

Brevet de Technicien Supérieur

Après-Vente Automobile

Motocycles

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Brevet de Technicien Supérieur							Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS) Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat) Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités	
Après-vente Automobile								
Motocycles							Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS) Candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle Enseignement à distance	
Nature des épreuves			Unité	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée
E1 – culture générale et expression			U1	2	écrite	4 h	CCF 3 situations	écrite 4 h
E2 – langue vivante : anglais			U2	2	Orale	Préparation 20 min. Interrogation 20 min.	CCF 2 situations	Orale Préparation 20 min. Interrogation 20 min.
E3 – mathématiques et sciences physiques								
• E31 – sous-épreuve : mathématiques			U31	2	Écrite	2 h	CCF : 2 situations	Écrite 2 h
• E32 – sous-épreuve : sciences physiques			U32	2	Écrite	2 h	CCF : 2 situations	Écrite 2 h
E4 – analyse des systèmes et contrôle des performances			U4	4	écrite	6h	Ecrite - 6h	écrite 6h
E5 – activités de maintenance sur véhicule								
• E5.1 – diagnostic sur système de haute Technicité			U51	5	CCF 1 situation	4 h	CCF 1 situation	Pratique 4 h
• E5.2 – intervention de maintenance			U52	3	CCF 1 situation	6 h	CCF 1 situation	Pratique 6h
E6 – Épreuve professionnelle de synthèse : gestion des interventions et de l'après-vente automobile			U6	4	Orale	50 min	CCF 2 situations	Orale 50 min
Épreuve facultative Langue vivante étrangère II (*)			UF1	1	orale	20 min(**)		orale 20 min(**)

(*) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire ; seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

(**) Précédée de 30 minutes de préparation.

Définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation

Épreuve E1/

Unité 1 – culture générale et expression

Coefficient 2.

1. Finalités et objectifs

L'objectif visé est de certifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :

- tirer parti des documents lus dans l'année et de la réflexion menée en cours ;
- rendre compte d'une culture acquise en cours de formation ;
- apprécier un message ou une situation ;
- communiquer par écrit ou oralement ;
- appréhender un message ;
- réaliser un message.

(Cf. dispositions de l'arrêté du 16 novembre 2006, BO n° 47 du 21 décembre 2006.)

2. Modes d'évaluation

2.1. Forme ponctuelle (écrite – durée : 4 heures)

On propose trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

Première partie : synthèse (notée sur 40)

Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

Deuxième partie : écriture personnelle (notée sur 20)

Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menées dans l'année en cours de « Culture générale et expression ».

La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

(Cf. dispositions de l'arrêté du 16 novembre 2006, BO n° 47 du 21 décembre 2006.)

2.2. Contrôle en cours de formation

L'unité de français est constituée de trois situations d'évaluation de poids identiques :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et à réaliser un message écrit ;
- une situation relative à la capacité du candidat à communiquer oralement évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

1. Première situation d'évaluation (durée indicative : 4 heures)

a) Objectif général

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer

a. Respecter les contraintes de la langue écrite.

b. Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

c) Exemple de situation

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

2. Deuxième situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

a) Objectif général

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer

a. Respecter les contraintes de la langue écrite.

b. Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

c) Exemple de situation

À partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

3. Troisième situation d'évaluation

a) Objectif général

Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

b) Compétences à évaluer

S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs).

Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses...).

c) Exemple de situation

La capacité du candidat à communiquer oralement est évaluée au moment de la soutenance du rapport de stage. Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.

Épreuve E2

Unité 2 – langue vivante étrangère : anglais

Coefficient 2.

1. Finalités et objectifs

Afin de ne pas occulter la composante professionnelle qui doit rester un élément constituant de la formation du futur technicien supérieur, mais de ne pas limiter pour autant l'expression à l'utilisation de la langue de spécialité, on soumettra au candidat, dans le cadre d'une épreuve orale :

- un support relatif à sa spécialité, dont on vérifiera la compréhension ;
- un autre type de support pour l'entretien proprement dit en langue vivante étrangère : anglais.

