**Intitulé : Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques**

**Préambule :**

La délivrance du titre **Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques (RC3E)** repose sur l'évaluation de compétences, réalisées en centre de formation, ainsi que sur une évaluation complémentaire post-blocs, comprenant un entretien technique devant un jury de professionnels (soutenance) à partir d'un dossier professionnel écrit, exposant une problématique professionnelle sur un sujet en lien avec les spécificités du métier.

| Blocs de compétences Tronc Commun | Compétences incluses | Lieux d'évaluation |
|---|---|---|
| **RC3E – BC01 - Gérer la relation et le conseil client en service après-vente présentiel et distanciel** | C1.1 – Prendre en charge un client dans le cadre d'un service après-vente, en tenant compte de sa situation, y compris en cas de handicap, afin de l'orienter vers la solution adaptée | Centre de formation |
| | C1.2 – Etablir un pré-diagnostic de l'état fonctionnel de l'appareil, en questionnant le client sur le dysfonctionnement et sur les conditions d'utilisation, afin d'envisager les hypothèses d'intervention | Centre de formation |
| | C1.3 Réaliser une vente additionnelle de produits, services et accessoires associés en appliquant des techniques de vente afin de proposer une solution complète et de fidéliser le client | Centre de formation |
| | C1.4 - Réaliser un devis et une facture, en respectant le cadre légal du droit de la consommation, afin d'informer le consommateur sur le coût de l'intervention et de sécuriser la transaction. | Centre de formation |
| **RC3E - BC02 – Accompagner et conseiller l'utilisateur à la mise en service et à l'utilisation d'un produit et/ou système, en présentiel ou à distance** | C2.1 - Accompagner à la mise en service d'un produit et/ou système, en réalisant les paramétrages mécanique, physique et numérique préconisés par le constructeur, afin d'en garantir le bon fonctionnement | Centre de formation |
| | C2.2 - Conseiller à l'utilisation et à l'entretien d'un produit et/ou système, à partir des préconisations fournis par le constructeur, afin d'en garantir le meilleur usage dans la durée | Centre de formation |
| **RC3E - BC03 – Réaliser la réparation, la maintenance et/ou le reconditionnement d'un produit et/ou système électrique ou électronique** | C3.1 – Etablir le diagnostic technique d'un équipement électrique et électronique en utilisant les méthodes d'investigation adaptées afin de déterminer la source du dysfonctionnement | Centre de formation |
| | C3.2 - Effectuer la réparation d'un équipement électrique et électronique, en respectant les normes de sécurité et en utilisant les documentations techniques du constructeur, afin d'en rétablir le fonctionnement optimal. | Centre de formation |
| | C3.3 – Reconditionner un produit électrique ou électronique, en respectant la réglementation en vigueur et les préconisations du constructeur, afin de garantir son retour sur le marché du réemploi. | Centre de formation |

