levage et calage, organes en rotation, circuits sous pression, manipulation des fluides ; port des EPI systématique.
– Habilitation électrique : je suis titulaire de l'habilitation électrique véhicules, de niveau BRL / BR (chargé d'intervention et de dépannage), qui m'autorise à réaliser les interventions et dépannages sur les véhicules électriques et hybrides dans le cadre autorisé (voir annexe 3). Aucune intervention sur ces véhicules n'est engagée sans mise en sécurité préalable.
– Sécurité du produit : sur les organes de sécurité, la conformité aux prescriptions constructeur n'est pas négociable.
– Délais : le délai de restitution annoncé au client engage l'atelier ; la disponibilité des pièces doit être intégrée dès le devis.
– Environnement : tri et évacuation des déchets par les filières agréées.

Habiletés, savoir-faire et qualités mobilisés

– Raisonnement diagnostique : hiérarchiser les hypothèses au lieu de procéder par substitution
– Habileté manuelle et respect du geste juste
– Rigueur dans l'application des procédures constructeur et des couples de serrage
– Capacité à décider et à assumer la décision de remettre un véhicule en circulation
– Aptitude à faire progresser un technicien moins expérimenté

Connaissances particulières nécessaires à cette activité

– Technologie et procédures de réparation des systèmes mécaniques, électriques et électroniques
– Systèmes de dépollution (SCR, FAP, EGR) et réglementation antipollution associée
– Procédures de paramétrage, d'effacement, de réinitialisation et d'apprentissage des calculateurs

– Réglementation applicable au freinage et aux organes de sécurité
– Règles de prévention des risques professionnels en atelier

Comment est évaluée cette activité ?

– Par la pertinence du diagnostic et la disparition effective du symptôme, vérifiée par test système et essai routier avant restitution.
– Par l'absence de retour atelier pour le même motif, que je considère comme l'indicateur principal.
– Par le respect des délais annoncés au client.
– Par la satisfaction client, mesurée par les notes que je les invite à déposer.

Ce qui pourrait être amélioré et comment

– Systématiser encore le contrôle qualité avant restitution, déjà en place, en le formalisant par famille d'intervention.
– Démultiplier vers les techniciens l'information reçue en formation constructeur sur les évolutions des systèmes et les pannes à venir.
– Poursuivre les comptes rendus d'incidents au réseau constructeur sur les défaillances techniques des véhicules récents : ces remontées contribuent à l'amélioration de la conception des prochains véhicules.

Fiche descriptive de l’activité 5

Organiser l’atelier, encadrer l’équipe et contribuer au résultat économique

Rubrique	Contenu
Bloc de compétences visé	RNCP38367BC04 – Connaissance de l’entreprise
Compétences du référentiel illustrées	C4.1 – Gérer les équipements nécessaires aux interventions ; C4.2 – Planifier et gérer les interventions ; C5.2 – Échanger avec des professionnels en interne ou en externe
Tâches du référentiel d’activités professionnelles concernées	A3-T1 Planifier et organiser les interventions ; A3-T2 Superviser et contrôler les interventions ; A3-T3 Réaliser des actions d’accompagnement technique ; A3-T4 Assurer la gestion des outillages, équipements et documentation ; A3-T5 Participer à la politique qualité, hygiène, sécurité et environnement ; A4-T4 Dialoguer, échanger avec des tiers
Fréquence de l’activité	Quotidienne

Présentation de l’activité (contexte, objectifs, fréquence)

En tant que chef d’atelier et technicien de la marque, j’assure l’organisation du travail d’un atelier composé de trois mécaniciens et de deux apprentis, afin de garantir la qualité des interventions, le respect des délais et la satisfaction de la clientèle. Je coordonne les équipes mécanique, carrosserie-peinture, réception et magasin, et je travaille en direct avec les techniciens, le magasin de pièces détachées, les livreurs, la direction, les clients et les cabinets d’expertise.

Je suis également en relation avec les experts automobiles, les fournisseurs et la concession dont nous dépendons. Mon objectif global est de fidéliser la clientèle et d’optimiser les performances économiques de l’après-vente : je veille au bon déroulement du parcours client depuis la prise en charge du véhicule jusqu’à sa restitution, et je participe activement à la rentabilité des activités mécanique et carrosserie.

Cette activité recouvre trois volets indissociables : l’organisation quotidienne du travail et l’encadrement de l’équipe, le suivi de la production et de la qualité, et le pilotage économique de l’atelier à partir de ses indicateurs.

