

RÈGLEMENT DE LA CERTIFICATION :

Technicien en réemploi, réparation et réutilisation d'appareils de gros électroménager

Ce règlement a pour but de définir les règles de délivrance de la certification professionnelle de "Technicien en réemploi, réparation et réutilisation d'appareils de gros électroménager" - titre inscrit au RNCP niveau 4 - délivré par le certificateur Murfy Académie. Il est tenu à disposition des candidats et des membres du jury sur demande auprès du certificateur.

Date de mise à jour : mai 2023

Préambule : Objet et champs d'application du document	3
1. Principes généraux et conditions d'accès à la certification	3
• Rôle et responsabilités du certificateur	3
• Pré-requis et conditions d'accès à la certification	3
• Candidat en situation de handicap	4
2. Organisation des épreuves d'évaluation	5
• Désignation du responsable de l'organisation des épreuves	5
• Organisation matérielle	5
• Convocation des membres du jury	5
• Information et convocation du candidat	6
3. Déroulement des épreuves d'évaluation	6
• Vérifications préliminaires	6
• Retard ou absence du/de la candidat-e	6
• Aléas	7
• Nature des épreuves et validation de la certification	7
4. Rôle, composition et désignation du jury de certification	10
• Rôle des membres du jury (validation et certification)	10
• Désignation, habilitation, et composition des membres du jury	10
• Impartialité et neutralité	11
5. Délibération et notification des résultats	11
• Délibération et formalisation des décisions des jurys	11
• Établissement et contenu du procès-verbal de session de validation pour l'obtention de la certification "Technicien en réemploi, réparation et revalorisation d'appareils de gros électroménager"	11
• Communication des résultats aux candidat-e-s et délivrance de la certification	12

Murfy Académie

Siège : 22 avenue de la Division Leclerc - 93000 BOBIGNY

RCS Bobigny - Siret : 89785161400015 - TVA FR72 897851614

6. Rattrapage	12
7. Fraude et tentative de fraude	13
8. Réclamations et voies de recours	13
9. Dispositif de contrôle interne pour la bonne mise en œuvre du référentiel d'évaluation et du respect des règles et procédure	14
10. Politique de protection des données à caractère personnel (RGPD) des membres du jury et des candidats	14
ANNEXE : référentiel de compétences et d'évaluation de la certification	15

Préambule : Objet et champs d'application du document

Ce règlement a pour objet de présenter les modalités d'organisation et de validation des épreuves d'évaluation pour l'obtention de la certification professionnelle "*Technicien en réemploi, réparation et réutilisation d'appareils de gros électroménager*" délivrée par Murfy académie agissant en tant que certificateur.

Ce règlement est adressé par courriel, par le certificateur Murfy académie :

- à tous les candidats à la certification lors de l'envoi de la convocation aux épreuves d'évaluation,
- à tous les membres du jury,
- au responsable des épreuves d'évaluation qui s'engagent à le respecter.

Le présent règlement est également disponible sur la plateforme interne du certificateur [Notion](#).

La mise en œuvre de cette certification professionnelle repose sur un référentiel d'activités et de compétences liées au métier visé et un référentiel d'évaluation qui précise le processus et les critères d'évaluation (voir annexe).

1. Principes généraux et conditions d'accès à la certification

• Rôle et responsabilités du certificateur

Murfy académie est l'organisme certificateur. A ce titre, il porte la responsabilité de la délivrance de la certification. Il est garant de l'organisation des épreuves d'évaluation et de l'égalité de traitement des candidats.

Il veille, par une politique de contrôle adaptée à l'homogénéité des modalités de mise en œuvre des épreuves d'évaluation et au respect des engagements ayant justifié la décision d'enregistrement de sa certification, à la clarté et la transparence de sa communication auprès des publics concernés.

Murfy académie, organisme responsable de la certification, s'assure également:

- de la mise à jour du référentiel de compétences et d'évaluation ;
- du développement et de la mise à jour des contenus et modalités des épreuves d'évaluation ;
- du recrutement et de la formation des membres du jury.

