



NS213B

الدورة العادية 2018
-الموضوع-

المركز الوطني للتقويم والامتحانات
والتوجيه

| | | | |
|----|-------------|---|------------------|
| 2 | مدة الإنجاز | الاختبار التوليقي في المواد المهنية – الجزء الثاني (فترة ما بعد الزوال) | المادة |
| 10 | المعامل | شعبة الهندسة الكهربائية : مسلك صيانة المركبات المتحركة – خيار السيارات | الشعبة أو المسلك |

☞ Le sujet comporte au total 07 pages.

☞ Le sujet comporte 3 types de documents :

▪ Page 2 : Socle du sujet comportant les situations d'évaluation.

▪ Page 3 : Document ressource portant la mention

DRES .XX

▪ Pages 4 à 7 : Documents réponses portant la mention

DREP XX

Le sujet comporte 2 situations d'évaluation (SEV) :

- **SEV1** : Organisation, gestion de la maintenance et moyens de recherche d'emplois..... (sur 25 points)
- **SEV2** : Organisation d'un atelier..... (sur 5 points)

Les 2 SEV sont indépendantes et peuvent être traitées dans un ordre quelconque.

La numérotation des questions est continue : de la question 1 (Q1) à la question 7 (Q7).

☞ Toutes les réponses doivent être rédigées sur les documents réponses :

DREP XX

☞ Les pages portant en haut la mention **DREP XX** doivent être obligatoirement jointes à la copie du candidat même si elles ne comportent aucune réponse.

☞ Le sujet est noté sur 30 points.

☞ Aucun document n'est autorisé.

☞ Sont autorisées les calculatrices non programmables.

SEV1 : Organisation, gestion de la maintenance et moyens de recherche d'emplois

Annonce Réf. : 21C/18

Nous recherchons un technicien mécanicien qui va s'occuper de la gestion de la maintenance du parc automobile, engins et matériel.

Si vous êtes organisé, motivé et minutieux, merci de nous envoyer votre lettre de motivation.

Remarque : l'élève ne doit pas écrire son nom et son prénom dans la demande d'emploi du sujet d'examen ; ainsi que sa signature.

- Q1.** En se basant sur l'annonce ci-dessus, rédiger une lettre de motivation.
- Q2.** Donner 4 éléments constitutifs de la partie identification dans un CV.
- Q3.** Répondre aux questions des documents réponses **DREP 2 et DREP 3** en cochant la bonne case.
- Q4.** Quelle est le rôle du service client dans une entreprise automobile ?
- Q5.** Citer quatre tâches qu'occupe le service client dans une entreprise.
- Q6.** Qu'est-ce que la maintenance systématique ?

SEV2 : ORGANISATION D'UN ATELIER

Le client **M. ALLALI Saïd** qui habite à **Bd des FAR Imb. 89 Apt 12 Casablanca**, s'est présenté à l'atelier de réparation automobile le : **10/07/2017 à 9H**, pour réparer sa voiture de marque : **XY** qui a roulée **123400 Km** et équipée d'un poste radio dont le code d'activation est : **5487**.

Il a été accueilli par le réceptionniste **M. MAHFOUDI**.

Après le diagnostic de la panne et signature de l'accord de réparation, le client a laissé ses coordonnées téléphoniques au réceptionniste, qui sont : **GSM : 06 61 34 10 23 99** et le **Tél du bureau : 0522 21 23 56 88**. Le réceptionniste lui a laissé son **GSM : 06 76 56 88 99 77** et lui a donné la date de récupération de son véhicule qui sera le : **13/07/2017 à 16H**.

- Q7.** Saisir les données du client et du véhicule dans la fiche de réception du client sur document **DREP 4** en se basant sur la discussion avec le client et au moyen de la carte grise du véhicule (voir document **DRES 1**, page 3/7).

