

# **CORRIGÉ** **ETUDE DE CAS**

Certificat de Qualification Professionnelle



## **EPREUVE E2**

Technicien Electricien-Electronicien Automobile

# [ BAREME DE NOTATION ]

QUESTIONS	POINTS	NOTE
<b>PARTIE 1</b>		
Question 1	12	
Question 2	4	
Question 3	3	
Question 4	3	
Question 5	2	
Question 6	2	
Question 7	2	
Question 8	2	
<b>Total</b>	<b>30</b>	
<b>PARTIE 2</b>		
Question 1	4.5	
Question 2	2	
Question 3	0.5	
Question 4	2	
Question 5	1	
<b>Total</b>	<b>10</b>	
<b>PARTIE 3</b>		
Question 1	2	
Question 2	2	
Question 3	1	
Question 4	1	
Question 5	2	
Question 6	2	
<b>Total</b>	<b>10</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>/ 50</b>	<b>/ 50</b>
	<b>NOTE</b>	<b>/ 20</b>

## ➔ MISE EN SITUATION

Vous travaillez pour le **Garage du Rond Point** situé 5, rue de la Colline à Suresnes (C.P. 92 158)

Nous sommes le Lundi 20 Juin 2011. Il est 8h45.

Vous accueillez **Mme LACLIENTE**, à votre réception, qui a rendez-vous pour l'entretien des 120 000 km de sa Mégane.

Mme LACLIENTE est une « habituée » ; elle est inscrite dans votre fichier client.

Son adresse est la suivante :

56, avenue de la paix  
92 158 SURESNES

N° de tél. : 06.07.08.09.10

Elle récupère sa voiture à 17h30 (elle ne souhaite pas récupérer les pièces remplacées).

### Informations véhicule :



Renault Mégane Berline DCI 105 CV (sans FAP)

N° Série : VF1BMS60638553182

Immatriculation : 844 FJC 92

Kilométrage : 120 856 km

Date 1<sup>ère</sup> MEC : 02/10/2007

Niveau carburant : ¼

Etat carrosserie : porte AVD enfoncée



<b>Exemplaire client</b>		<b>ORDRE DE REPARATION</b>		N° O.R. : 4522	
				Entrée le : 20/06/2011	
<b>ENTREPRISE</b>			<b>CLIENT</b>		
GARAGE DU ROND-POINT 5, rue de la Colline 92 158 SURESNES			Nom : LACLIENTE Adresse : 56 Avenue de la Paix 92 158 SURESNES Tél : 06 07 08 09 10		
<b>SINISTRE</b>			<b>VEHICULE</b>		
CIE D'ASSURANCE : .....			MARQUE : RENAULT ..... TYPE : MEGANE .....		
MISSION N° : .....			N° SERIE : VF1BMS60638553182 .....		
CABINET EXPERT : .....			1ERE MISE EN CIRCULATION : 02/10/2007		
PRISE EN CHARGE N° : .....			N° IMMATRICULATION : 844 FJC 92 .....		
FRANCHISE : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>			KMS AU COMPTEUR : 120 856 .....		
VALEUR ARGUS : .....			DIVERS : .....		
VALEUR VENALE : .....			COULEUR REF. : .....		
DEMANDE DU CLIENT : REVISION DES 120 000 KM					
CODE M.O.	LIBELLE DES TRAVAUX				
	Vidange, remplacement filtre à huile, filtre à habitacle, filtre à air, filtre à gazole, REMPLACEMENT DE LA COURROIE DE DISTRIBUTION, remplacement du liquide de refroidissement, remplacement de la courroie d'accessoires, remplacement du liquide de frein, contrôle climatisation + nettoyage, essai				
DEPANNAGE : .....		SOUS-TRAITANCE : .....		CARBURANT : .....	
DIVERS : .....					
<b>ETAT VEHICULE RECEPTIONNE</b>			<b>RENONCEMENT A LA RESTITUTION DES PIECES :</b>		
OBSERVATION : Porte AVD enfoncée			OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>		
.....			Accord du client pour les travaux décrits ci-dessus et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de réparations affichées sur le lieu de réception et figurant au dos de l'exemplaire client.		
.....					
.....					
		<b>Niveau Carburant</b>		<b>CLIENT REPARATEUR</b>	
		---X---  -----  0 1/2 4/4		signature signature	
Livraison prévue le 20/06/2011 à 17h30					

**Question 2****4 points**

Dans le cadre d'un remplacement d'une courroie de distribution, entraînant la pompe à eau, qu'est-il prudent de conseiller au client ? 2 pts

Et pourquoi ? 2 pts

Il faut également remplacer la pompe à eau et le joint de pompe à eau, car si la pompe à eau se met à fuir, toute l'intervention sera de nouveau à réaliser.

**Question 3****3 points**

Pour un entretien, citez deux avantages à facturer au forfait constructeur :

1,5 pt/avantage

Rapidité de facturation

Possibilité de donner un prix en entrée du véhicule

Equité de facturation entre les mêmes prestations dans le temps

Tarification « officielle » du constructeur généralement « placée » vis-à-vis de la concurrence

Forfait tout compris évitant les litiges sur des « petites fournitures », « essais », etc....

Clarté du prix, respect des engagements

Permet à plusieurs personnes en réception de donner le prix

**Question 4****3 points**

La cliente se plaint de bruit de « claquement » dans le train avant et d'un véhicule qui « tire » à droite. Si nous avons le temps, que devons-nous faire lors de la réception du véhicule ?

Il faut essayer le véhicule avec la cliente et/ou mettre le véhicule sur le pont.