• Pré-requis et conditions d'accès à la certification

Pour accéder à la certification "*Technicien en réemploi, réparation et revalorisation d'appareils de gros électroménager*" les candidats doivent :

- être inscrits auprès du certificateur afin de pouvoir se présenter aux épreuves ;
- fournir une copie de la pièce d'identité valide ;
- être titulaire de l'habilitation électrique BR - B2V mention HT,

- avoir suivi le parcours de formation théorique et pratique dispensé par le certificateur dans son intégralité, parcours de formation en cohérence avec le référentiel de compétences et d'évaluation élaboré par le certificateur ;
- avoir fait preuve d'assiduité tout au long du parcours de formation (taux de présence au minimum de 80 % du nombre d'heures).

La liste des candidats est établie par le certificateur.

Dès leur inscription en formation, les candidats sont informés de leur pré-inscription à la certification. Toutefois, leur inscription n'est confirmée qu'à la fin de leur parcours de formation, sous réserve que les prérequis ci-dessus soient validés et vérifiés par le certificateur.

- **Candidat en situation de handicap**

Afin que les candidats ayant des besoins spécifiques puissent passer les épreuves de la certification dans des conditions équitables, le certificateur s'engage à prévoir une logistique adaptée et à communiquer les possibilités d'aménagements des épreuves aux futurs candidats dès leur inscription en formation puis au moment de leur inscription à la certification.

Le certificateur nomme un référent handicap qui sera garant de la bonne prise en compte des situations individuelles de handicap. Le nom et les coordonnées du référent handicap sont transmis aux candidat-e-s au moment de leur inscription en formation puis au moment de leur inscription à la certification.

Coordonnées du référent handicap Murfy académie en avril 2023 : Hamza MCHARFI, 07 57 49 86 48 ; mail : contactacademie@murfy.fr

En cas de besoins spécifiques, le candidat peut solliciter un entretien avec le référent handicap pour envisager de manière personnalisée et en fonction du type d'épreuve, un aménagement possible des modalités d'évaluation. Ces aménagements ont pour but de reproduire les aménagements du poste de travail ou futur poste de travail du candidat lors des épreuves d'évaluation. L'entretien a également pour objectif d'envisager la prise en charge financière, le cas échéant, des aides techniques ou humaines envisagées. Le référent handicap s'engage à analyser les aménagements des épreuves d'évaluation possibles ou solliciter une expertise externe si nécessaire. Les solutions sont aménagées au cas par cas et un relevé de décisions est dressé à la suite de l'entretien et envoyé par le référent handicap du certificateur par mail avec accusé de réception au candidat concerné pour formaliser les aménagements retenus des modalités d'évaluation au moins 2 semaines avant le début des épreuves d'évaluation.

Il est entendu que les aménagements n'auront pas pour but de modifier le contenu des épreuves et garantiront le maintien du niveau de maîtrise des compétences requis.

En fonction des besoins spécifique du / de la candidate, les aménagements peuvent porter par exemple sur les points suivants :

- Adaptation de la durée de l'évaluation,

- Adaptation du lieu d'évaluation (isolement sonore, configuration particulière...),
- Mise en place de la configuration logistique nécessaire à l'accessibilité des locaux (accès lieu, salles, portes, toilettes...).

2. Organisation des épreuves d'évaluation

• Désignation du responsable de l'organisation des épreuves

Préalablement à la tenue des épreuves d'évaluation, le certificateur nomme un responsable de l'organisation des épreuves. Celui-ci est salarié membre de Murfy académie. Il est chargé du respect des modalités d'évaluation, est garant du bon déroulement des épreuves et s'assure du respect du présent règlement par les membres du jury et par les candidats.

