

L'ordre de Réparation-Savoirs et TP

L'Ordre de Réparation

Mise en situation :

Pour prendre en charge un véhicule, on doit établir un ordre de réparation **(OR)**.

La réception du véhicule est la première prise de contact avec le client. Il convient de montrer une attitude, un langage irréprochable afin de donner la meilleure image de l'entreprise et de soi.

L'accueil du client doit s'effectuer à la réception, de manière à établir l'ordre de réparation (OR) en fonction de la demande du client. Il est indispensable d'écouter ces propos afin de faire un diagnostic précis.

Afin d'établir un **OR**, il faut se procurer la carte grise du véhicule.

Objectifs :

Être capable d'établir un ordre de réparation en collectant les données nécessaires mentionnées sur la carte grise du véhicule.

Je réalise :

Relever sur la carte grise les informations nécessaires pour rétablir l'ordre de réparation (OR), et compléter la nomenclature à l'aide de la carte grise du véhicule.

Certificat d'immatriculation

N° immatriculation **A AK-824-AT** Date de 1^{ère} immatriculation **B 19/01/2010**

C.1 DUPONT
XAVIER

C.4e EST LE PROPRIETAIRE DU VEHICULE
C.4.1
C.3
0021 RUE DE TRACY
95100 ERMONT

D.1 VOLKSWAGEN
D.2 1KACC8DCX0FM5FM5A4044E7MGN1
D.2.1 M10YWGVP0001393

D.3 GOLF **E.** WVNZZZ1KZAW195533

F.1 1840 **F.2** 1840 **F.3** 3370

G 1341 **G.1** 1200

J M1 **J.1** VP **J.2** AC **J.3** BREAK

K #1*2001/116*0242*32

P.1 1968 **P.2** 81 **P.3** GO **P.6** 6

Q **S.1** 5 **S.2** **U.1** 74

U.2 2375 **V.1** 119 **V.9** 715/2007*692/2008EUROS

X.1 VISITE AVANT LE 19/01/2014

Y.1 277 **Y.2** 0

Y.3 0 **Y.4** 4

Y.5 2-5 **Y.6** 283-5

Pour le titulaire et par délégation,
l'agente ou sous-directeur de la circulation
et de la sécurité routière
A. Labrun
Anne LABRUN