2. Modes d'évaluation

2.1. Forme ponctuelle : épreuve orale – durée : 20 minutes – préparation : 20 minutes

Elle se déroulera selon les modalités suivantes :

1. Préparation de l'épreuve en loge : le candidat préparera un compte rendu et un commentaire à partir de supports textuels, iconographiques ou de brefs enregistrements audio ou vidéo. Il prendra des notes (de 15 à 20 lignes au maximum).
2. Entretien en langue vivante étrangère : anglais avec l'examineur à partir du ou des supports et des notes prises par le candidat au cours de la préparation en loge :
 - a. Document du support relatif à sa spécialité : pour la vérification de la compréhension, l'examineur pourra proposer au candidat des exercices spécifiques destinés à vérifier sa compréhension, y compris la traduction d'un extrait, mais on évitera un recours abusif au français.
 - b. Autre type de support : résumé et commentaire de document par le candidat (prise de parole en continu par le candidat à partir de notes qu'il aura prises pendant la préparation) suivis d'un entretien en langue vivante étrangère avec l'examineur.

2.2. Contrôle en cours de formation

L'épreuve est constituée de deux situations d'évaluation, de poids identique, correspondant aux deux capacités : compréhension orale et expression orale

1. Première situation d'évaluation : compréhension orale

Évaluer à partir d'un support audio-oral l'aptitude à comprendre le message auditif exprimé en langue vivante étrangère : anglais par le biais de :

- questions factuelles simples ;
- questions à choix multiple ;
- reproductions des éléments essentiels d'information issus du document ;
- résumés rédigés en langue vivante étrangère : anglais, ou en français.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- anticipation ;
- repérage, identification des éléments prévisibles ;
- sélection, organisation, hiérarchisation des informations ;
- inférence.

2. Deuxième situation d'évaluation : expression orale

Évaluer la capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère (anglais) de façon pertinente et intelligible.

Le ou les supports proposés permettront d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante étrangère (anglais) dans une situation liée au domaine professionnel au moyen de phrases simples, composées et complexes.

Le candidat devra faire preuve de compétences suivantes :

- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation juste et précise ;
- aptitude à combiner des éléments acquis en cours de formation en énoncés pertinents et intelligibles ;
- exigences lexicale et grammaticale (cf. programme de consolidation de la seconde).

Épreuve E3 – mathématiques et sciences physiques

Sous épreuve 3.1 – mathématiques

Coefficient 2.

1. Finalités et objectifs

Cette épreuve a pour objectifs :

- d’apprécier la solidité des connaissances des étudiants et leur capacité à les mobiliser dans des – de vérifier leur aptitude au raisonnement et leur capacité à analyser correctement un problème, à justifier les résultats obtenus et à apprécier leur portée ;
- d’apprécier leurs qualités au raisonnement et leur capacité à analyser correctement un problème, à justifier les résultats obtenus et à apprécier leur portée ;
- d’apprécier leurs qualités dans le domaine de l’expression écrite et de l’exécution soignée de tâches diverses (modélisation de situations réelles, calculs avec ou sans instruments, tracés graphiques).

Par suite, il s’agit d’évaluer les capacités des candidats à :

- maîtriser les connaissances figurant au programme de mathématiques ;
- employer des sources d’information ;
- trouver une stratégie adaptée à un problème donné ;
- mettre en œuvre une stratégie :
 - utiliser de manière appropriée des savoir-faire figurant au programme de mathématiques ;
 - argumenter ;
 - analyser la pertinence d’un résultat ;
- communiquer par écrit, voire oralement.

2. Modes d’évaluation

Les modes d’évaluation, la nature, la durée et le coefficient de l’épreuve de mathématiques sont précisés dans le règlement d’examen (voir annexe IIb).

2.1. Forme ponctuelle (écrite – durée : 2 heures)

Les sujets comportent plusieurs exercices de mathématiques. Ces exercices porteront sur des parties différentes du programme et devront rester proches de la réalité professionnelle.