Il constitue les jurys de certification conformément aux règles imposées par le certificateur et s'assure que les conditions matérielles du déroulement des épreuves sont mises à disposition du jury et des candidats :

- locaux appropriés pour l'ensemble des épreuves, matériels et équipements (gants anti-coupures, gants isolants, protège-genoux, chaussures de sécurité ou coques), outils et accessoires nécessaires à la mise en situation professionnelle : espace de discussion et espace dédié à l'évaluation avec une prise et un branchement en eau, appareils adéquats pour l'évaluation (plateau technique à jour des contrôles techniques en vigueur) ;
- sujets des épreuves et documents nécessaires servant à l'appréciation des candidats par le jury (grilles d'évaluation, référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation, document de Procès verbal) ;
- mise en œuvre de l'ensemble du processus d'accès à la certification pour les candidats en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques ;
- feuille d'émargement des candidats.

• Organisation matérielle

Toutes les épreuves ont lieu en présentiel dans les locaux du certificateur.

Le responsable de l'organisation des épreuves prépare la logistique nécessaire au déroulement des épreuves dans les conditions de sécurité. Le matériel et la plateforme technique servant aux mises en situation lors des épreuves d'évaluation sont vérifiés par le responsable de l'organisation des épreuves.

• Convocation des membres du jury

Le responsable de l'organisation des épreuves convoque chaque membre du jury par courriel avec accusé de réception. La convocation transmise à chaque membre du jury contient :

- le présent règlement,
- la grille d'évaluation à utiliser pour évaluer chaque candidat,
- Le modèle de PV à compléter et à transmettre au certificateur,
- Les informations pratiques relatives à la réunion du jury (lieu, date, heure).

- **Information et convocation du candidat**

Le candidat reçoit par courriel avec confirmation de lecture une convocation nominative aux épreuves d'évaluations au plus tard 1 mois avant la date prévue.

La convocation transmise à chaque candidat contient les informations suivantes :

- Les dates des épreuves en présentiel, heure, lieu des épreuves ;
- La nature des épreuves ;
- Le présent règlement est joint à la convocation.

Les dates et horaires des épreuves, les durées et lieux le cas échéant, ainsi que des informations sur leur déroulement du dispositif de certification de l'année en cours sont publiés, environ 2 mois en amont, sur le site internet de Murfy académie.

3. Déroulement des épreuves d'évaluation

- **Vérifications préliminaires**

Avant le début de la session d'examen, le responsable de l'organisation de la session s'assure de la présence de tous les membres du jury pour évaluer les candidats. Dans le cas contraire, la session d'examen est reportée et le responsable de l'organisation des épreuves consigne cette information dans le procès-verbal. Une session de validation de remplacement devra être planifiée dans un délai maximum d'un mois.

Le jour des épreuves d'évaluation, le candidat ou la candidate est invité-e par le responsable des épreuves d'évaluation à présenter sa pièce d'identité et sa convocation avant chaque épreuve. Le responsable de l'organisation des épreuves vérifie l'identité de chacun-e des candidat-e-s, constate les absences éventuelles et en informe les membres du jury. Ces absences sont consignées par le responsable de session dans le procès-verbal de session d'examen.

Aucun-e candidat-e n'est autorisé-e à participer aux épreuves d'évaluation, s'il-elle n'est pas en possession de sa pièce d'identité et de sa convocation. La présence du/de la candidat-e est attestée par une feuille d'émargement signée sur place avant chaque épreuve.

- **Retard ou absence du-de la candidat-e**

L'accès à la salle d'examen est interdit à tout-e candidat-e qui se présente plus de 30 minutes après le début prévu de l'épreuve d'évaluation. Il-elle devra alors passer l'épreuve à la session d'évaluation suivante.

En cas d'absence non prévue pour raison médicale, le-la candidat-e doit immédiatement en informer le responsable de la session d'évaluation et lui transmettre l'original du certificat médical au plus tard dans les 48 heures suivants les épreuves d'évaluation. Le responsable de l'organisation des épreuves propose alors au-à la candidat-e de reporter l'épreuve d'évaluation à la prochaine session.

