S3.Organisation de la maintenance ***extrait référentiel BTS Maintenance des véhicules***

S3.1 La communication écrite dans le service après-vente				
Savoirs, connaissances (concepts, notions, méthodes)	**Option**			**Commentaires**
	VP	VTR	M	
• Les différents types de documents : – la facture, l'OR, le devis, les documents de suivis des procédures de qualité ; – la note de service, le compte rendu, la lettre type.	3	3	3	Cet aspect de la communication sera traité grâce à l'utilisation et une mise en œuvre usuelles des différents documents. Les notions juridiques sur la responsabilité du réparateur et du client seront traitées au travers de la mise en œuvre des documents utilisés en entreprise. La mise en œuvre des règles de base relatives aux écrits professionnels et commerciaux seront abordées sur des exemples de réalisation de documents tant au niveau de la forme que du vocabulaire. La réalisation de documents se limitera à la maitrise des fonctions courantes d'un logiciel de traitement de texte.

S3.1 La communication écrite dans le service après-vente (s.a.v)

L'information du client et la transparence des prestations sont des éléments indispensables pour éviter des malentendus.
Des textes spécifiques ont été pris pour renforcer la protection des consommateurs.
Il est impératif d'établir un ordre de réparation lors de la prise en charge du véhicule et de réaliser un devis, surtout si les travaux sont importants.
Réparer sa voiture coûte souvent très cher. Le client doit être renseigné au mieux sachant qu'une prestation en après-vente est rarement visible.

De plus, pour fidéliser la clientèle en répondant à ses attentes, il est mis en place au sein de chaque entreprise, une communication interne. Celle-ci permet aux salariés d'adopter les démarches de traçabilité indispensable pour répondre aux objectifs, directives ou consignes du S.A.V.

➢ Les différents types de documents :

✓ L'ordre de réparation

Avant la réparation, il est indispensable de remplir un ordre de réparation qui décrit la nature des travaux.
Ce document doit être établi sur papier à en-tête de l'entreprise et signé par le client et le professionnel.

Il doit comporter :
- la date ;
- l'identité du client ;
- le type de véhicule, son kilométrage et d'autres informations utiles (niveau carburants, constats visuels …).
- la nature exacte des réparations à effectuer ;
- le coût estimatif des réparations à réaliser (*ce coût est indicatif et ne constitue pas un engagement de prix*)
- le délai d'immobilisation du véhicule.

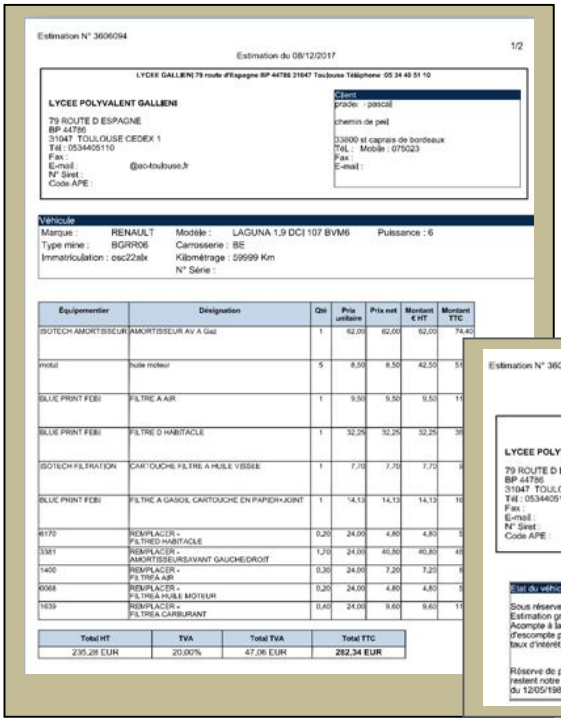
Ce document sera utile en cas de litige. Il permettra au client et à l'entreprise de faire la preuve de ce qui a été demandé. L'entreprise pourra être mise en cause éventuellement si la prestation effectuée ne correspond pas à celle qui a été demandée et visée sur l'O.R.

Le client doit être informé des conditions de ventes de prestations ou services. Celles-ci figurent au verso du document.