**Intitulé : Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques**

| **REFERENTIEL D'ACTIVITES**<br>*décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés* | **REFERENTIEL DE COMPETENCES**<br>*identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités* | **REFERENTIEL D'EVALUATION**<br>*définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis* | |
|---|---|---|---|
| | | **MODALITÉS D'ÉVALUATION** | **CRITÈRES D'ÉVALUATION** |
| **BC01 – Gérer la relation et le conseil client en service après-vente en présentiel et distanciel** | | | |
| A1. Gestion de la prise en charge du client dans le cadre d'une intervention de service après-vente en présentiel et à distance<br><br>• Mise en œuvre des outils numériques et collaboratifs (CRM, plateformes SAV, messageries instantanées, outils IA de rédaction ou de synthèse), dans la gestion de la relation client, le suivi d'intervention<br><br>• Sensibilisation de l'utilisateur à l'éco-responsabilité, la durabilité de ses produits et à la gestion de ses déchets électroniques.<br><br>• Accompagnement de la satisfaction et de la fidélisation des clients | C1.1 - Prendre en charge un consommateur, en présentiel ou à distance, dans le cadre d'une intervention de service après-vente, en tenant compte de sa situation, y compris en cas de handicap, afin de l'orienter vers une solution adaptée. | **Evaluation par le centre de formation :**<br><br>**Mise en situation professionnelle reconstituée**<br><br>**« Accueil et prise en charge en service après-vente »**<br><br>**Description :** Le candidat prend en charge un client du service après-vente (présentiel magasin ou appel en centre de support) pour un appareil en panne, en appliquant les procédures de suivi adaptées à sa situation. | <u>Accueil et prise en charge</u><br>• La présentation est professionnelle, claire et polie<br>• Les codes de l'entreprise sont respectés (tenu, posture, ton)<br>• La prise en charge proposée est en adéquation avec la situation du client<br>• En cas de handicap, celui-ci est pris en compte par une prise en charge adaptée<br>• Les outils d'assistance distancielle ou de communication à distance sont utilisés de manière professionnelle et sécurisée.<br><br><u>Communication adaptée</u><br>• Les règles de communication verbale et non verbale sont appliquées<br>• Le langage employé est professionnel et adapté à l'interlocuteur<br>• Les informations techniques sont reformulées en langage accessible et compréhensible par un non-spécialiste.<br>• Les éventuelles situations de handicap sont prises en compte dans la communication<br>• Lorsqu'elle est nécessaire, l'utilisation des outils numériques de communication et de suivi client est pertinente et conforme à la politique de l'entreprise.<br><br><u>Recueil des informations</u><br>• La demande est comprise et reformulée<br>• Le plan de questionnement est structuré selon les méthodes d'investigation ad'hoc |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | • Les conditions d'utilisation de l'appareil sont identifiées (contexte, fréquence, environnement)<br><br>Exploitation des informations collectées<br>• Les renseignements collectés sont exploités et la cohérence des informations avec le problème exposé est vérifiée<br>• Le champ d'intervention est correctement délimité par l'analyse des informations collectées<br><br>Enregistrement dans le système de gestion (CRM)<br><br>• Les données collectées sont dûment renseignées conformément à la RGPD<br>• La prise en charge est annotée de manière à assurer la traçabilité<br><br>Les conditions de garanties et de prises en charge<br><br>• Les conditions garanties, ainsi que de prise en charge sont expliquées<br>• Dans le cadre d'un retour ou d'un échange, l'appareil, ainsi que ses accessoires sont vérifiés.<br>• Dans le cadre d'une restitution Les conditions de restitution de l'appareil sont respectées<br><br>Explication des modalités d'intervention<br><br>• Les modalités de l'intervention sont expliquées, ainsi que les conditions de reprise des marchandises le cas échéant.<br><br>Conclusion et organisation du suivi<br>• Le client est informé des prochaines échéances ou rendez-vous<br>• Le client est invité à poser des questions complémentaires |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | • La satisfaction est évaluée et le client est invité à répondre aux enquêtes le cas échéant<br><br>Veille<br>• Une veille concurrentielle et législative est effectuée afin d'argumenter sur les services de l'entreprise, d'informer précisément le client et de maitriser son environnement professionnel |
| | C1.2 – Etablir un pré-diagnostic de l'état fonctionnel de l'appareil, en questionnant le client sur le dysfonctionnement et sur les conditions d'utilisation, afin d'envisager les hypothèses d'intervention | **Evaluation par le centre de formation :**<br><br>**Mise en situation professionnelle reconstituée**<br><br>**« Etablir un pré-diagnostic fonctionnel »**<br><br>**Description :** À partir d'une situation de panne, en présentiel ou à distance, le candidat établit un pré-diagnostic en interrogeant le client sur le dysfonctionnement et les conditions d'utilisation de l'appareil, afin de proposer des hypothèses d'intervention. | Exploitation des informations<br>• Le type de produit est déterminée à partir du numéro de série<br>• Les symptômes décrits par le client sont analysés<br>• L'historique du client est pris en compte<br>• Les informations du constructeur sont consultées (FAQ, documentation…)<br><br>Pré-diagnostic<br>• L'état fonctionnel de l'appareil est évalué à partir des éléments recueillis.