DRES 1

| | | |
|---------------------|--------------------------|---------------------------|
| Marque | XY | اسم الصانع |
| Type | KWOBB5 | الصنف |
| Genre | FGTTE VITREE AVEC SIEGES | النوع |
| Modèle | - | النموذج |
| Type carburant | Diesel | نوع الوقود |
| N° du chassis | VF1KWOBB546337809 | رقم الإطار الحديدي |
| Nombre de cylindres | 4 | عدد الأسطوانات |
| Puissance fiscale | 6 | القوة الجبائية |
| Nombre de places | - | عدد المقاعد |
| P.T.A.C. | 1954 kg | الوزن الإجمالي |
| Poids à vide | 1496 kg | الوزن الفارغ |
| PTMCT | - | الوزن الإجمالي مع المجرور |

مدير الترخيص والسياسة المرورية
Le Directeur des Travaux Publics
et de l'Équipement
الطريق
Signature: Mohamed HARBAGUE

C-8800 0000 0177 2503

| | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--|
| بطاقة رمادية CARTE GRISE | | المملكة المغربية ROYAUME DU MAROC | |
| Numero d'immatriculation | 12566 - أ - 6 | رقم التسجيل | |
| Immatriculation antérieure | WW 1278342 | التقييم السابق | |
| 1ère M.C. | 28/02/2012 | أول شروع في الإستخدام | |
| M.C. au Maroc | 28/02/2012 | أول استخدام بالمغرب | |
| Mutation le | - | تحويل بتاريخ | |
| Usage | | نوع الإستعمال | |
| Véhicule particulier | | | |
| Propriétaire | Said | المالك | |
| Adresse | ALLALI | العنوان | |
| | Bd des FAR imm 89 Apt 12 | البيضاء | |
| | Casablanca | | |
| Fin de validité | 12/03/2022 | نهاية الصلاحية | |

DREP 2

Q3. la bonne case cochée :..... / 3.5pts

a- Le recto d'un ordre de réparation doit comporter :

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Le nom de la compagnie d'assurance du client et le numéro de la carte grise |
| <input type="checkbox"/> | La codification des travaux prévus et leur description détaillée |
| <input type="checkbox"/> | L'identification du propriétaire, du garage, du véhicule, la nature des travaux, la date de livraison |
| <input type="checkbox"/> | L'identification du véhicule et les tarifs de main-d'œuvre nécessaires aux travaux demandés par le client |

b- Le planning de gestion des rendez-vous clients, a pour objectif :

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | De réguler au mieux le flux des travaux dans l'atelier. |
| <input type="checkbox"/> | De maintenir la charge de au seuil maximum de rendement. |
| <input type="checkbox"/> | D'aménager les délais d'attente aux clients afin de les inciter à faire des achats complémentaires. |
| <input type="checkbox"/> | De faire fonctionner l'atelier avec un minimum de personnel. |

c- Les barèmes des temps de réparation définis par les constructeurs servent à :

| | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Permettre à l'entreprise de faire des investissements en équipement d'atelier. |
| <input type="checkbox"/> | Fournir des barèmes aux compagnies d'assurances. |
| <input type="checkbox"/> | Mesurer la rentabilité des compagnons de l'atelier. |
| <input type="checkbox"/> | Uniformiser les durées d'intervention dans les réseaux de réparation. |

d- La rentabilité d'un atelier de maintenance et réparation automobile peut-être évaluée de la façon suivante :

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | En contrôlant en fin de mois les relevés de compte des différentes interventions. |
| <input type="checkbox"/> | En effectuant l'opération : valeur des actifs – valeur des passifs. |
| <input type="checkbox"/> | En effectuant l'opération : montant des ventes de pièces – facture d'achat des pièces – coût M/O. |
| <input type="checkbox"/> | Frais de fonctionnement + Charges salariales atelier - heures vendues client. |

e- Indiquer de quels éléments vous devez disposer pour établir un devis de réparation :

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Des mêmes éléments que pour l'ouverture d'un O.R. |
| <input type="checkbox"/> | L'année de mise en circulation du véhicule et les caractéristiques du moteur. |
| <input type="checkbox"/> | La carte grise du véhicule et l'ordre de réparation. |
| <input type="checkbox"/> | Le certificat de contrôle technique et la carte grise du véhicule. |

f- Lorsque vous effectuez le remplacement d'une pièce sous garantie constructeur, vous devez :