✓ Le devis

Si les travaux demandés sont importants, il est préférable d'établir un devis.

Le devis constitue un engagement de prix.



Estimation N° 3606094 — 1/2

Estimation du 08/12/2017

LYCEE GALLIENI 79 route d'Espagne BP 44786 31047 Toulouse Téléphone :05 34 40 51 10

LYCEE POLYVALENT GALLIENI
79 ROUTE D ESPAGNE
BP 44786
31047 TOULOUSE CEDEX 1
Tél : 0534405110
Fax :
E-mail : @ac-toulouse.fr
N° Siret :
Code APE :

Client
pradel : pascal
chemin de peil
33800 st caprais de bordeaux
Tél. : Mobile : 075023
Fax :
E-mail :

Véhicule
Marque : RENAULT — Modèle : LAGUNA 1,9 DCI 107 BVM6 — Puissance : 6
Type mine : BGRR06 — Carrosserie : BE
Immatriculation : osc22alx — Kilométrage : 59999 Km
N° Série :

Équipementier	Désignation	Qté	Prix unitaire	Prix net	Montant € HT	Montant TTC
ISOTECH AMORTISSEUR	AMORTISSEUR AV A Gaz	1	62,00	62,00	62,00	74,40
motul	huile moteur	5	8,50	8,50	42,50	51
BLUE PRINT FEBI	FILTRE A AIR	1	9,50	9,50	9,50	11
BLUE PRINT FEBI	FILTRE D HABITACLE	1	32,25	32,25	32,25	38
ISOTECH FILTRATION	CARTOUCHE FILTRE A HUILE VISSEE	1	7,70	7,70	7,70	9
BLUE PRINT FEBI	FILTRE A GASOIL CARTOUCHE EN PAPIER+JOINT	1	14,13	14,13	14,13	16
4170	REMPLACER - FILTRED HABITACLE	0,20	24,00	4,80	4,80	5
3381	REMPLACER - AMORTISSEURSAVANT GAUCHE/DROIT	1,70	24,00	40,80	40,80	48
1400	REMPLACER - FILTRE A AIR	0,30	24,00	7,20	7,20	8
0068	REMPLACER - FILTRE A HUILE MOTEUR	0,20	24,00	4,80	4,80	5
1439	REMPLACER - FILTRE A CARBURANT	0,40	24,00	9,60	9,60	11

Total HT	TVA	Total TVA	Total TTC
235,28 EUR	20,00%	47,06 EUR	282,34 EUR

Lorsqu'il est signé, il vaut ordre de réparation.

Il doit comporter :
- la description précise des travaux à effectuer ;
- le coût et les temps de la main d'œuvre ;
- la liste des pièces détachées nécessaires ;
- le montant de la TVA ;
- les délais de réparation ;
- la durée de validité du devis.

Estimation N° 3606094 — 2/2

Estimation du 08/12/2017

LYCEE GALLIENI 79 route d'Espagne BP 44786 31047 Toulouse Téléphone :05 34 40 51 10

LYCEE POLYVALENT GALLIENI
79 ROUTE D ESPAGNE
BP 44786
31047 TOULOUSE CEDEX 1
Tél : 0534405110
Fax :
E-mail : @ac-toulouse.fr
N° Siret :
Code APE :

Client
pradel : pascal
chemin de peil
33800 st caprais de bordeaux
Tél. : Mobile : 075023
Fax :
E-mail :

Etat du véhicule à la réception

Sous réserve d'autres anomalies constatées au démontage, Estimation gratuite valable 1 mois (sauf stipulation contraire). Acompte à la commande (30% min), solde à la livraison. Pas d'escompte pour paiement anticipé. Intérêts de retard : 1,5 fois le taux d'intérêt légal (Loi du 31/12/1992)

Réserve de propriété : les marchandises objet de ce document restent notre propriété jusqu'au paiement intégral (Loi n°80.335 du 12/05/1980 et du 25/01/1985 article 121).

Signature client

Pour acceptation.
Mention manuscrite «Bon pour accord»

Le :

Le devis, une fois accepté par le client, dispense le professionnel de reprendre dans sa note l'ensemble des opérations déjà détaillées.