L’épreuve porte à la fois sur des applications directes des connaissances du cours et sur leur mobilisation au sein de problèmes plus globaux.

Il convient d’éviter toute difficulté théorique et toute technicité mathématique excessive. La longueur et l’ampleur du sujet doivent permettre à un candidat moyen de traiter le sujet et de le rédiger posément dans le temps imparti.

L’utilisation des calculatrices pendant l’épreuve est définie par la circulaire n° 99-018 du 1^{er} février 1999 (BO n° 42 du 25 novembre 1999).

En tête des sujets doivent figurer les deux rappels suivants :

- La clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront pour une part importante dans l’appréciation des copies.
- L’usage des instruments de calcul et du formulaire officiel de mathématiques est autorisé.

2.2. Contrôle en cours de formation

Il comporte deux situations d’évaluation, la première comptant pour les deux tiers du coefficient attribué à l’unité de mathématiques.

Première situation d’évaluation

Située en fin de deuxième année, elle doit respecter les points suivants :

1. L’évaluation est écrite et sa durée est voisine de celle correspondant à l’évaluation ponctuelle de ce BTS.
2. La situation d’évaluation comporte des exercices de mathématiques recouvrant une part très large du programme. Dans chaque spécialité, les thèmes mathématiques qu’ils mettent en jeu portent principalement sur les chapitres les plus utiles pour les autres enseignants.

Le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué aux candidats afin qu’ils puissent gérer leur travaux.

Lorsque cette situation s’appuie sur d’autres disciplines, aucune connaissance relative aux disciplines considérées n’est exigible des candidats pour l’évaluation des mathématiques et toutes explications et indications utiles doivent être fournies dans l’énoncé.

3. La situation d’évaluation permet l’application directe des connaissances du cours mais aussi la mobilisation de celles-ci au sein de problèmes plus globaux.

4. Il convient d’éviter toute difficulté théorique et toute technicité mathématique excessive. La longueur et l’ampleur du sujet doivent permettre à un candidat moyen de le traiter et de le rédiger posément dans le temps imparti.

5. L’utilisation des calculatrices pendant la situation d’évaluation est définie par la réglementation en vigueur aux examens et concours relevant de l’Éducation nationale.

6. Les deux points suivants doivent être impérativement rappelés au candidat :

- La clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront pour une part importante dans l’appréciation des copies.
- L’usage des calculatrices et du formulaire officiel de mathématiques est autorisé.

Deuxième situation d'évaluation

C'est la réalisation écrite (individuelle ou en groupe restreint) et la présentation orale (individuelle) d'un dossier comportant la mise en œuvre de savoir-faire mathématique en liaison directe avec la présente spécialité du dossier.

Sous épreuve 3.2 – sciences physiques

Coefficient 2.

1. Finalité et objectifs de l'épreuve

L'évaluation en sciences physiques et chimiques a pour objet :

- d'apprécier la solidité des connaissances des candidats et de s'assurer de leur aptitude au raisonnement et à l'analyse correcte d'un problème en rapport avec des activités professionnelles ;
- de vérifier leur connaissance du matériel scientifique et des conditions de son utilisation ;
- de vérifier leur capacité à s'informer et à s'exprimer par écrit sur un sujet scientifique.

2. Modes d'évaluation

Forme ponctuelle : épreuve écrite d'une durée de deux heures

Le sujet de sciences physiques et chimiques comporte des exercices qui portent sur des parties différentes du programme et qui doivent rester proches de la réalité professionnelle.

Aucun sujet ne porte exclusivement sur une partie d'un programme de classes antérieures, mais on ne s'interdit pas, si cela s'avère nécessaire, de faire appel à toute connaissance acquise antérieurement et supposée connue. Chaque exercice comporte une part d'analyse d'une situation expérimentale ou pratique et des applications numériques destinées à tester la capacité du candidat de mener à bien, jusqu'à ses applications numériques, l'étude précédente. Des questions de connaissance du cours peuvent éventuellement être glissées dans la progression graduée de chaque exercice.