En cas d'événement exceptionnel entraînant un retard important d'un ou plusieurs candidat-e-s (grèves des transports non annoncées, chute de neige importante et imprévisible...), il appartient au

responsable des épreuves d'apprécier l'opportunité d'autoriser le ou les candidat-e-s à passer l'examen sans modifier l'horaire de fin de l'épreuve ou décider de retarder le commencement de l'épreuve en fonction de la durée supplémentaire d'acheminement prévisible du ou ses candidat-e-s ou de la reporter à une date ultérieure dans le cadre d'une prochaine session d'évaluation. La mention du retard sera portée sur la feuille d'emargement de l'épreuve d'évaluation ainsi que sur le PV d'examen.

- **Aléas**

Dans le cas d'aléas techniques ou humains lié au certificateur ne permettant pas la réalisation des épreuves dans des conditions adéquates (problème matériel, absence d'un membre du jury...), le certificateur apportera les adaptations nécessaires possibles (ex : changement de salle, changement de matériel, report de l'épreuve...) et en informera les candidat-e-s ainsi que le jury.

En cas de force majeure, les épreuves seront reportées à une date ultérieure définie par le responsable de l'organisation des épreuves en lien avec le certificateur.

- **Nature des épreuves et validation de la certification**

Les épreuves d'évaluation de la certification sont organisées exclusivement par le certificateur.

Les sujets des différentes épreuves sont élaborés par le certificateur et validés par son Conseil de perfectionnement avant communication aux membres du jury.

Les compétences attestées sont celles figurant dans le référentiel en annexe de ce document.

Description des épreuves d'évaluation :

	Description des épreuves	Conditions de validation du bloc	Jury d'évaluation
BLOC 1 : Diagnostiquer et réparer un appareil GEM Compétences évaluées : C1 à C6	<p>Epreuve 1 : Mise en situation simulée suivie d'un échange avec le jury</p> <p>Réalisation du prédiagnostic, diagnostic, et réparation d'un appareil de gros électroménager incluant la recherche et la commande de pièces ou la recherche d'informations techniques, sur 1 appareil choisi parmi les 3 familles d'appareils (lavage, cuisson, froid). Rédaction du compte-rendu.</p> <p>Cette épreuve s'appuie sur une observation par le jury du candidat en situation de travail simulé et sera suivie d'un entretien oral individuel.</p> <p>L'entretien doit notamment amener le candidat à développer les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'analyse de l'environnement de travail et respect des règles de sécurité 	<p>Un résultat de 6 compétences acquis sur les 6 validée à l'issue de l'épreuve</p>	<p>2 professionnels externes à l'organisme certificateur + 1 membre de l'organisme certificateur</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - la connaissance technique générale pouvant concerner des outils et/ou concernant d'autres appareils - la précision technique du compte-rendu - le bon remontage de l'appareil - la recherche d'information technique particulière <p>Durée : mise en situation simulée de 30min intégrant la rédaction du CR // entretien oral individuel de maximum 15 minutes</p>		
<p>BLOC 2 : Reconditionner un appareil GEM en vue de son réemploi</p> <p>Compétences évaluées : C7 à C11</p>	<p>Epreuve 2 : Mise en situation simulée suivie d'un échange avec le jury</p> <p>Réalisation des opérations de reconditionnement d'un appareil de gros électroménager choisi parmi les 3 familles d'appareils (lavage, cuisson, froid) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Test et vérification des différents points de contrôle, remise en état et conformité aux critères de qualité et de sécurité - Opération de nettoyage extérieur et de désinfection - Traçabilité des opérations dans un compte rendu <p>A l'issue de l'intervention, le candidat doit avoir rédigé un compte-rendu de son intervention et identifié précisément l'appareil sur lequel il est intervenu. Une attention particulière est portée sur la sécurité de l'intervention.</p> <p>Cette épreuve s'appuie sur une observation par le jury du candidat en situation de travail simulé et sera suivie d'un entretien oral individuel .</p> <p>L'entretien doit notamment amener le candidat à développer les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'exhaustivité des points de contrôle pour tout appareil 	<p>Un résultat de 6 compétences acquis sur les 6 validée à l'issue de l'épreuve</p>	<p>2 professionnels externes à l'organisme certificateur + 1 membre de l'organisme certificateur</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - la gestion d'une non-conformité en assurant la traçabilité et en proposant des actions correctives <p>Durée : mise en situation simulée de 30min intégrant la rédaction du CR // entretien oral individuel de maximum 15 minutes</p>		
<p>BLOC 3 : Effectuer les interventions de réparation d'appareil GEM à domicile dans une logique de qualité et de durabilité</p> <p>Compétences évaluées : C11 à C16</p>	<p>Epreuve 3 : Mise en situation simulée par jeu de rôle (un membre du jury jouant le rôle du client) :</p> <p>Lors de cette mise en situation le candidat interagit avec un client joué par un membre du jury. Il devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> interroger le client pour avoir des éléments de diagnostic reformulé qui lui indiquent la cause du problème expliquer au client l'option commerciale adaptée à sa situation en fonction des besoins du client tout en prenant en compte la dimension éco-responsable. rédiger les documents de l'intervention : devis ou facture et compte-rendu. répondre aux questions du client et donner des conseils au client sur l'usage écologique de son appareil. <p>Cette épreuve s'appuie sur un jeu de rôle puis est suivie d'un entretien oral individuel portant notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> la réalisation du jeu de rôle, et plus précisément : la qualité des interactions du candidat avec le client. la prise en compte de la situation des client ayant des besoins spécifiques du client l'argumentaire développé par le candidat dans sa dimension écologique et commerciale. La connaissance des spécificités d'installation et de mise en service d'un appareil. <p>Durée : entretien oral de 30 minutes intégrant une mise en situation simulée par jeu de rôle de 20min et un entretien oral individuel de maximum 10 min.</p>	<p>Un résultat de 6 compétences acquis sur les 6 validée à l'issue de l'épreuve</p>	<p>2 professionnels externes à l'organisme certificateur + 1 membre de l'organisme certificateur</p>