Ce devis est souvent intégré sur la page recto de l'O.R

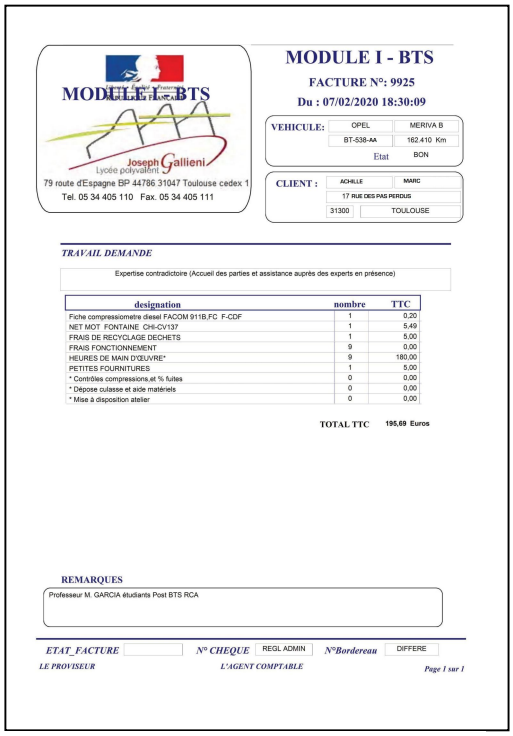
✓ La note et la facture

Après la réparation, le réparateur doit remettre obligatoirement au client une note TTC pour toute somme supérieure à 25 €.

Cette note est établie en double exemplaire, l'original étant remis au consommateur.

La note comporte les mentions suivantes :

- la date ;
- le nom et adresse de l'établissement et ceux du client ;
- le numéro d'immatriculation du véhicule ;
- le kilométrage au compteur ;
- le décompte détaillé de chaque prestation, c'est-à-dire le prix des pièces ou la quantité de produits utilisés ;
- la dénomination des pièces utilisées ;
- la somme totale à payer HT et TTC.



MODULE I - BTS
Joseph Gallieni Lycée polyvalent
79 route d'Espagne BP 44786 31047 Toulouse cedex 1
Tel. 05 34 405 110 Fax. 05 34 405 111

MODULE I - BTS
FACTURE N°: 9925
Du : 07/02/2020 18:30:09

VEHICULE: OPEL — MERIVA B — BT-538-AA — 162.410 Km — Etat BON

CLIENT : ACHILLE — MARC — 17 RUE DES PAS PERDUS — 31300 — TOULOUSE

TRAVAIL DEMANDE

Expertise contradictoire (Accueil des parties et assistance auprès des experts en présence)

designation	nombre	TTC
Fiche compressiometre diesel FACOM 911B.FC F-CDF	1	0,20
NET MOT FONTAINE CH5-CV137	1	5,49
FRAIS DE RECYCLAGE DECHETS	1	5,00
FRAIS FONCTIONNEMENT	9	0,00
HEURES DE MAIN D'QEUVRE*	9	180,00
PETITES FOURNITURES	1	5,00
* Contrôles compressions,et % fuites	0	0,00
* Dépose culasse et aide matériels	0	0,00
* Mise à disposition atelier	0	0,00

TOTAL TTC 195,69 Euros

REMARQUES
Professeur M. GARCIA étudiants Post BTS RCA

ETAT_FACTURE — N° CHEQUE — REGL ADMIN — N°Bordereau — DIFFERE

LE PROVISEUR — L'AGENT COMPTABLE — Page 1 sur 1

La facture est une note détaillée des prestations ou des marchandises vendues.

Il s'agit d'un document de nature commerciale et comptable, établi par le S.A.V de l'entreprise pour constater les conditions de ventes de produits, de marchandises ou de services (nature, quantité, qualité, prix, modalités et échéance de paiement, etc.)

Il convient de vérifier à l'aide de l'ordre de réparation que ne soient pas facturés des réparations ou des produits non demandés.
Le client est en droit de refuser de les payer.

Une facture électronique peut être éditée et tenir lieu de facture d'origine, à condition d'être acceptée préalablement par l'acheteur (il peut aussi la refuser).