<br>• Les hypothèses de panne (ex. batterie, alimentation, connectique, logiciel, composant mécanique) sont envisagées de manière pertinente et hiérarchisées<br><br>• Les hypothèses sont expliquées au client avec un vocabulaire accessible.<br>• La ou les pièces à changer ou défectueuses sont identifiés<br>• Les éventuelles maintenances préventives sont prises en compte<br>• Évaluation de la situation de l'équipement<br>• Analyse technique de l'intervention envisagée<br>• Le temps d'intervention estimé est pertinent, et que l'outillage spécifique nécessaire à l'intervention déterminé.<br><br>Suivi et traçabilité |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | • Le pré-diagnostic est formalisé et les documents nécessaires à l'intervention sont correctement préparés |
| | C1.3 Réaliser une vente additionnelle de produits, services et accessoires associés en appliquant des techniques de vente afin de proposer une solution complète et de fidéliser le client | **Evaluation par le centre de formation :**<br><br>**Mise en situation professionnelle reconstituée**<br><br>**« Vente additionnelle de produits, services et associées »**<br><br>**Description :** Le candidat réalise une vente complémentaire en identifiant les opportunités, en argumentant sa proposition et en conseillant le client pour favoriser sa fidélisation. | <u>Analyse de la demande principale</u><br><u>Détection des opportunités de vente complémentaire (Découverte des besoins)</u><br><br>• Le parcours consommateur (achat, équipement, expériences SAV) est exploré.<br><br>• Le consommateur est questionné sur son environnement (usage, contraintes, habitudes).<br><br>• Différentes typologies de questions (ouvertes, fermées, alternatives, suggestives) sont utilisées.<br><br>• À partir des informations collectées, de nouveaux besoins ou envies sont suscités.<br><br><u>Respect des procédures</u><br>• Les services associés au produit ou système vendu (livraison, financement, extension de garantie, échange, etc.) sont systématiquement conseillé et argumenté<br>• La politique de l'entreprise est respectée<br><br><u>Reformulation, valorisation du besoin et adhésion du consommateur</u><br><br>• Les besoins exprimés sont reformulés et validés avec le consommateur. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Proposition de produits ou services complémentaires<br>• Un choix de produits, services ou accessoires complémentaires adaptés est proposé.<br>• Le niveau de langage est adapté au profil du consommateur (novice, averti, expert) et de l'empathie est manifestée.<br>• Les bénéfices consommateurs sont argumentés en lien avec les informations collectées.<br>•<br>Traitement des objections<br>• Les principaux freins d'achat du client sont identifiés et détectés<br>• Les objections du consommateur sont traitées de manière constructive pour favoriser une décision favorable en appliquant une méthode adaptée.<br>Conclusion de la vente<br>• La décision du consommateur est validée et valorisée.<br>• Les modalités de paiement, de livraison ou de mise à disposition sont confirmées.<br>• Le consommateur est rassuré et invité à poursuivre la relation (fidélisation, enquête de satisfaction, carte de fidélité…). |
| | C1.4 - Réaliser un devis et une facture, en respectant le cadre légal du droit de la consommation, afin d'informer le consommateur sur le coût de l'intervention et de sécuriser la transaction. | **Evaluation par le centre de formation :**<br><br>**Etude de Cas**<br><br>**« Réaliser un et devis une facture »**<br><br>**Description :** À partir d'un pré-diagnostic réalisé lors d'une intervention, le candidat doit analyser le contexte et la panne signalée, puis établir un devis conforme aux obligations légales, | Identification du contexte<br>• Les conditions d'achat de l'appareil (provenance, garantie, date d'acquisition) sont prises en compte.<br>• L'historique de l'appareil (réparations récentes, fréquence d'usage) est analysé.<br>• La valeur vénale et la valeur d'usage de l'appareil sont estimées afin de déterminer l'opportunité économique de l'intervention.<br><br>Rédaction et chiffrage à partir des barèmes en vigueur |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | en estimant les coûts à l'aide d'une calculatrice. Il devra ensuite présenter et justifier son devis.. | • Les opérations à réaliser sont détaillées et chiffrées (main-d'œuvre, déplacement, frais divers).<br>• Les pièces détachées sont correctement référencées et tarifées selon les barèmes de l'entreprise.<br>• Les calculs sont corrects, la TVA est appliquée et clairement présentée.<br>• Les montants sont présentés de manière lisible et compréhensible pour le consommateur.<br><br>Exactitude et conformité des informations<br>• Le devis est complet et comporte toutes les mentions légales obligatoires (prix HT/TTC, TVA, identité des parties, description précise de l'intervention, durée de validité, conditions générales).<br>• La présentation du devis est adaptée, claire et compréhensible pour le consommateur.<br>• Les conditions légales (droit de rétractation, garantie, filière DEEE en cas d'abandon de l'appareil) sont rappelées.<br>• La facture est conforme, claire et exacte.<br>• La présentation finale respecte les exigences de l'entreprise (mise en page, références internes, mentions commerciales). |