Description de l’activité — comment je m’organise et comment je procède

1. J’organise l’activité quotidienne de l’atelier : je planifie les interventions selon le planning informatique et le tableau de chargement, je répartis les ordres de réparation et je mets en place le matériel et les pièces à disposition avant chaque intervention.
2. Je répartis les travaux en fonction des compétences des techniciens, de leurs affinités et de leur autonomie : un diagnostic électronique complexe sur un véhicule hybride est confié au technicien expert, tandis que les opérations d’entretien sont réparties entre les autres mécaniciens.
3. Je gère les priorités et les urgences (dépannages) et je réorganise la charge de travail selon l’effectif présent, par exemple en cas d’arrêt de travail — sans jamais transiger sur les règles d’hygiène et de sécurité et le port des EPI.
4. Tout au long de la journée, j’assure le suivi des interventions en cours et j’accompagne les techniciens lorsqu’ils rencontrent une difficulté : diagnostic délicat, panne intermittente, problème de procédure constructeur. Je m’assure du respect des procédures constructeur, en perpétuelle évolution.

5. Je contrôle régulièrement l'avancement des travaux afin de respecter les délais de restitution : suivi des temps passés, contrôle des éventuels retards, adaptation du planning en fonction des imprévus. En cas de retard, je réorganise les priorités, je redistribue certaines tâches et j'apporte mon soutien ; j'informe la secrétaire afin qu'elle puisse prévenir le client.

6. Avant restitution, je réalise des contrôles qualité sur les interventions : vérification des réparations effectuées, essai routier, contrôle de l'absence de défaut, validation de la conformité des travaux. Cette méthode limite les retours atelier et améliore la satisfaction des clients.

7. Je gère les équipements : outillage, appareils de contrôle et de mesure de la dotation constructeur, mises à jour de l'outil de diagnostic et de la documentation, signalement et remplacement du matériel défaillant.

8. Je pilote l'atelier avec les indicateurs du logiciel de gestion Winmotor : chiffre d'affaires atelier, productivité des techniciens, rendement, délai moyen de restitution, satisfaction client. Ces analyses me permettent d'adapter l'organisation, de cibler nos faiblesses et de mettre en place des actions d'amélioration efficaces.

9. Je contrôle aussi les devis, les temps barèmés constructeur, les compléments d'expertise et la facturation des travaux réalisés, et je veille à limiter les temps improductifs, à réduire les retours atelier et à optimiser l'occupation des postes de travail.

Situations vécues — des actions d'organisation qui ont fait progresser l'atelier

Les caisses affectées par véhicule

Pour réduire les temps improductifs, nous avons mis en place des caisses de pièces affectées à chaque véhicule client : les pièces commandées sont préparées par le magasin et mises à disposition dans la caisse du véhicule avant l'intervention. Les techniciens sont opérationnels plus rapidement, sans recherche de pièces dans le magasin. Cette organisation a permis une amélioration du suivi des interventions, une réduction des retards de livraison, une meilleure répartition de la charge de travail et une diminution des retours atelier — et, au bout de la chaîne, une amélioration de la satisfaction des clients.

La réorganisation de la carrosserie : le démontage avant expertise

Afin d'améliorer la rentabilité de l'atelier, j'ai participé à la réorganisation du travail en carrosserie, notamment sur le démontage précédant l'expertise. En démontant avant le passage de l'expert, les dégâts cachés sont constatés d'emblée : nous avons beaucoup moins de surprises après démontage, les devis complémentaires sont anticipés, et le gain de temps sur la commande des pièces détachées est considérable. À la fin des travaux, un nettoyage complet de chaque véhicule et un contrôle qualité systématique avant restitution ont été mis en place. Ces actions ont permis de réduire les délais de restitution, de limiter les reprises après intervention et d'augmenter l'efficacité globale de l'atelier.

Les indicateurs que je suis

Les chiffres suivis dans Winmotor donnent la mesure réelle du fonctionnement de l'atelier : un taux de productivité de 82 %, une note de satisfaction client de 4,2 sur 5, et un délai de restitution qui reste dans la journée pour la très grande majorité des véhicules. L'exception vient des approvisionnements : un mauvais approvisionnement de pièces peut nous mettre en défaut et porter le délai à un ou deux jours selon les cas. C'est précisément pour cela que je vérifie la disponibilité des pièces avant d'annoncer un délai au client, et que j'ai poussé la mise en place des caisses affectées par véhicule.

La formation de l'équipe

Un organisme extérieur est venu nous former sur la méthodologie à suivre pour un bon fonctionnement global du garage, et je démultiplie vers les techniciens l'information que je reçois lors des formations constructeur, pour les préparer aux évolutions techniques et aux pannes émergentes. J'encadre aussi au quotidien nos deux apprentis, en adaptant leur progression aux situations réelles de l'atelier.