- ✓ **la note de service,**

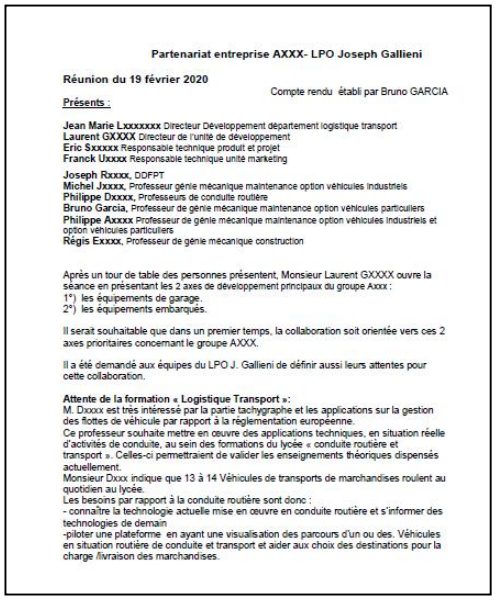
C'est un document officiel, qui permet d'informer une ou plusieurs personnes d'un événement quelconque, ou d'une directive commune à appliquer. La note de service s'inscrit davantage comme une communication hiérarchique suite à une décision prise en groupe de travail.

Elle fait apparaître les éléments suivants :
Le destinataire, la date, l'objet, l'expéditeur, le contenu, le cachet du service et/ou la signature de l'auteur.

En service après-vente, elle est très souvent utilisée en vue de préciser des consignes, un mode de fonctionnement, des règles à suivre, redonner un cadre fonctionnel, ou faire appliquer une campagne de modification ou rappel.

- ✓ **le compte rendu,**

C'est généralement un document qui fait état de témoignage, d'exposé, d'un descriptif de faits ou d'une synthèse de réunion. Mais il peut avoir aussi la forme d'un rapport d'activité ou d'intervention.



Partenariat entreprise AXXX- LPO Joseph Gallieni

Réunion du 19 février 2020

Compte rendu établi par Bruno GARCIA

Présents :

Jean Marie Lxxxxxxx Directeur Développement département logistique transport
Laurent GXXXX Directeur de l'unité de développement
Eric Sxxxxx Responsable technique produit et projet
Franck Uxxxx Responsable technique unité marketing

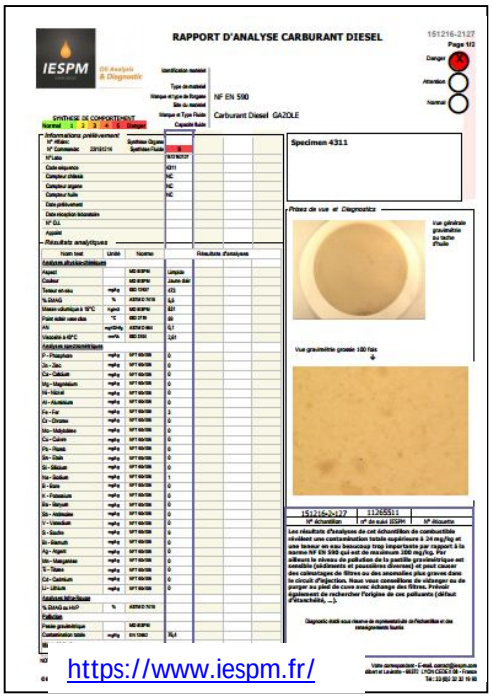
Joseph Rxxxx, DDFPT
Michel Jxxxx, Professeur génie mécanique maintenance option véhicules industriels
Philippe Dxxxx, Professeurs de conduite routière
Bruno Garcia, Professeur de génie mécanique maintenance option véhicules particuliers
Philippe Axxxx Professeur de génie mécanique maintenance option véhicules industriels et option véhicules particuliers
Régis Exxxx, Professeur de génie mécanique construction

Après un tour de table des personnes présentent, Monsieur Laurent GXXXX ouvre la séance en présentant les 2 axes de développement principaux du groupe Axxx :
1°) les équipements de garage,
2°) les équipements embarqués.

Il serait souhaitable que dans un premier temps, la collaboration soit orientée vers ces 2 axes prioritaires concernant le groupe AXXX.