| **BC02 – Accompagner et conseiller l'utilisateur à la mise en service et à l'utilisation d'un produit et/ou système, en présentiel ou à distance** | | | |
|---|---|---|---|
| A2. Assistance présentielle ou distancielle de l'utilisateur dans l'installation, la connectivité et la mise à jour de ses équipements et leurs usages<br><br>• Application des règles de sécurité et mise en œuvre des équipements de protection individuels (EPI) et collectif (EPC)<br>• Conseil et accompagnement client dans l'usage en le sensibilisant à la durabilité, l'éco-responsabilité, ainsi que l'entretien d'un produit ou système<br><br>A3. Identification des risques liés à la connectivité des produits (réseaux domestiques, applications mobiles, cloud) et mise en application des bonnes pratiques de cybersécurité et de protection des données personnelles. | C2.1 - Accompagner à la mise en service d'un produit et/ou système, en réalisant les paramétrages mécanique, physique et numérique préconisés par le constructeur, afin d'en garantir le bon fonctionnement | **Evaluation par le centre de formation :**<br><br>**Mise en situation professionnelles reconstituée C2.1**<br><br>**« Accompagnement à la mise en service »**<br><br>**Description** : Après restitution d'un appareil électrique ou électronique réparé ou échangé dans le cadre d'une procédure de service après-vente, le candidat accompagne un utilisateur à la mise en service de son produit, | Analyse de la situation du consommateur<br>• Les besoins, usages prévus ainsi que les contraintes spécifiques (ergonomie, accessibilité et adaptations nécessaires, environnement) sont pris en compte<br>• Le niveau de connaissance de l'utilisateur vis-à-vis de son appareil est pris en compte<br><br>Communication<br>• Le discours et les démonstrations sont adaptés à la situation du client<br>• Le vocabulaire technique est vulgarisé<br>• L'utilisateur est sensibilisé à l'éco-responsabilité, la démarche RSE et les directives relatives à la gestion des déchets électrique et électroniques sont expliqués le cas échéant<br>• Les service spécifiques de l'entreprise sont présentés ainsi que les conditions de prise en charge de la politique de service après-vente;<br><br>Vérification de la configuration souhaitée<br>• La configuration souhaitée par l'utilisateur est identifiée<br>• La compatibilité avec l'environnement et les limitations techniques sont prises en compte<br>• Les paramétrages physiques, mécaniques et numériques sont réalisés<br><br>Mise en service de l'équipement<br>• Les préconisations d'installation et de mise en service du constructeur sont mises en œuvre<br>• Les préconisations d'outillage sont adaptées<br>• La connectivité du produit ou du système est mise en œuvre chaque fois que nécessaire |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Test de fonctionnalité<br>• Le bon fonctionnement global de l'appareil est vérifié<br>• Des tests sont réalisés sur les principales fonctionnalités prévues<br><br>Vérification du niveau de maîtrise de de l'utilisateur<br>• Le niveau de maitrise de l'utilisateur est vérifié par un questionnement adapté.<br><br>Mesure de la satisfaction du consommateur<br>• La satisfaction est mesurée et le client est informé d'une éventuelle enquête de satisfaction<br><br>Prévention santé et sécurité<br>• Les risques liés à la manipulation d'appareils électrique, de composants sensibles ou de produits chimiques (flux, nettoyants, solvants) sont identifiés et maîtrisés.<br>• Les règles de sécurité préconisées par le constructeur sont identifiées et respectées<br>• Les EPI/EPC sont mis œuvre ou conseillé chaque fois que cela est nécessaire<br>• Les mesures en matière de prévention de santé sont appliquées |
| | C2.2 - Conseiller à l'utilisation et à l'entretien d'un produit et/ou système, à partir des préconisations fournis par le constructeur, afin d'en garantir le meilleur usage dans la durée | **Evaluation par le centre de formation :**<br><br>**Mise en situation professionnelles reconstituée (C2.2)**<br><br>**« Conseiller à l'utilisation et l'entretien »**<br><br>**Description** : Après restitution d'un appareil électrique ou électronique réparé pour un défaut d'entretien dans le cadre d'une procédure de service après-vente, le candidat accompagne un utilisateur à une meilleure utilisation de son appareil. | Analyse de la situation du consommateur<br>• Les objectifs d'usage et les fonctionnalités souhaitées par le client sont validés, puis la mise en service de l'appareil est vérifiée.<br>• Le vocabulaire utilisé est ajusté au niveau de compréhension du client.<br><br>Vérification du niveau de maîtrise de de l'utilisateur<br>• Le niveau de maitrise de l'utilisateur est vérifié par un questionnement adapté.<br><br>Accompagnement à l'utilisation<br>• Le fonctionnement et l'utilisation de l'appareil sont expliqués étape par étape de manière conforme |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | • Les démonstrations avec participation de l'utilisateur sont proposées et réalisées si nécessaires<br>• L'autonomie de l'utilisateur dans les usages de son produit est vérifiée<br><br>Remise de la documentation et des supports<br>• L'accès à la documentation physique ou numérique est indiqué<br>• La documentation et le guide d'installation du constructeur sont utilisés et valorisés<br><br>Conseils d'entretien et de durabilité<br>• Les recommandations à l'optimisation de l'usage de l'appareil et les conseils sont données (nettoyage, produits d'entretien);<br>• Les préconisations d'entretien sont adaptées et sont détaillés<br><br>Mesure de la satisfaction du consommateur et sensibilisation au recyclage et à la DEEE<br><br>• Les directives relatives à la réparabilité des produits et au recyclage sont exposées<br>• L'utilisateur dispose de toutes les informations nécessaires relative à la durabilité, l'usage éco-responsable, et la gestion de ses déchets d'équipements électriques et électroniques<br>• La satisfaction est mesurée et le client est informé d'une éventuelle enquête de satisfaction<br><br>Prévention santé et sécurité<br>• Les risques liés à la manipulation d'appareils électrique, de composants sensibles ou de produits chimiques (flux, nettoyants, solvants) sont identifiés et maîtrisés.<br>• Les règles de sécurité préconisées par le constructeur sont identifiées et respectées<br>• Les mesures en matière de prévention de santé sont appliquées |