H
I 19/01/2010
Z.1
Z.2
Z.3
Z.4

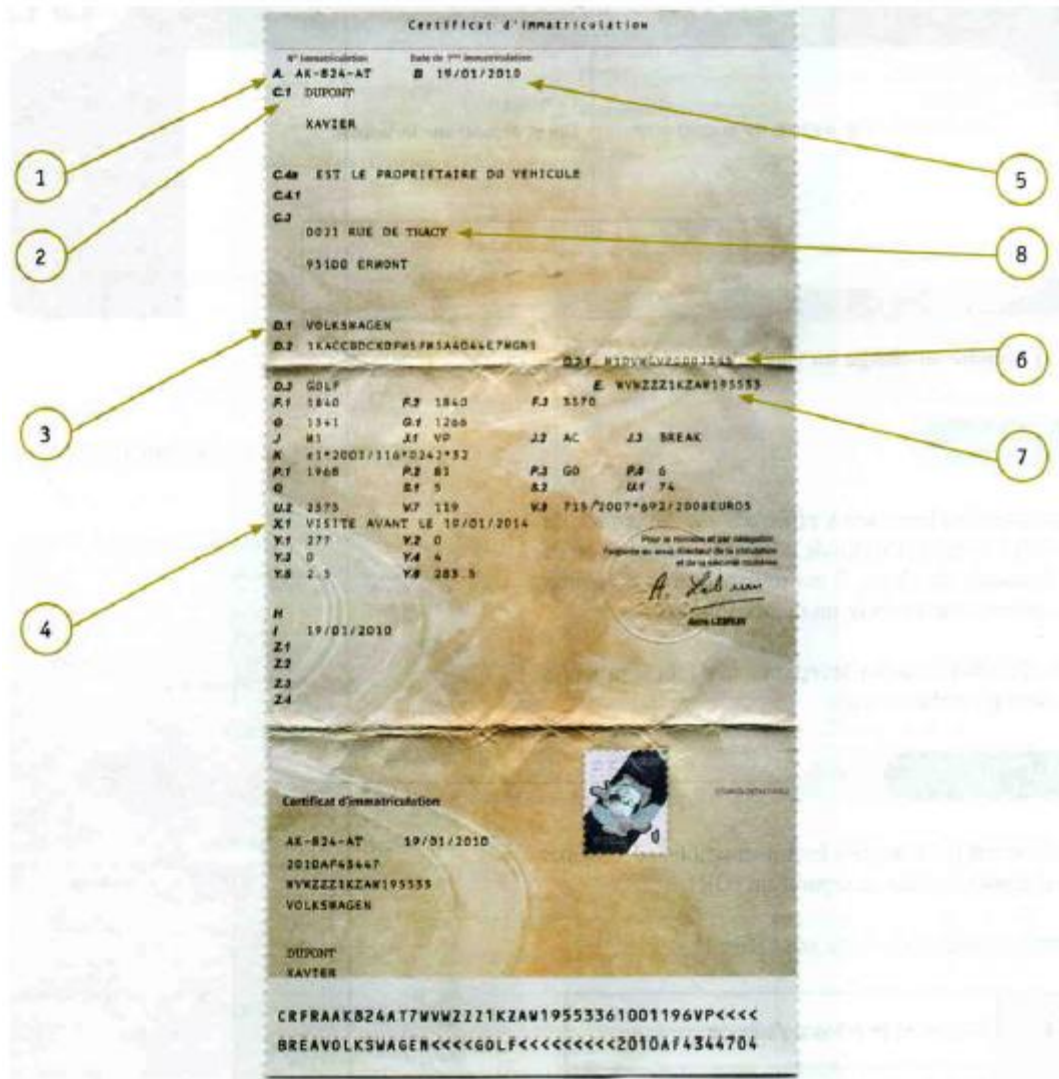
Certificat d'immatriculation

AK-824-AT 19/01/2010
2010AF43447
WVNZZZ1KZAW195533
VOLKSWAGEN

DUPONT
XAVIER

CRFRAAK824AT7WVNZZZ1KZAW19553361001196VP<<<<
BREAVOLKSWAGEN<<<<GOLF<<<<<<<<<<<<<<<2010AF4344704

C1	Le nom et le prénom /adresse
x.1	Date de validité de fin de contrôle technique
B	Date de première mise en circulation
A	N° d'immatriculation
D1	La marque du véhicule
D2.1	Le type (CE)
D.3	L'appellation commerciale
E	Le N° de série



1		5	
2		6	
3		7	
4		8	

Identification du client :

La carte grise européenne : c'est la carte d'identité du véhicule, elle consigne les informations concernant le propriétaire et le véhicule lui-même.

Collecter les données qui permettent d'identifier le client et vérifier en sa présence que ces informations sont toujours d'actualité.

Nom ou raison sociale du propriétaire	
Adresse	
N°téléphone	

Ces données permettent de cibler les documents applicables au véhicule : référence de pièces de rechange, schémas électriques, méthodes de réparation, configuration du véhicule.

Pour les véhicules français, le numéro de série se décompose de la manière suivante

VF 3 Y4 3FZ 1234567AB				
VF	3	Y4	3FZ	1234567AB
Véhicule Français	n° du constructeur	identifiant modèle et carrosserie	identifiants groupe motopropulseur	caractéristique propre au véhicule
			Type mines	

N° Série
.....
Type mines Français
.....
Type Européen
.....
N° OPR ou DAM
.....



AAFRAAA001AA8VF3Y43FZ1234567AB11111111VP<<<<

CI<<<CITPEUNALT<<<<FLUENCE<<<<<<<<<<<<2010AA12345

Accepter une intervention entraîne la prise en responsabilité du véhicule et de son état. Il est capital de constater l'état du véhicule en accord avec le client avant l'entrée à l'atelier afin d'éviter toute réclamation ultérieure.

Pour cela il convient :

- d'effectuer le « tour du véhicule » afin de visualiser les dégradations éventuelles (rayures, enfoncements sur la carrosserie, éléments brisés...).

-Identifier le type de dégradation pour chaque cas.



-de consigner le niveau de carburant. L'état des pneumatiques et le kilométrage du véhicule.



Informations complémentaires :

En fonction de l'intervention, on peut être amené à déplacer le véhicule ou à débrancher la batterie : il faut donc collecter certaines informations auprès du client : présence de système anti-démarrage et son code de désactivation, code d'autoradio, écrou codés de roues...