Il convient d'éviter toute difficulté théorique et toute technicité excessive et recours important aux mathématiques. La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre à un candidat moyen de traiter le sujet et le rédiger dans le temps imparti.

En tête du sujet, il sera précisé si la calculatrice est autorisée ou interdite lors de l'épreuve.

La correction de l'épreuve tiendra le plus grand compte de la clarté dans la conduite de la résolution et dans la rédaction de l'énoncé des lois, de la compatibilité de la précision des résultats numériques avec celle des données de l'énoncé, du soin apporté aux représentations graphiques éventuelles et de la qualité de la langue française dans son emploi scientifique.

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation, de poids identique, situées respectivement dans la seconde partie et en fin de formation et qui respectent les points ci-après :

- La première situation est écrite ; elle a pour durée 2 heures et est notée sur 20 points.
 - La seconde est de pratique expérimentale ; elle a pour durée 2 heures et est notée sur 20 points.
 - Les situations d'évaluation comportent des exercices dans lesquels il convient d'éviter toute difficulté théorique excessive et recours important aux mathématiques.
 - Les contenus abordés ont comme point de départ des situations professionnelles en rapport avec la définition de l'unité.
 - La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre à un candidat moyen de traiter le sujet et de le rédiger posément dans le temps imparti.
 - L'utilisation des calculatrices pendant chaque situation d'évaluation est autorisée dans les conditions définies par la réglementation en vigueur relative aux examens et concours relevant de l'Éducation nationale.
- La note finale sur vingt proposée au jury pour l'unité est la moyenne, arrondie au demi-point, des notes résultant des deux situations d'évaluation.

Définition des unités professionnelles

constitutives du diplôme

La définition des unités professionnelles constitutives du diplôme a pour objectif de préciser, pour chacune d'elles, quelles activités et tâches sont concernées et dans quel contexte.

Il s'agit à la fois :

- de permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience ;
- de préciser le contexte de l'évaluation.

Épreuve E4/

Unité 4 – analyse des systèmes et contrôle des performance

Coefficient 4.

1. Contenu de l'épreuve

L'épreuve, commune aux trois options, a pour objet de valider tout ou partie des compétences :

- CP1.1 : Analyser un système du point de vue maintenance
- CP1.4 : Analyser un processus, une procédure.

Les indicateurs de performances sont ceux définis dans le référentiel de certification.

2. Conditions de réalisation

Le support de l'épreuve est un dossier technique relatif à un système ou un sous-système appartenant au véhicule, à son environnement ou aux équipements d'atelier. Une problématique en relation avec ce dossier est clairement énoncée. L'ensemble des questions posées doit permettre au candidat de répondre à cette problématique. Il y a lieu de favoriser autant que possible l'indépendance des questions.

Le candidat est en totale autonomie.

3. Mode d'évaluation : forme ponctuelle

Épreuve écrite – durée 6 heures – coefficient 4.

Épreuve E5 – activités de maintenance sur véhicule

Sous épreuve 5.1 – diagnostic sur système de haute technicité

Coefficient 5.

1. Contenu de l'épreuve

L'épreuve a pour objet de valider tout ou partie des compétences suivantes du référentiel :

- CP2.2 : Collecter les données techniques
- CP1.2 : Mesurer, tester, essayer
- CP1.3 : Effectuer un diagnostic
- CP5.2 : Exploiter les outils de diagnostic
- CP5.4 : Élaborer un processus, une procédure après-vente.

Les indicateurs de performances sont ceux définis dans le référentiel de certification.

Cette sous-épreuve est spécifique à l'option choisie.

2. Conditions de réalisation

Le support de l'épreuve est un véhicule dont un système pluri technologique est en dysfonctionnement.