**Intitulé : Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques**

| **BC03 – Réaliser la réparation, la maintenance et/ou le reconditionnement d'un produit et/ou système électrique ou électronique** | | | |
|---|---|---|---|
| A4. Réalisation de diagnostic d'équipements électriques et électroniques<br><br>• Mise en œuvre des outils numériques, d'assistance au diagnostic et des outils d'intelligence artificielle (veille, d'interprétation des données issues des systèmes connectés et de production d'analyses techniques ou documentaires).<br><br>A5. Réalisation d'action de réparation et de reconditionnement d'équipements électriques et électroniques<br><br>• Lecture, utilisation de schéma électrique, électronique ou structurel, et analyse de principe de fonctionnement des produits et identification des zones d'intervention<br>• Création de comptes-rendus d'intervention technique de service après-vente<br>• Réparation d'équipements électriques et électroniques<br><br>A6. Réalisation d'actions de veille technique, technologique et législative | C3.1 – Etablir le diagnostic d'un équipement électrique et électronique en utilisant les méthodes d'investigation adaptées afin de déterminer la source du dysfonctionnement | **Evaluation par le centre de formation :**<br><br>**Evaluation de connaissance** :<br>Le candidat démontre à partir d'une évaluation de connaissance qu'il identifie les composant, maitrise le fonctionnement des technologies et les méthodologies de diagnostic<br><br>**Mise en situation professionnelle reconstituée**<br><br>**« Etablir un diagnostic d'équipement équipement électrique et électronique »**<br><br>**Description :**<br>Le candidat doit diagnostiquer une ou plusieurs pannes entravant le bon fonctionnement d'un appareil électrique et électronique en détaillant ses étapes de raisonnement, de tests et de solution en appliquant les règles sécurités. | Identification de l'équipement<br>• L'identification précise de l'appareil est réalisée<br><br>Vérification de l'historique client et produit<br>• L'historique consommateur et du produit sont vérifiés<br><br>Consultation des ressources techniques<br>• Les FAQ, la documentation et les informations techniques du constructeur sont consultés<br>• Le schéma électrique ou électronique associé à l'équipement est correctement interprété.<br><br>Investigation des circonstances de la panne<br>• L'investigation sur les circonstances de la panne est effectuée selon une méthode adaptée<br>• Le candidat mobilise, si disponibles, des outils d'analyse assistés par IA ou logiciels de diagnostic pour orienter son investigation.<br>• La capacité à interpréter les résultats issus d'un outil d'aide au diagnostic numérique ou IA est démontrée.<br><br>Définition du type d'intervention nécessaire<br>• L'origine du dysfonctionnement est déterminée<br>• Le type d'intervention est défini<br><br>Sélection et utilisation des ressources nécessaires<br>• La sélection des pièces détachées est adaptée ;<br>• L'outillage utilisé est conforme (tests, mesures et réparations)<br>• Le temps d'intervention déterminé est réaliste<br><br>Établissement d'un diagnostic technique<br>• La pertinence et la fiabilité des résultats générés par les outils numériques sont vérifiées avant validation du diagnostic.<br>• La documentation du constructeur est utilisée, ainsi des outils d'aide à la maintenance<br>• Les outils de mesure sont utilisés sont les méthodes ad'hoc pour confirmer le pré diagnostic |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | • L'origine de la panne est correctement déterminée<br>• Le type d'intervention à réaliser est confirmé<br><br>Veille technique et technologique<br>• La veille technologique permet de comprendre et d'expliquer le fonctionnement des technologies récentes.