L’atelier mécanique et ses ponts élévateurs, plusieurs interventions en cours de front.



Vue d’ensemble de l’atelier, côté mécanique et préparation.



La cabine de peinture Spanesi de l'activité carrosserie, créée en 2022.

Relations internes nécessaires à cette activité

Avec qui (fonction, rôle)	Pour faire quoi
La direction	Rendre compte de l'activité, des indicateurs et des besoins en équipement ou en personnel
Les mécaniciens et techniciens	Répartir les travaux, accompagner techniquement, contrôler la qualité
Les apprentis	Organiser leur progression, transmettre les gestes, les procédures et les règles de sécurité
Le carrossier-peintre et la réception	Coordonner les flux et les dossiers mixtes mécanique / carrosserie
La secrétaire et le magasin	Faire circuler l'information client et préparer les pièces (caisses affectées)

Relations externes nécessaires à cette activité

Avec qui	Pour faire quoi
La concession de rattachement	Rendre compte, appliquer les standards du réseau, faire remonter les incidents techniques
Les experts automobiles et cabinets d'expertise	Faire valider les dossiers, organiser les démontages avant expertise
Les fournisseurs et livreurs	Gérer les approvisionnements et les urgences
Les organismes de formation (organisme extérieur, formations constructeur)	Développer les compétences de l'équipe et les miennes
Les clients	Tenir l'engagement de délai et traiter les réclamations

Avec qui	Pour faire quoi
	éventuelles

Informations traitées dans cette activité

Quelles informations	Comment je les utilise	Je les transmets ?
Planning, tableau de chargement et temps barèmés	Je construis une planification réaliste et je la tiens à jour	Oui, à l'équipe
Indicateurs Winmotor : CA, productivité, rendement, délais, satisfaction	J'analyse, je cible les faiblesses et je décide des actions	Oui, à la direction
Compétences et disponibilité de chaque technicien	J'affecte les interventions et j'identifie les besoins de formation	Oui, à la direction
Devis, compléments d'expertise et facturation	Je contrôle la cohérence économique de chaque dossier	Oui, à la secrétaire et à la direction

Matériels, outils et logiciels utilisés

– Logiciel de gestion d'atelier Winmotor : planning informatique, indicateurs de productivité, suivi des temps
– Tableau de chargement visuel de l'atelier
– Outil de diagnostic constructeur et dotation constructeur d'outils de contrôle et de mesure
– Documentation constructeur et ordres de réparation
– Caisses de pièces affectées par véhicule client
– Équipements de protection individuelle et affichages de sécurité

Contraintes particulières (sécurité, délais, réglementation, confidentialité)

– Économiques : le temps improductif d'un technicien ou l'immobilisation d'un poste se traduit directement en perte pour l'entreprise ; la rentabilité se joue dans l'organisation.
– Humaines : la charge doit rester soutenable et le climat de travail bon — une équipe en tension commet des erreurs et se blesse.
– Réglementaires : règles d'hygiène et de sécurité, port des EPI, conformité des équipements de travail.
– De réseau : en tant qu'agent de la marque, nous appliquons les standards, procédures et exigences qualité du constructeur, en perpétuelle évolution.
– De délai : les engagements pris auprès des clients doivent tenir malgré les aléas quotidiens (urgences, dépannages, absences).

Habiletés, savoir-faire et qualités mobilisés

– Réactivité et capacité d'arbitrage entre plusieurs urgences contradictoires
– Capacité d'organisation et anticipation des besoins en pièces et en équipements
– Bagage technique solide, indispensable pour encadrer et accompagner
– Bonne communication d'équipe et de clientèle
– Maintien d'un bon climat de travail tout en tenant les exigences du constructeur

Connaissances particulières nécessaires à cette activité

– Méthodes de planification et de gestion de la charge d'un atelier après-vente

– Indicateurs de performance d'atelier (chiffre d'affaires, productivité, rendement, délai moyen de restitution, satisfaction client) et leur exploitation
– Temps barèmés constructeur, devis, compléments d'expertise et facturation
– Réglementation applicable à la prévention des risques professionnels en atelier
– Fonctionnement du réseau constructeur : standards, formations, remontées d'incidents
– Bases de gestion : coût horaire, temps improductifs, rentabilité d'une intervention

Comment est évaluée cette activité ?