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Etablir un bon de garantie et préparer la pièce pour la retourner chez le constructeur. |
| <input type="checkbox"/> | Remettre la pièce démontée au client. |
| <input type="checkbox"/> | Stocker la pièce en vue de sa remise en état en usine. |
| <input type="checkbox"/> | Recycler la pièce conformément à la réglementation en vigueur. |

DREP 3

g- Le service d'assistance technique "hot-line" du constructeur peut-être sollicité pour :

| | |
|--|---|
| | Résoudre les problèmes de gestion du personnel et de clients mécontents. |
| | Par le client pour obtenir des informations techniques sur son véhicule. |
| | Obtenir des informations techniques et des méthodes de résolution de panne. |
| | Assurer le suivi des garanties pour les véhicules d'occasion. |

Q4. Le rôle du service client dans une entreprise automobile: / 3,5pts

.....

.....

.....

.....

.....

Q5. Quatre taches qu'occupe le service client dans une entreprise : / 5pts

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Q6. La maintenance systémique est: / 4 pts

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DREP 4

Q7. **Illustration 1** : / 5pts

| | | |
|------------------------------|------------------------------------|---|
| Date de réception : | Type de carburant : | Date de récupération: |
| Marque:..... | Kilomètre :Km | Nom client: |
| Nombre de cylindres :..... | | Prénom client : |
| Genre: | Numéro d'immatriculation: | Adresse client : |
| Type:..... | | |
| Réceptionné par: | Puissance fiscale :.....CV | Ville : |
| Date de 1ère M.C : | Code radio:..... | Tél: |
| N° du châssis:..... | | GSM: |

| | | |
|------------------|--|---|
| الصفحة 1 5 | <p>الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا المسالك المهنية الدورة العادية 2018 -عناصر الإجابة-</p> | <p>الملحقة المغربية وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي</p> <p>المركز الوطني للتقويم والامتحانات والتوجيه</p> |
|------------------|--|---|

| | | | |
|----|-------------|---|------------------|
| 2 | مدة الإنجاز | الاختبار التوليقي في المواد المهنية - الجزء الثاني (فترة ما بعد الزوال) | المادة |
| 10 | المعامل | شعبة الهندسة الكهربائية : مسلك صيانة المركبات المتحركة - خيار السيارات | الشعبة أو المسلك |

CORRIGE

Q1. Lettre de motivation :..... / 5pts

Le correcteur tiendra compte à titre indicatif des éléments suivants, en attribuant à chacun des éléments constitutifs de la lettre les notes mentionnées :

A. /2pts

- ✓ Identification du demandeur d'emploi ;
- ✓ Ville et date ;
- ✓ Destinataire ;
- ✓ Nom de l'entreprise ;
- ✓ Référence
- ✓

B.

Citation des : /2pts

- ✓ Compétences ;
- ✓ Qualités ;
- ✓ Expériences ;
- ✓ Spécificités correspondants au poste ;
- ✓

C. Remerciements et signature..... /1pt

Q2. Donner 4 éléments constitutifs de la partie identification dans un CV :.....(1 x 4..... / 4 pts

- Nom ;
- Prénom ;
- Date de naissance ;
- Lieu de naissance ;
- Adresse ;
- Téléphone ;
- E-mail ;