Le véhicule mis en œuvre est spécifique à l'option du diplôme. La documentation technique du véhicule est à disposition dans la banque de données fournie. Les outils d'aide au diagnostic (matériel permettant l'interrogation des calculateurs, banc de géométrie de trains roulants...) et de mesures complémentaires si le système est géré électroniquement (oscilloscope, acquisition de données...) sont à disposition.

3. Modes d'évaluation

Ponctuelle : épreuve pratique – durée : 4 heures maximum – coefficient 5

L'évaluation est conforme aux conditions de réalisation et au contenu de l'épreuve.

Le candidat tire au sort un sujet préparé par l'équipe pédagogique du centre d'examen.

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comprend une situation d'évaluation organisée par les professeurs chargés des enseignements technologiques durant le temps de formation. L'évaluation se déroule au cours des deux derniers mois de la formation. La période choisie pour l'évaluation pouvant être différente pour chacun des étudiants, son choix relève de la responsabilité des enseignants.

Le niveau de difficulté de cette épreuve est équivalent à celui de l'épreuve ponctuelle correspondante.

Plusieurs TP intégrés à la stratégie de formation doivent répondre aux exigences de cette évaluation.

La commission d'évaluation est composée de l'équipe enseignante avec la participation d'un professionnel si possible.

L'étudiant est informé à l'avance du moment prévu pour le déroulement de la situation d'évaluation.

À l'issue de la situation d'évaluation, l'équipe pédagogique du centre de formation constitue pour chaque étudiant un dossier comprenant :

- l'ensemble des documents remis aux étudiants pour conduire le travail demandé ;
- les documents produits par le candidat (processus élaboré...) ;
- la fiche d'évaluation avec les indicateurs et critères ayant permis la proposition de note ;
- une fiche d'analyse du travail réalisé par l'étudiant.

Ces deux fiches seront adressées au jury qui pourra éventuellement demander à avoir communication de l'ensemble du dossier constitué.

L'ensemble de ces documents sera tenu à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

4. Évaluation

La fiche d'évaluation du travail réalisé, rédigée et mise à jour par l'inspection générale de l'Éducation nationale, sera diffusée aux établissements par les services rectoraux des examens et concours.

Sous épreuve 5.2 – intervention de maintenance

Coefficient 3.

1. Contenu de l'épreuve

L'épreuve a pour objet de valider tout ou partie des compétences suivantes du référentiel :

- CP5.1 : Remettre en conformité
- CP5.3 : Contrôler, valider, une intervention, une méthode
- CP5.5 : Définir et mettre en œuvre les mesures de prévention des risques et de protection de l'environnement.

Les indicateurs de performances sont ceux définis dans le référentiel de certification.

Cette sous-épreuve est spécifique à l'option choisie.

2. Conditions de réalisation

Le support de l'épreuve est un véhicule de génération actuelle à remettre en conformité. L'ordre de réparation est fourni, l'intervention correspond à un temps barémé de 4 à 5 heures.

Le véhicule mis en œuvre est spécifique à l'option du diplôme.

La documentation du véhicule est à la disposition des étudiants dans la banque de données fournie.

Les bancs de contrôle permettant de vérifier la conformité de l'intervention et les performances du véhicule sont à disposition.

3. Modes d'évaluation

2.1. Forme ponctuelle : épreuve pratique – durée : 6 heures maximum – coefficient 3

L'évaluation est conforme aux conditions de réalisation et au contenu de l'épreuve.

Le candidat tire au sort un sujet préparé par l'équipe pédagogique du centre d'examen.

2.2. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comprend une situation d'évaluation organisée par les professeurs chargés des enseignements technologiques durant le temps de formation.

L'évaluation se déroule au cours du deuxième trimestre de la deuxième année de formation. La période choisie pour l'évaluation pouvant être différente pour chacun des étudiants, son choix relève de la responsabilité des enseignants.

Le niveau de difficulté de cette épreuve est équivalent à celui de l'épreuve ponctuelle correspondante.

Plusieurs TP intégrés à la stratégie de formation doivent répondre aux exigences de cette évaluation.