Les membres du jury utilisent une grille critériée remise par le certificateur pour évaluer les compétences : «Acquis / Non acquis », en s'appuyant sur les critères d'évaluation indiqués dans le référentiel d'évaluation.

Cette grille permet au jury de valider les résultats obtenus par le candidat.

- Un bloc de compétence s'obtient si toutes les compétences sont validées.
- La validation de tous les blocs permet la validation intégrale de la certification. Le titre est alors obtenu.
- La validation d'un ou deux blocs implique la délivrance d'un certificat du bloc correspondant.

A noter : le bloc 1 est un prérequis pour valider le bloc 2 ou le bloc 3.

4. Rôle, composition et désignation du jury de certification

• Rôle des membres du jury (validation et certification)

Les jurys d'évaluation et de certification sont composés des mêmes membres qui ont pour fonction l'évaluation des épreuves et l'octroi de la certification.

Plus précisément, le jury a pour rôles :

- d'évaluer et valider les compétences des candidats en toute objectivité et impartialité lors du déroulement des épreuves selon les règles fixées par le certificateur au regard du présent règlement, du référentiel de compétences et d'évaluation et de la grille d'évaluation fourni par le certificateur. Les grilles d'évaluation sont complétées individuellement par chaque membre du jury et ce pour chaque candidat
- de délibérer et de décider de façon objective et collégiale de l'attribution des certifications à partir des grilles d'évaluation
- de restituer les résultats et recommandations dans le procès-verbal de sessions d'examen.

• Désignation, habilitation, et composition des membres du jury

La désignation et la convocation du jury de certification relèvent de la compétence du certificateur.