<br>• La veille effectuée permet d'anticiper les problématiques techniques à venir et d'en envisager les solutions.<br><br>Prévention Santé et Sécurité<br>• Les risques liés à la manipulation d'appareils électrique, de composants sensibles ou de produits chimiques (flux, nettoyants, solvants) sont identifiés et maîtrisés.<br>• Les gestes et postures adoptés respectent les règles d'ergonomie et de prévention des troubles musculosquelettiques (TMS).<br>• Le poste de travail est organisé de manière à limiter les risques d'accident<br>• Les EPI et EPC sont complété si nécessaire |
| | C3.2 - Effectuer la réparation d'un équipement électrique et électronique, en respectant les normes de sécurité et en utilisant les documentations techniques du constructeur, afin d'en rétablir le fonctionnement optimal. | **Evaluation par le centre de formation :**<br><br>**Mise en situation professionnelle reconstituée**<br><br>**« Effectuer la réparation d'équipement électrique et électronique »**<br><br>**Description :** A partir d'un diagnostic, le candidat doit procéder à la réparation de l'appareil électrique et électronique en suivant les procédures des constructeurs, en respectant les règles de sécurité et en décrivant les étapes de réalisation. | Vérification des règles de sécurité<br>• Les règles de sécurité sont respectées<br><br>Confirmation du symptôme de la panne<br>• Le diagnostic est confirmé par des essais ou test des mesures<br><br>Choix des outils et préparation des pièces<br><br>• Les outils sélectionnés sont adaptés au type de panne à solutionner<br>• La conformité des pièces de rechange est vérifiée.<br><br>Réalisation de la réparation<br>• Le démontage de l'appareil est correctement réalisé<br>• Les pièces défectueuses sont remplacées ou réparées avant d'être réintégrées |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | • Les procédures de réparation du constructeur sont respectées<br>• Le remontage du produit est correctement réalisé<br><br>Test de fonctionnement post-réparation<br>• Le test des principales fonctions de l'équipement (électrique, électronique, et mécanique) est réalisé<br>• Des essais prolongés sont réalisés si nécessaire<br>• L'appareil est de nouveau fonctionnel<br>• Une maintenance préventive éventuelle est réalisée<br><br>Finalisation de l'intervention<br>• L'équipement est nettoyé, et les capots et protections sont réinstallés<br>• L'appareil est remis à niveau si nécessaire<br>• Les déchets d'équipement électrique et électronique sont gérés selon normes et réglementations en vigueur<br>• Le compte rendu d'intervention est rédigé conformément aux opérations réalisées, composants changés et tests effectués<br><br>Veille technique<br>• Les nouvelles techniques, ainsi que les nouveaux outils et produits permettant la réparation des appareils, sont connus.<br><br>Prévention Santé et Sécurité<br>• Les risques liés à la manipulation d'appareils électrique, de composants sensibles ou de produits chimiques (flux, nettoyants, solvants) sont identifiés et maîtrisés.<br>• Les gestes et postures adoptés respectent les règles d'ergonomie et de prévention des troubles musculosquelettiques (TMS).