La commission d'évaluation est composée de l'équipe enseignante avec la participation d'un professionnel si possible.

L'étudiant est informé à l'avance du moment prévu pour le déroulement de la situation d'évaluation.

À l'issue de la situation d'évaluation, l'équipe pédagogique du centre de formation constitue pour chaque étudiant un dossier comprenant :

- l'ensemble des documents remis aux étudiants pour conduire le travail demandé ;
- les documents produits par le candidat s'il y a lieu ;
- la fiche d'évaluation avec les indicateurs et critères ayant permis la proposition de note ;
- une fiche d'analyse du travail réalisé par le candidat.

Ces deux fiches seront adressées au jury qui pourra éventuellement demander à avoir communication de l'ensemble du dossier constitué.

L'ensemble de ces documents sera tenu à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

4. Évaluation

La fiche d'évaluation du travail réalisé, rédigée et mise à jour par l'inspection générale de l'Éducation nationale, sera diffusée aux établissements par les services rectoraux des examens et concours.

Épreuve E6/

Unité 6 – épreuve professionnelle de synthèse – gestion des interventions et de l'après-vente automobile

Coefficient 4.

1. Finalité de l'épreuve

La finalité de l'épreuve « Gestion des interventions et de l'après-vente automobile » est d'évaluer les compétences mises en œuvre et les savoirs mobilisés par le candidat dans le cadre de son activité après-vente. L'objectif est d'appréhender l'ensemble des activités menées par le candidat dans le cadre de ce processus, aussi bien dans la dimension technique que dans celle de la gestion de la relation de service.

Cette épreuve est spécifique à l'option choisie.

2. Définition de l'épreuve

L'épreuve « Gestion des interventions et de l'après-vente automobile » est une épreuve orale de coefficient 4. Elle s'appuie sur les périodes de stage effectuées par le candidat durant sa formation en BTS AVA et sur un dossier support produit par le candidat.

L'épreuve a pour objet de valider tout ou partie des compétences suivantes du référentiel :

- CP2.1 : Communiquer, négocier
- CP2.3 : Rédiger les documents professionnels
- CP3.1 : Animer une équipe
- CP3.2 : Contrôler le travail
- CP4.1 : Gérer les équipements et les postes de travail
- CP4.2 : Planifier et gérer les opérations de maintenance
- CP4.3 : Analyser et exploiter les indices de satisfaction clientèle
- CP4.4 : Analyser et exploiter les indices d'activité d'après-vente.

Les indicateurs de performances sont ceux définis dans le référentiel de certification.

3. Conditions de réalisation

Le support de l'épreuve est un dossier constitué par l'étudiant à partir des situations professionnelles vécues pendant le stage. La situation professionnelle peut avoir pour origine la demande d'un client particulier, d'un client professionnel ou d'un service interne à l'entreprise.

4. Approbation des situations professionnelles

Une commission inter académique, composée d'enseignants de STI et d'économie gestion, se réunit chaque année, à la fin du premier trimestre de la deuxième année scolaire (octobre ou novembre). Elle examine les propositions de situations professionnelles qui donnent lieu à des études de cas et se prononce sur leur validité. Elle est placée sous la responsabilité des IA-IPR de sciences et techniques industrielles, chargés, au niveau de l'inter académique, de la coordination du BTS AVA pour l'épreuve E6.

5. Modes d'évaluation

2.1. Forme ponctuelle

Épreuve orale d'une durée de 50 minutes maximum s'appuyant sur un dossier réalisé par le candidat.

Ce dossier est personnel au candidat.