Le jury est composé :

- de deux professionnel-le-s en activité dans le domaine du réemploi et qui ne sont pas salarié-e-s de Murfy académie et ayant au moins 2 années d'expérience dans le réemploi d'électroménager ;
- d'un-e membre de l'organisme certificateur Murfy Académie (Un membre de la direction de l'organisme certificateur ou formateur qui n'a pas été en lien avec les candidat-e-s à la certification) qui assure la présidence du jury.

Chaque membre du jury est habilité selon une procédure définie par le certificateur qui comprend le suivi obligatoire d'une session d'information au rôle du jury pour tous les membres du jury. Ces derniers sont sensibilisés :

- au contenu du référentiel de compétences et d'évaluation, au règlement de la certification ainsi qu'à l'utilisation de la grille d'évaluation ;
- à la prévention des discriminations, aux potentielles situations de handicap des candidats et aux règles relatives à l'indépendance et à l'impartialité du jury.

A l'issue de cette procédure d'habilitation, le jury peut participer aux sessions d'évaluation. Le mandat des membres du jury vaut pour 2 années, renouvelables sur décision du certificateur.

- **Impartialité et neutralité**

Afin de garantir leur impartialité, les membres du jury ne doivent pas évaluer, ni participer aux délibérations concernant les candidats avec lesquels ils entretiennent, ou ont entretenu, des liens tenant à la vie personnelle ou professionnelle. Un formateur ayant assuré la formation ou l'accompagnement d'un candidat ne peut faire partie du jury chargé d'apprécier celui-ci.

Chaque membre du jury signe une charte de déontologie précisant ce point.

5. Délibération et notification des résultats

- **Délibération et formalisation des décisions des jurys**

Les membres du jury délibèrent en dehors de toute autre présence le jour même de la session d'examen. Le responsable de l'organisation des épreuves d'évaluation s'assure d'avoir mis à disposition du jury les grilles d'évaluation de chacun des membres du jury et un modèle de procès-verbal de délibération.

Le jury délibère souverainement et de façon collégiale à partir de l'ensemble des résultats obtenus par les candidats. Les membres doivent disposer chacun d'un même poids dans la décision d'attribution de la certification.

A l'issue de la délibération, et à partir de l'ensemble des résultats obtenus par les candidats, le jury prendra la décision finale d'octroi de la certification.

- **Établissement et contenu du procès-verbal de session de validation pour l'obtention de la certification "Technicien en réemploi, réparation et revalorisation d'appareils de gros électroménager"**

À l'issue des délibérations du jury, son président doit obligatoirement remplir le procès-verbal de la session de validation pour l'obtention de la certification "Technicien en réemploi, réparation et réutilisation d'appareils de gros électroménager"- RNCP niveau 4 sur document papier ou en version numérique.

Le PV est établi le jour de la délibération. Il doit comporter :

- L'identification du lieu de passage de la certification ;

- L'identification du président et membres du jury et toutes leurs signatures ;
- La date et le lieu du jury ;
- Le nom des candidats inscrits à l'épreuve, présents et absents ;
- L'émargement des candidats présents ;
- Les résultats de chaque candidat aux épreuves ;
- La décision d'octroi de la certification ;
- La mention des blocs de compétences validés en cas de validation partielle ;
- Les commentaires éventuels et observations ou incidents constatés pendant les épreuves.

Il ne doit pas comporter de ratures qui ne soient contresignées par le président du jury.

Les procès-verbaux sont conservés par le certificateur pour une durée conforme aux exigences du RGPD.

• Communication des résultats aux candidat-e-s et délivrance de la certification

Dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la date de réunion du jury de certification, Murfy académie notifie à chaque candidat par courriel (à l'adresse email indiquée au moment de l'inscription), la décision du jury les concernant :

- Validation de la certification en totalité lorsque tous les blocs de compétences sont validés. Le candidat obtient la certification professionnelle de "Technicien en réemploi, réparation et réutilisation d'appareils de gros électroménager" RNCP - Niveau 4
- Validation partielle de la certification : le candidat obtient une attestation de validation des blocs de compétences validés. A noter : le bloc 1 est un prérequis pour valider le bloc 2 ou le bloc 3.
- Refuser la validation de la certification en totalité : si la certification n'est pas validée, le président du jury doit motiver ses décisions sur le procès-verbal de jury de certification.