Il a été demandé aux équipes du LPO J. Gallieni de définir aussi leurs attentes pour cette collaboration.

Attente de la formation « Logistique Transport »:
M. Dxxxx est très intéressé par la partie tachygraphe et les applications sur la gestion des flottes de véhicule par rapport à la réglementation européenne.
Ce professeur souhaite mettre en œuvre des applications techniques, en situation réelle d'activités de conduite, au sein des formations du lycée « conduite routière et transport ». Celles-ci permettraient de valider les enseignements théoriques dispensés actuellement.
Monsieur Dxxx indique que 13 à 14 Véhicules de transports de marchandises roulent au quotidien au lycée.
Les besoins par rapport à la conduite routière sont donc :
- connaître la technologie actuelle mise en œuvre en conduite routière et s'informer des technologies de demain
-piloter une plateforme en ayant une visualisation des parcours d'un ou des. Véhicules en situation routière de conduite et transport et aider aux choix des destinations pour la charge /livraison des marchandises.



IESPM

RAPPORT D'ANALYSE CARBURANT DIESEL

151216-2127
Page 1/2

Danger
Attention
Normal

Identification matériel
Type de matériel
Marque et type de moteur: NF EN 590
Site du matériel
Marque et Type Pompe: Carburant Diesel GAZOLE
Capacité Réservoir

SYNTHESE DE COMPORTEMENT
Normal 1 2 3 4 5 Danger

Informations prélèvement
N° Matériel: Synthèse Organe
N° Commande: 20/02/16 Synthèse Fluide
N° Lotto: 0216/0237
Code séquence: 4311
Compteur chassis: NC
Compteur moteur: NC
Compteur huile: NC
Date prélèvement
Date réception laboratoire
N° GL
Appelé

Résultats analytiques

Nom test	Unité	Norme	Résultats d'analyses
Analyse physico-chimique			
Aspect		MO 00/PM	Limpide
Couleur		MO 00/PM	Jaune doré
Teneur en eau	mg/kg	ISO 12937	433
% ZnDTP	%	ASTM D 1476	0,0
Masse volumique à 15°C	kg/m3	MO 00/PM	831
Point éclair vase clos	°C	ISO 2719	69
Viscosité	mm²/s	ISO 3104	3,21
Viscosité à 40°C	mm²/s	ISO 3104	3,24
Analyse spectrométrique			
P - Phosphore	mg/kg	SFT 00/208	0
Zn - Zinc	mg/kg	SFT 00/208	0
Ca - Calcium	mg/kg	SFT 00/208	0
Mg - Magnésium	mg/kg	SFT 00/208	0
Ni - Nickel	mg/kg	SFT 00/208	0
Al - Aluminium	mg/kg	SFT 00/208	0
Fe - Fer	mg/kg	SFT 00/208	3
Cr - Chrome	mg/kg	SFT 00/208	0
Mo - Molybdène	mg/kg	SFT 00/208	0
Cu - Cuivre	mg/kg	SFT 00/208	0
Pb - Plomb	mg/kg	SFT 00/208	0
Sn - Etain	mg/kg	SFT 00/208	0
Si - Silicium	mg/kg	SFT 00/208	0
Na - Sodium	mg/kg	SFT 00/208	1
K - Gaz	mg/kg	SFT 00/208	0
K - Potassium	mg/kg	SFT 00/208	0
Sb - Antimoine	mg/kg	SFT 00/208	0
Ti - Titanium	mg/kg	SFT 00/208	0
V - Vanadium	mg/kg	SFT 00/208	0
B - Bore	mg/kg	SFT 00/208	0
Bi - Bismuth	mg/kg	SFT 00/208	0
Ag - Argent	mg/kg	SFT 00/208	0
Mn - Manganèse	mg/kg	SFT 00/208	0
Ti - Titane	mg/kg	SFT 00/208	0
Cd - Cadmium	mg/kg	SFT 00/208	0
Li - Lithium	mg/kg	SFT 00/208	0
Analyse biochimique			
% ZnDTP	%	ASTM D 1476	
Particules			
Pesée gravimétrique		MO 00/PM	
Contamination totale	mg/kg	EN 12662	16,4