Q3. la bonne case cochée :.....(0.5 x 7)..... / 3.5pts

a. Le recto d'un ordre de réparation doit comporter:

| | |
|---|---|
| | Le nom de la compagnie d'assurance du client et le numéro de la carte grise |
| | La codification des travaux prévus et leur description détaillée |
| X | L'identification du propriétaire, du garage, du véhicule, la nature des travaux, la date de livraison |
| | L'identification du véhicule et les tarifs de main-d'œuvre nécessaires aux travaux demandés par le client |

b. Le planning de gestion des rendez-vous clients, a pour objectif :

| | |
|---|---|
| X | De réguler au mieux le flux des travaux dans l'atelier. |
| | De maintenir la charge de travail au seuil maximum de rendement. |
| | D'aménager les délais d'attente aux clients afin de les inciter à faire des achats complémentaires. |
| | De faire fonctionner l'atelier avec un minimum de personnel. |

c. Les barèmes des temps de réparation définis par les constructeurs servent à :

| | |
|---|--|
| | Permettre à l'entreprise de faire des investissements en équipement d'atelier. |
| | Fournir des barèmes aux compagnies d'assurances. |
| | Mesurer la rentabilité des compagnons de l'atelier. |
| X | Uniformiser les durées d'intervention dans les réseaux de réparation. |

d. La rentabilité d'un atelier de maintenance et réparation automobile peut-être évaluée de la façon suivante

| | |
|---|---|
| | En contrôlant en fin de mois les relevés de compte des différentes interventions. |
| | En effectuant l'opération : valeur des actifs – valeur des passifs. |
| | En effectuant l'opération : montant des ventes de pièces – facture d'achat des pièces – coût M/O. |
| X | Frais de fonctionnement + Charges salariales atelier - heures vendues client. |

e. Indiquer de quels éléments vous devez disposer pour établir un devis de réparation :

| | |
|---|---|
| X | Des mêmes éléments que pour l'ouverture d'un O.R. |
| | L'année de mise en circulation du véhicule et les caractéristiques du moteur. |
| | La carte grise du véhicule et l'ordre de réparation. |
| | Le certificat de contrôle technique et la carte grise du véhicule. |

f. Lorsque vous effectuez le remplacement d'une pièce sous garantie constructeur, vous devez :

| | |
|---|---|
| X | Etablir un bon de garantie et préparer la pièce pour la retourner chez le constructeur. |
| | Remettre la pièce démontée au client. |
| | Stocker la pièce en vue de sa remise en état en usine. |
| | Recycler la pièce conformément à la réglementation en vigueur. |

g. Le service d'assistance technique "hot-line" du constructeur peut-être sollicité pour :

| | |
|---|---|
| | Résoudre les problèmes de gestion du personnel et de clients mécontents. |
| | Par le client pour obtenir des informations techniques sur son véhicule. |
| X | Obtenir des informations techniques et des méthodes de résolution de panne. |
| | Assurer le suivi des garanties pour les véhicules d'occasion. |

Q4. Le rôle du service client dans une entreprise automobile est : / 3.5pts

Le service clients représente le lien principal entre les clients et l'atelier.

Q5. Les quatre taches qu'occupe le service client dans une entreprise automobile: ... (1.25 x 4) / 5pts

- de l'enregistrement des réparations ;
- du conseil technique à l'attention de la clientèle ;
- de remettre le véhicule au client après réparation ;
- du traitement des cas de garanties ;
- des actions commerciales destinées aux clients.

Q6. la maintenance systématique : / 4 pts

La maintenance systématique s'effectue selon un échéancier établi selon le temps,

le nombre d'unité d'usage ou le kilométrage.

Q7. Fiche réception client :(0.25 x 20)..... / 5pts

| | | |
|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| Date de réception : 10/07/2017 | Type de carburant : Diesel | Date de récupération : 13/07/2017 |
| Marque : XY | Kilomètre : | Nom client : M. ALLALI |
| Nombre de cylindres : 4 | 123400 Km | Prénom client : Saïd |
| Genre : | Numéro d'immatriculation : | Adresse client : |
| FGTTE VITREE AVEC SIEGES | | |
| Type : KW0885 | | |
| Réceptionné par : MAHFOUDI Ali | Puissance fiscale : 6 CV | Ville client : Casablanca |
| Date de 1ère M.C : | Code radio : 5487 | Tél. client : 0522 21 23 56 |
| 28 / 02 / 2012 | | |
| N° du châssis : VF1KW0BB546337809 | | GSM client : 06 61 34 10 23 |