Lorsqu'elle est obtenue, la certification est délivrée au (à la) candidat(e) par le certificateur par courrier avec accusé de réception ou par mail, le document numérique étant alors authentifié par une solution d'authentification numérique. La certification prend la forme d'un document officiel intitulé "parchemin".

Garantie de l'authenticité des parchemins délivrés ou les certificats de bloc de compétences :

- Signature manuelle et tampon du certificateur avec un numéro de diplôme
- Document numérique bénéficiant d'un système d'authentification des signatures numériques type YouSign.

6. Rattrapage

Sauf cas de force majeure, (maladie avec certificat médical, problème technique...) il n'est pas proposé de session de rattrapage. Cependant, n'est pas exclue la possibilité de se présenter à nouveau à la certification via une nouvelle inscription aux épreuves d'évaluation.

7. Fraude et tentative de fraude

Les épreuves d'évaluation se déroulent dans une salle d'examen spécialement équipée pour garantir la confidentialité de l'examen. Au commencement de chaque épreuve, le candidat doit présenter sa convocation et sa pièce d'identité au jury, qui vérifie l'authenticité des informations en demandant au candidat de décliner son identité (cf article 3).

Ces mesures sont obligatoires afin de contrôler l'identité du candidat, conserver la confidentialité des épreuves et lutter contre d'éventuelles fraudes.

Si en dépit de ces mesures une fraude venait à être constatée, les auteurs de fraudes et tentatives de fraudes commises à l'occasion des épreuves d'évaluation seront immédiatement exclus et se verront interdire toute participation future à toute session d'évaluation menant à la certification. La sanction est prononcée et notifiée par le responsable de l'organisation des épreuves. Ce rapport est mentionné dans le procès-verbal de la session d'épreuves d'évaluation.

Lorsque la constatation de la fraude a lieu après la session d'examen, le titulaire de la certification professionnelle peut se voir retirer son parchemin par décision motivée du certificateur.

Dans tous les cas, les candidats sont de ce fait éliminés et ne valident aucune épreuve.

8. Réclamations et voies de recours

Toute demande de consultation des PV de jury doit être adressée par écrit et envoyée en lettre recommandée avec accusé de réception dans le mois qui suit la publication des résultats auprès du certificateur. En cas de contestation des résultats, une demande devra être formulée par le candidat par mail ou par courrier envoyé au certificateur Murfy académie dans le même délai (mois suivant la publication des résultats). Aucune contestation n'est recevable au-delà de ce délai. Le certificateur se réserve le droit de refuser toute demande non justifiée ou insuffisamment justifiée.

Le certificateur examinera le recours et décidera des suites à donner dans un délai d'un mois maximum suivant la réception du courrier du candidat. Dans le cas où la contestation est jugée recevable, il en informera le candidat par écrit et lui fournira un document commenté et argumenté.

Les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions d'évaluation constatées par un candidat ou un des membres du jury sont signalées immédiatement au certificateur, celui-ci peut prononcer l'annulation de la session d'examen par décision motivée. Le certificateur organise une autre session d'examen et en informe les candidats dans un délai d'un mois maximum après la constatation des irrégularités.

Au-delà de ces recours auprès du certificateur, tout recours juridictionnel sera adressé au tribunal compétent, au juge administratif ou judiciaire, en fonction de la qualité du certificateur et/ou de l'infraction.

9. Dispositif de contrôle interne pour la bonne mise en œuvre du référentiel d'évaluation et du respect des règles et procédure

Le certificateur vérifie que les modalités et critères d'évaluation sont toujours à jour au regard de l'évolution du métier, des besoins des entreprises et des professionnels, notamment en les examinant régulièrement, à minima une fois par an, dans le cadre d'un Conseil de perfectionnement de la certification composé de membres internes au certificateur et de professionnels externes.