Specimen 4311

Prises de vue et Diagnostics

Vue générale gravimétrie au tache d'huile

Vue gravimétrie grossie 100 fois

151216-2-127	11265511
N° échantillon	N° de suivi IESPM

Les résultats d'analyses de cet échantillon de combustible révèlent une contamination totale supérieure à 24 mg/kg et une teneur en eau beaucoup trop importante par rapport à la norme NF EN 590 qui est de maximum 200 mg/kg. Par ailleurs le niveau de pollution de la pastille gravimétrique est sensible (sédiments et poussières diverses) et peut causer des colmatages de filtres ou des anomalies plus graves dans le circuit d'injection. Nous vous conseillons de vidanger ou de purger au pied de cuve avec échange des filtres. Prévoir également de rechercher l'origine de ces polluants (défaut d'étanchéité, ...).

Diagnostic établi sous réserve de représentativité de l'échantillon et des renseignements fournis

Votre correspondant : E-mail: contact@iespm.com
Allée de Lavalette - 69372 LYON CEDEX 08 - France
Tel: 33 (0)3 33 33 19 69

https://www.iespm.fr/

Le compte rendu ne fournit aucune proposition de solution ; il reste neutre et factuel contrairement au rapport.

Les divers types sont :

- compte rendu de séminaire, de conférence : les présentations et échanges sont repris de manière synthétique dans le cadre de la journée de travail ou de rencontre décrite.
- compte rendu administratif ou de réunion ***(CE, CHSCT, AG, DP)**** : il retrace les débats et décisions prises en séance. Il est essentiel et constitue une aide inestimable la communication, et la mémoire des décisions..

**Comité d'entreprise (CE), Comité d'hygiène de sécurité et de conditions de travail (CHSCT), Assemblée générale (AG), Délégués du personnel (DP)*

- compte rendu d'entretien : il est la synthèse d'un rendez-vous professionnel (embauche, entretien annuel ou professionnel..).
- compte rendu d'intervention ou rapport d'activité : il précise les principales réalisations du SAV au cours de l'intervention journalière ou opérations hebdomadaires, mensuelles ou annuelles.
- compte rendu de formation : les éléments vus durant la ou les journées de formation sont retranscrits pour la mémoire des participants et la communication aux absents.
- compte rendu de mission : rapport établi par un organisme agréé de vérification ou un expert missionné. le contenu décrit la mission (feuille de route, constats et préconisations).

Les points que l'on trouve dans un compte rendu :

-L'objectifs de la réunion, la date de la rencontre, la liste des présents et leur fonction, les personnes absentes et/ou excusées.
-Les sujets traités et la synthèse des discussions.
-Conclusions et décisions prises le cas échéant.
-Les actions avec citation des responsables qui pilotent et la date de la mise en place.
-Date et lieu de la prochaine réunion (si possible)

Des analyses, des appréciations et commentaires peuvent y figurer : nature du travail fourni, problèmes particuliers, points à améliorer, etc.

A noter que le compte rendu ne fait que décrire ce qui a été décidé lors de la phase de synthèse.

- ✓ **la lettre type.**

Bien que l'usage du courriel soit important, il reste une place spécifique pour les lettres, et notamment lors d'une demande ou offre d'emploi, proposition de candidature, invitation ou remerciement officiel.

Le corps de la lettre doit comporter :

L'identité de l'expéditeur (*prénom et nom*) et ses coordonnées,
L'identité du destinataire (*prénom et nom*) ou sa fonction et ses coordonnées. Les mots Madame et Monsieur doivent être écrits. Vous ne devez pas les abréger.

Pour faciliter la lecture de votre lettre, vous devez inclure l'objet du courrier, un bref descriptif écrits en gras et les références du courrier éventuellement.

Vous devez faire :

https://joseph-gallieni.mon-ent-occitanie.fr/

Lycée GALLIÉNI

Dossier suivi par
Bruno GARCIA
Enseignant en maintenance automobile

Téléphone
05.34.40.51.10

Mél : bruno.garcia@ac-toulouse.fr

79 route d'Espagne
BP 44786
31047 Toulouse Cedex 1

Toulouse, le lundi 17 février 2020

A l'attention de Monsieur Antoine NARIVELO
Lot II , 120 route de Manjaray
31101 Toulouse

Objet : lettre de mission pour réaliser votre CV et une lettre de motivation

Bonjour Monsieur Antoine Narivelo,

Nous faisons suite à votre apprentissage de ce jour au Lycée Joseph Galliéni, concernant la lettre type et le compte rendu.