– Par les indicateurs de rentabilité suivis dans Winmotor : chiffre d'affaires atelier, taux de productivité (82 %), rendement, délai moyen de restitution (dans la journée hors aléa d'approvisionnement), satisfaction client (4,2 / 5).
– Par la réduction des retours atelier et des retards de livraison constatée depuis la mise en place des actions d'organisation.
– Par la direction et le groupe, sur la performance de l'atelier ; les résultats sont à la hauteur des attentes de ma hiérarchie.
– Par le climat de travail et la cohésion de l'équipe, que je considère comme une condition de la performance et non comme son contraire.

Ce qui pourrait être amélioré et comment

– Poursuivre l'optimisation de la planification pour mieux absorber les urgences sans dégrader les délais des rendez-vous programmés.
– Renforcer le plan de formation de l'équipe sur les nouvelles technologies, en particulier les véhicules hybrides et électriques.
– Formaliser davantage les comptes rendus d'incidents remontés au réseau constructeur, qui contribuent à l'amélioration de la conception des prochains véhicules.

Annexes

Annexes à joindre au dossier

– Annexe 1 : notification de recevabilité du DAVA de l'académie
– Annexe 2 : pièce d'identité
– Annexe 3 : habilitation électrique véhicules (intervention sur véhicules électriques et hybrides)

Annexe 3 — Habilitation électrique véhicules

Livret d'habilitation électrique véhicules électriques et hybrides du candidat — niveau BRL / BR (chargé d'intervention et de dépannage).

[Pièce retirée – version anonymisée]

Déclaration sur l'honneur

Information sur les risques encourus en cas de fraude

Les services académiques se réservent la possibilité de vérifier l'exactitude de vos déclarations.
En cas de fausses déclarations, l'obtention du diplôme vous sera refusée, et l'administration sera tenue de déposer plainte contre vous.

La loi punit quiconque se rend coupable de fausses déclarations :
"*Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques. Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45.000 euros d'amende*." (Code pénal, art. 441-1)
"Le fait de se faire délivrer indûment par une administration publique ou par un organisme chargé d'une mission de service public, par quelque moyen frauduleux que ce soit, un document destiné à constater un droit, une identité ou une qualité ou à accorder une autorisation, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30.000 euros d'amende." (Code pénal art. 441-6).

Le plagiat, qui consiste à intégrer dans son travail (copie, dossier...) l'intégralité ou des extraits d'une autre œuvre dont on n'est pas l'auteur, sans mention de la source, est une contrefaçon constitutive d'une fraude, en applications des articles L335-2 et L335-3 du code de la propriété intellectuelle ;
- la substitution d'identité lors du déroulement des épreuves ;
- tout faux et usage de faux d'un document délivré par l'administration (falsification de relevé de notes ou de diplôme, falsification de pièce d'identité…).
- corruption ou tentative de corruption d'un agent de la fonction publique en vue d'obtenir des documents confidentiels. »

Cette liste n'est pas exhaustive.

Deux types de sanction peuvent vous être appliqués

1. Les sanctions administratives

Un candidat suspecté de fraude présentera sa défense lors d'une audition devant une émanation du jury ou par écrit, afin de respecter le principe de la procédure contradictoire L'éventail des sanctions est variable selon la gravité des faits reprochés et s'étend de l'annulation de l'examen, jusqu'à une interdiction de se présenter à tout examen et concours de l'enseignement technique durant une période maximale de deux ans.

2. Les sanctions pénales

Les fraudes commises dans les examens et les concours publics constituent un délit et sont réprimées par le Code pénal.

Exemples de sanctions pénales possibles :
- la substitution d'identité lors du déroulement des épreuves peut entraîner des sanctions pénales : peine d'emprisonnement et amende pouvant aller jusqu'à 45 000 euros selon les cas.
- l'usurpation d'identité dans un document administratif ou dans un document authentique est punie de 6 mois d'emprisonnement et de 7500 euros d'amende.
- enfin, tout faux et usage de faux d'un document délivré par l'administration sont punis de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende.

Pour plus d'information, veuillez consulter :
- le Code pénal et notamment les articles 313-1, 313-3, 441-1, 433-19, 441-2
- l'arrêté du 19 mai 1950 relatif aux fraudes aux examens et aux concours de l'enseignement technique.

Je déclare sur l'honneur :

- ☑ avoir pris connaissance des informations relatives aux fraudes en VAE ;
- ☑ attester de l'exactitude de toutes les informations figurant dans le présent livret ;
- ☑ autoriser la communication de mes résultats en termes de validation au Dispositif académique de validation des acquis (DAVA) pour bénéficier d'un conseil post-Jury.

Fait à [commune], le 04 / 09 / 2026

Nom, prénom :

[Pièce retirée – version anonymisée]



Ministère de l'Education nationale
Direction générale de l'enseignement scolaire
VAE- Dossier de validation - Livret 2 - Edition 2018