Ce dossier contient :

- une présentation synthétique de l'entreprise d'accueil et du contexte d'activité du candidat (5 pages au maximum) ;
- une étude de cas décrivant un processus complet de remise en conformité d'un véhicule automobile accidenté nécessitant l'intervention d'un expert (10 pages au maximum dont 5 au maximum pour les annexes) ;
- une étude de cas décrivant un processus complet d'intervention dans le domaine de la maintenance automobile, de la prise en charge du véhicule à sa restitution (10 pages au maximum dont 5 pages au maximum pour les annexes) ;

Nota – Pour chaque étude de cas, la documentation professionnelle sera intégrée en annexe. Les étapes de chaque processus seront décrites en observateur, en acteur et avec une analyse critique prenant en compte les spécificités de l'option du diplôme ;

– une présentation des diverses situations de communication vente (au moins deux situations présentées) auxquelles le candidat a participé et de communication animation d'équipe (au moins une situation présentée) auxquelles le candidat a participé ou qu'il a observées. Chaque situation de communication doit faire l'objet d'une « fiche de communication » fournie au candidat ;

- une analyse de l'activité de l'atelier à l'aide de divers indicateurs ;
- une fiche d'appréciation renseignée par le tuteur de l'étudiant, qui permettra à la commission d'interrogation de prendre en compte l'avis des professionnels.

Les commissions d'interrogation sont composées :

- d'un enseignant de STI ;
- d'un enseignant d'économie gestion ayant en charge l'enseignement de la gestion de la relation de service ;
- d'un professionnel. La commission pourra néanmoins délibérer en l'absence de ce dernier.

Le dossier est déposé par le candidat dans le centre d'examen deux semaines avant le début de l'épreuve.

Les commissions d'interrogation prennent connaissance des dossiers avant le début des interrogations.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation.

En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais son dossier est non validé et il ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il ne pourra se voir délivrer le diplôme.

Si, face à un candidat présent devant elle, la commission d'interrogation considère que le dossier présenté n'est pas conforme ou si un doute subsiste sur la conformité de certains documents, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le candidat est informé du doute de la commission, le cas est signalé au président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification.

Déroulement de l'épreuve :

Première partie (durée maximale : 15 minutes)

Présentation par le candidat :

- de l'entreprise et du contexte de son activité (divers services) ;
- d'un processus complet de remise en conformité d'un véhicule automobile accidenté nécessitant l'intervention d'un expert ;
- du processus d'intervention dans le domaine de la mécanique.

Deuxième partie : entretien avec la commission d'interrogation

Le questionnement prend appui sur le dossier support et la présentation orale du candidat.

Le questionnement permet au candidat de préciser, de développer et d'analyser les éléments présentés.

La commission interroge le candidat sur les processus d'intervention, de la prise en charge du véhicule client jusqu'à sa restitution.

Le candidat est amené à présenter son analyse des indicateurs de gestion de l'atelier et des indices de satisfaction de clientèle et à justifier leur exploitation (suivi de l'activité de l'atelier et contrôle).

La commission propose au candidat de réagir à des modifications apportées aux situations de communication vécues ou observées. Ces modifications peuvent concerner les paramètres de la (des) situation(s) (acteurs, contexte, contraintes...) de communication choisies par la commission.

La durée totale de l'épreuve ne peut excéder 50 minutes.

Le candidat présente son dossier à l'aide des outils modernes de communication. Il peut produire tout document et support qu'il estime utile à sa présentation.

2.2. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comprend deux situations d'évaluation organisées par les professeurs chargés des enseignements technologiques (économie et gestion, et STI) dès qu'ils estiment que les étudiants sont prêts. Chaque situation d'évaluation repose sur un dossier support personnel au candidat. Le dossier collectif ou dossier de classe est interdit.

Le niveau d'exigence de cette forme de l'épreuve de « Gestion de l'après-vente automobile » est équivalent à celui de la forme ponctuelle.

Les commissions d'évaluation sont composées :

- d'un enseignant de STI ;
- d'un enseignant d'économie-gestion ayant en charge les étudiants en gestion de la relation de service ;
- d'un professionnel. La commission pourra néanmoins délibérer en l'absence de ce dernier.

Situation d'évaluation n° 1

La première situation d'évaluation s'appuie sur le stage de première année et sur le dossier.