<br>• Le poste de travail est organisé de manière à limiter les risques d'accident<br>• Les EPI et EPC sont complété si nécessaire<br>• Le poste de travail est organisé de manière à limiter les risques d'accident |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | C3.3 – Reconditionner un produit électrique ou électronique, en respectant la réglementation en vigueur et les préconisations du constructeur, afin de garantir son retour sur le marché du réemploi. | **Evaluation par le centre de formation :**<br><br>**Evaluation de connaissance** :<br>Le candidat démontre à partir d'une évaluation de connaissance qu'il maitrise le fonctionnement de la filière, les procédures de reconditionnement, et qu'il connait les bonnes pratiques<br><br>**Mise en situation professionnelle reconstituée**<br><br>**« Reconditionner un produit électrique ou électronique »**<br><br>**Description :** Le candidat démontrer sa maitrise des procédures et de la mise en oeuvre de reconditionnement d'un produit électrique ou électronique destiné au marché du réemploi en respectant les préconisations du constructeur, les obligations légales, la réglementation en vigueur, ainsi qu'en respectant les règles de sécurité.<br><br>L'objectif est de remettre sur le marché un produit fonctionnel, conforme et traçable, garantissant sa fiabilité et sa valeur économique. | Identification de l'appareil<br>• L'identification précise de l'appareil est réalisée ;<br>• La vérification de l'éligibilité du produit au réemploi est effectuée<br><br>Évaluation de l'état initial<br>• Les signes d'usure ou de détérioration visibles sont relevés<br>• L'état fonctionnel des bouton, connectiques et éléments mécaniques sont évalué si nécessaire<br>• Le fonctionnement de l'appareil, ainsi que celui de ses accessoires le cas échéant, est vérifié en cohérence avec les préconisations du constructeur.<br><br>Réparation<br>• Le démontage du produit est correctement réalisé<br>• Une réparation ou un remplacement certains composants sont réalisés si nécessaire<br>• Le remplacement des composants obligatoires pour assurer la remise sur le marché sous garantie des produits est effectué<br>• Le remontage du produit est correctement<br><br>Tests de fonctionnement final<br>• Un nouveau test sur les fonctions principales est effectué si une intervention a été nécessaire<br>• Un test final d'endurance et/ou de conformité est réalisé si nécessaire selon la typologie de l'appareil<br><br>Mise à jour logicielle<br>• La version logiciel et/ou firmware est vérifiée et effectuée si nécessaire.<br><br>Nettoyage et remise en état esthétique<br>• Chaque élément de l'appareil est correctement nettoyé avec les produits adéquats<br><br>Emballage et reconditionnement complet<br>• La présence des accessoires obligatoires est vérifiée<br>• Une documentation à jour est fournie |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | • Les règles de conditionnement et d'emballage propre au réemploi sont respectés<br><br>Enregistrement administratif et traçabilité<br>• L'intervention est dûment documentée (Compte rendu papier, enregistrement base de données...)<br>• Les produits sont réétiquetés si nécessaire<br><br>Vérification de la conformité réglementaire<br>Les obligations légales sont respectées<br><br>Remise sur le marché<br>• A l'issu des contrôles, la valeur vénale de l'appareil est correctement estimée.<br><br>Veille législative et constructeurs<br>• Les évolutions des procédures de reconditionnement sont connues<br><br>Prévention Santé et Sécurité<br>• Les risques liés à la manipulation d'appareils électrique, de composants sensibles ou de produits chimiques (flux, nettoyants, solvants) sont identifiés et maîtrisés.<br>• Les gestes et postures adoptés respectent les règles d'ergonomie et de prévention des troubles musculosquelettiques (TMS).<br>• Le poste de travail est organisé de manière à limiter les risques d'accident<br>• Les EPI et EPC sont complété si nécessaire<br>• Le poste de travail est organisé de manière à limiter les risques d'accident |