### Question 5

2 points

Si la cliente refuse de remplacer les pneus, quelle précaution devons-nous prendre ?

Nous devons lui faire signer une décharge de responsabilité.

### Question 6

2 points

En fonction des préconisations Michelin, quel conseil pouvons-nous donner à notre cliente ?

De faire une permutation de roue (passage des pneus neufs à l'arrière et des pneus usés à l'avant).

## Choix et Utilisation

- Le choix d'un pneu doit être conforme à l'équipement d'origine du véhicule, défini par le constructeur de ce véhicule ou par un organisme officiel. Toute autre configuration doit être validée par un professionnel du pneu, qui pourra proposer la solution la mieux adaptée à l'utilisation, dans le respect de la législation en vigueur.
- Un pneu acheté d'occasion doit être vérifié par un professionnel du pneu avant utilisation.
- Sur un même essieu, il est fortement conseillé d'utiliser deux pneus de même dessin de sculpture.
- Dans le cadre du remplacement de deux pneus, il est conseillé de monter les pneus neufs ou les moins usés sur l'essieu arrière.
- Dans le cadre du montage de pneus hiver, il est conseillé d'équiper le véhicule de quatre pneus spécifiques hiver, particulièrement pour les pneus cloutés.
- Ne pas utiliser le pneu à une pression non adaptée, à une vitesse supérieure à celle de son indice, à une charge supérieure à celle de son indice.
- Une roue de secours temporaire ne doit pas être utilisée de façon durable.

**Question 7****2 points**

Si ce véhicule est concerné par une « campagne de rappel » du constructeur (ou campagne de mise à niveau du véhicule), un centre auto peut-il faire l'intervention ?

Non, les campagnes de rappel constructeur sont « réservées » au réseau, seul habilité à effectuer ces prestations.

**Question 8****2 points**

Quel règlement légifère ces deux aspects ?

C'est le règlement européen qui traite de ces aspects.



## PARTIE 2 : LES DIFFERENTES STRUCTURES AUTOMOBILES

### Question 1

4.5 points

Vous venez d'être diplômé. Vous avez reçu trois propositions d'embauche :

- une succursale « Citroën »
- un réparateur agréé « Renault »
- un garage indépendant « Multimarques »

Pour chaque type de structure, citez au moins trois caractéristiques (taille des entreprises, autonomie, équipements...)

0.5 pt/caractéristique

**Succursale** : grande taille d'entreprise, gros moyens techniques, image du constructeur, entreprise appartenant au constructeur, applique rigoureusement le cahier des charges du constructeur, spécialisation des tâches.

**Réparateur agréé** : structure de taille plus « humaine » ou familiale, privé, moins de moyens, moyens techniques répondant cependant au cahier des charges du constructeur, polyvalence nécessaire et diversité des postes occupés.

**Garage indépendant multimarques** : grande polyvalence, aucun cahier des charges constructeur, indépendance, moyens techniques et financiers plus faibles, polyvalence importante, organisation plus artisanale.

### Question 2

2 points

Vous souhaitez vous associer à un collègue pour « monter » un garage. Vous et votre collègue souhaitez être en société. Quel type de structure peut convenir à ce choix (SA, SAS, EURL, SARL, EI, SNC,...) et pourquoi ?

Avec un collègue, soit un deuxième associé, il faut obligatoirement passer par la SARL. C'est le seul statut permettant d'être en société avec un associé.

**Question 3****0.5 point**

Qu'est-ce-que la Convention Collective de l'Automobile ?

La Convention Collective de l'Automobile est l'application de divers textes de loi, et notamment le code du travail, spécifique à l'automobile.

**Question 4****2 points**

Quels sont les 4 échelons de référence de la catégorie « ouvriers-employés » dans la branche automobile ?

0.5 pt/échelon

Echelons 3, 6, 9 et 12.

**Question 5****1 point**

Quel échelon le diplôme de CQP TEEA permet-il de viser ?

0.5 pt

Sous quelle condition ?

0.5 pt

Le CQP TEEA est positionné à l'échelon 9, sous réserve qu'il effectue bien les tâches mentionnées sur la fiche de poste de la Convention Collective.

## PARTIE 3 : QUALITE

### Question 1

2 points

En quoi consiste l'amélioration continue ?

L'amélioration continue est l'amélioration des performances en permanence en vue de mieux satisfaire aux exigences de ses clients.

### Question 2

2 points

Le « cycle de performance », caractérisant l'amélioration continue, est composé de 4 phases : Vérifier, Analyser, Solutionner et Identifier. Remettez-les dans le bon ordre : 0.5 pt/phase

- Phase 1 : analyser
- Phase 2 : identifier
- Phase 3 : solutionner
- Phase 4 : vérifier

### Question 3

1 point

A quoi sert une enquête de satisfaction client ?

Elle sert à connaître le niveau de satisfaction des clients et à mieux répondre à leurs attentes.

**Question 4****1 point**

Donnez la définition de la qualité :

C'est répondre aux attentes du client.

**Question 5****2 points**

Citez 4 attentes du client dans un garage automobile :

0.5 pt/attente

Etre bien accueilli, avoir une idée du prix, récupérer le véhicule à l'heure, être conseillé, être informé, attendre dans de bonnes conditions, ne pas avoir à revenir, récupérer son véhicule propre après intervention, être reconnu à son arrivée au garage....

**Question 6****2 points**

Depuis quelques temps, vous constatez que l'item « qualité des explications de la facture » est en chute. Pourtant, une procédure expliquant cette étape existe au sein de votre entreprise. Quelles sont les deux causes possibles ?

Soit la procédure est inadaptée, soit la procédure n'est pas suivie.