Elle a pour objet de valider tout ou partie des compétences suivantes du référentiel :

- CP2.1 : Communiquer, négocier
- CP2.3 : Rédiger les documents professionnels
- CP3.1 : Animer
- CP4.2 : Planifier et gérer les opérations de maintenance

Le dossier support de la première situation d'évaluation comprend :

- une présentation synthétique de l'entreprise d'accueil et du contexte d'exercice du candidat (5 pages au maximum) ;
- une étude de cas décrivant un processus complet de remise en conformité d'un véhicule automobile accidenté nécessitant l'intervention d'un expert (10 pages au maximum dont 5 pages au maximum pour les annexes) ;

- une étude de cas décrivant un processus complet d'intervention dans le domaine de la maintenance automobile, de la prise en charge du véhicule à sa restitution (10 pages au maximum dont 5 pages au maximum pour les annexes) ;
- une présentation des diverses situations de communication vente auxquelles le candidat a participé et de communication avec l'équipe (animation d'équipe) auxquelles le candidat a participé ou qu'il a observées. Chaque situation de communication fait l'objet d'une fiche de communication ;
- une fiche d'appréciation renseignée par le tuteur de l'étudiant, qui permettra à la commission d'évaluation de prendre en compte l'avis des professionnels.

La première situation d'évaluation se déroule au cours du premier semestre de la deuxième année de formation. La période choisie pour l'évaluation pouvant être différente pour chacun des étudiants, son choix relève de la responsabilité des enseignants.

Déroulement de la situation d'évaluation – durée maximale : 30 minutes

Dans un premier temps, le candidat présente :

- l'entreprise et le contexte de son activité (divers services) ;
- les deux études de cas.

Ensuite, la commission d'interrogation s'entretient avec le candidat en prenant appui sur le dossier support et la présentation orale. Le questionnement permet au candidat de préciser, de développer et d'analyser les éléments présentés.

La commission interroge le candidat sur les processus complets d'intervention, de la prise en charge du véhicule client jusqu'à sa restitution.

La commission propose au candidat de réagir à des modifications apportées aux situations de communication vécues ou observées. Ces modifications peuvent concerner les paramètres de la (des) situation(s) (acteurs, contexte, contraintes....) de communication choisie(s) par la commission.

Situation d'évaluation n° 2

La deuxième situation d'évaluation a pour objet de valider tout ou partie des compétences suivantes du référentiel :

- CP3.2 : Contrôler
- CP4.1 : Gérer les équipements et les postes de travail
- CP4.3 : Analyser et exploiter les indices de satisfaction clientèle
- CP4.4 : Analyser et exploiter les indices d'activité d'après-vente.

Le dossier support de la deuxième situation d'évaluation présente une analyse de l'activité de l'atelier basée sur divers indicateurs.

Déroulement de la situation d'évaluation – durée maximale : 20 minutes

La commission s'entretient avec le candidat à partir du dossier support. Le candidat est amené à présenter son analyse des indicateurs de gestion de l'atelier et des indices de satisfaction de clientèle et à justifier leur exploitation (suivi de l'activité de l'atelier et contrôle).

La deuxième situation d'évaluation se déroule au cours du deuxième semestre de la deuxième année de formation. La période choisie pour l'évaluation pouvant être différente pour chacun des étudiants, son choix relève de la responsabilité des enseignants. Le dossier support est déposé une semaine avant la date de l'évaluation. Le candidat présente son dossier à l'aide des outils modernes de communication. Il peut produire tout document et support qu'il estime utile à sa présentation.

À l'issue de la situation d'évaluation, l'équipe pédagogique constitue pour chaque étudiant un dossier comprenant :

- les dossiers supports ;
- la fiche d'évaluation avec les indicateurs et critères ayant permis la proposition de note.

L'ensemble de ces documents sera tenu à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de l'ensemble du dossier constitué.

Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

Épreuve facultative

UF1/Unité facultative 1– langue vivante étrangère

Coefficient 1.

Épreuve orale d'une durée de vingt minutes, précédée de trente minutes de préparation.

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur des documents appropriés.

La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de la langue étrangère obligatoire.