**Intitulé : Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques**

**Compétences transversales :**

- Communiquer de manière professionnelle, orale et écrite, en présentiel ou à distance, avec les clients, les collègues et les partenaires, en adaptant son langage et ses supports au contexte technique et relationnel.
- Utiliser les outils numériques pour collaborer, partager des informations et assurer la traçabilité des interventions.
- Réaliser une veille technique, technologique et réglementaire à l'aide d'outils numériques et d'intelligence artificielle.
- Appliquer les règles de cybersécurité et de protection des données personnelles (RGPD, CNIL).
- Exploiter les outils d'analyse, de contrôle et de diagnostic numérique pour identifier et résoudre les dysfonctionnements.
- Adopter une posture éthique et responsable dans l'usage des technologies numériques et dans la communication avec les clients.
- Contribuer à la durabilité et à la réparabilité des produits en limitant l'impact environnemental des pratiques numériques et des interventions.
- Appliquer les règles de santé, sécurité et environnement lors des interventions en atelier, en magasin ou à domicile, en veillant à la prévention des risques électriques, chimiques et ergonomiques.
- Contribuer à la mise en œuvre d'une culture de prévention au sein de l'entreprise, en signalant les situations à risque et en adoptant les bonnes pratiques de sécurité.

**Evaluation certificative post-bloc (Epreuve finale)**
L'objectif principal est d'évaluer la capacité des candidats à s'adapter aux exigences professionnelles.

Celle-ci se déroule en deux étapes, évaluées à l'aide d'une grille de notation spécifique.
Les étapes sont les suivantes :

**Etape 1 Exposé**
Description : Le candidat présente, à travers un sujet choisi en lien direct avec la certification, une problématique technique réelle ou simulée. Cette problématique doit s'appuyer sur au moins un des deux blocs de compétences techniques (BC02 ou BC03).

**Etape 2 Entretien technique**
Description : Lors de l'entretien technique suivant l'exposé, le jury questionne le candidat sur le sujet exposé et son environnement métier. Il évalue la capacité du candidat à répondre aux attentes et aux standards de la réparation des équipements électriques et électroniques, ainsi que du conseil envers les utilisateurs et consommateurs de ses équipements techniques.

**Les épreuves s'appuient sur les modalités définies dans le règlement de certification et sur un cahier des charges transmis à chaque candidat par les organismes habilités.**