Vous êtes missionné pour réaliser une lettre de motivation accompagnant votre CV . Le but est de vous accompagner dans la recherche d'une entreprise pour votre stage métier obligatoire en BTS Maintenance des Véhicules Option A : Voitures Particulières .

Dans un premier temps, vous devez réaliser sur le site Europass votre cv et votre lettre de motivation. Prendre soin de bien exporter vos documents sur une clef USB. Le lien est joint en bas de page. Ces pièces numérisées pourront vous aider à démarcher les entreprises susceptibles de prendre des apprentis ou stagiaires. Votre professeur référent Monsieur XXXX ayant déjà des contacts d'entreprises pourra vous aider dans cette démarche (ces coordonnées sont les suivantes : xxx.yyy@ac-vvvvv.fr / 06.50.60.00.00).

Une fois l'entreprise trouvée et votre pré convention remise au bureau des stages, l'établissement établira trois exemplaires du contrat de stage. Votre convention sera alors enregistrée dans notre base et à ce moment-là, vous recevrez les documents à parapher et vous serez officiellement positionner pour continuer votre formation professionnelle en entreprise du ….au …..

Nous restons bien entendu à votre disposition pour toute aide ou renseignement complémentaire.

Dans cette attente de vos documents, nous vous prions de croire, Monsieur Narivelo, à l'assurance de nos meilleurs sentiments.

Bruno GARCIA

Pièces(s) jointe(s) :
Lien de travail : https://europass.cedefop.europa.eu/editors/fr/cv/compose

- une introduction

Exposez votre situation en une phrase maximum. Elle doit amener votre demande, donc ne parlez que de ce qui a un rapport direct avec l'objet de votre requête.

« Je vous informe.. » , « Je vous demande… », « Comme suite à …je vous sollicite.. », « J'ai bien reçu… »….

-Un développement avec 1 à 2 idées clefs (3 au maxi)

1° idée : Décrire par exemple la situation, indiquer votre motivation, le contenu professionnel. Puis imager en développant ; expliquer concrètement, argumenter.
Pour réussir ce paragraphe, ne pas perdre de vue l'objet de votre courrier. Eventuellement examinez attentivement l'annonce à laquelle vous répondez.

2° idée : Dans ce paragraphe, l'enjeu est de dire en quelques lignes ce qui vous amène à écrire. L'analyse, les propositions envisagées. N'hésitez pas à vous documenter sen amont.

- Et ensuite conclure votre lettre par l'usage de formule de salutation comme les suivantes

« Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs ».
« Veuillez recevoir, Monsieur, mes salutations distinguées. »

Ou en écrivant au nom de votre entreprise :

« Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos plus cordiales salutations.»

Vous pouvez aussi indiquer votre disponibilité dans la formule finale :
« Restant à votre disposition pour toute information complémentaire… », « je suis disponible pour vous rencontrer lors d'un entretien à votre convenance.. »

Pensez à signer votre lettre

Si vous avez un document à joindre à votre lettre, vous devez le stipuler au bas de votre lettre. Indiquer la pièce jointe selon une des façons suivantes :

Pièce jointe : *Facture N°00*
Pièce jointe : *1*
P.J : *curriculum vitae*

➢ Recherche sur site textes de référence

https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23208

Code de commerce : article L123-22 =>Durée de conservation d'une facture

Code de commerce : article L441-9 => Obligation de facturation

Code général des impôts : articles 289-0 et 289 => Factures

Arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 =>relatif à la publicité des prix de tous les services

BoÂp-Impôts n°BOI-TVA-DECLA-30-20 =>règles d'établissement des factures

BoÂp-Impôts n°BOI-CF-INF-10-40-40 => sanctions des infractions aux règles de facturation

Instruction du 22 février 2017 => développement de la facturation électronique