Le certificateur contrôle la conformité du déroulement des différents jurys et des épreuves d'évaluation à partir des retours des procès-verbaux des jurys et des notifications d'éventuels dysfonctionnements / aléas (voir articles précédents). Il peut également prévoir des contrôles inopinés en se rendant sur place pour observation.

Par ailleurs, le certificateur organise des séances de retour d'expérience avec les différents membres du jury portant sur le déroulement des épreuves d'évaluation des éventuels aléas/ dysfonctionnements survenus.

10. Politique de protection des données à caractère personnel (RGPD) des membres du jury et des candidats

Le certificateur prend en compte la RGPD pour la transmission des résultats du suivi des certifiés dans le cadre de la procédure d'enregistrement / renouvellement de certifications au RNCP ou au Répertoire Spécifique.

Conformément à la législation et réglementation en vigueur, les données à caractère personnel collectées dans ce cadre sont conservées par le certificateur pour une durée conforme au RGPD en vigueur, qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. Au-delà de cette période, le certificateur procède à l'anonymisation ou à la destruction des données.

Afin de veiller à la bonne application de ses règles, le certificateur a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPD) qui est le relais privilégié sur ce sujet. Le DPD désigné est le responsable de la certification ; il est possible de le contacter par courriel via l'adresse mail générique du certificateur : contactacademie@murfy.fr.

Dans le respect de la RGPD, le certificateur, s'assure de la protection des données à caractère personnel des membres des jurys et des candidats et les informe préalablement à la mise en œuvre de ces traitements en leur indiquant :

- la finalité des traitements
- la base légale (article 13 14 et 32 du RGPD)
- la transmission des données à France compétences
- la durée de conservation et les mesures mises en place pour assurer la sécurité des données lors de leur stockage et de leur transmission à France compétences
- des droits des personnes en termes d'accès, rectification, effacement, limitation du traitement, opposition, portabilité et définition des directives quant on sort de leur donner

personnelle après leur décès ainsi que leur possibilité d'introduire à tout moment une réclamation auprès de la CNIL.

Le certificateur partage une politique de protection des données à caractère personnel dans le cadre de la délivrance de la certification et du suivi professionnel des titulaires.

Plus précisément, la politique RGPD concerne les données à caractère personnel collectées :

- dans le cadre des tableaux justifiant les promotions : nom et prénom complet des certifié, expérience professionnelle avant la certification, fonction /statut, type de contrat (CDI, CDD, intérim, alternance,...), non de l'entreprise employeur, rémunération brute annuelle à 6 mois et à 1 ou 2 ans ou poste actuel...
- Dans le cadre du procès-verbal de la session d'examen : nom et prénoms des candidats et des membres du jury, numéro d'identification interne du candidat, intitulé de la certification, décision du jury.

La finalité des traitements de ces données est d'identifier l'insertion professionnelle dans la cible des titulaires à la certification professionnelle. Les destinataires de données outre le certificateur sont France compétences et l'Opérateur de compétences (OPCO). La durée de conservation des données est prévue pour 5 ans.

ANNEXE : référentiel de compétences et d'évaluation de la certification

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

TECHNICIEN EN RÉEMPLOI, RÉPARATION ET RÉUTILISATION D'APPAREILS DE GROS ÉLECTROMÉNAGER (GEM)

La certification proposée de "Technicien en réemploi, réparation et revalorisation d'appareils de gros électroménager " s'inscrit dans le contexte d'essor de la filière du réemploi de gros électroménager. Elle répond aux enjeux de l'économie circulaire et de la pénurie de main d'œuvre sur ce secteur.

Elle vise à faire reconnaître les compétences professionnelles des techniciens en réemploi qui seront amenés à travailler sur la réparation, la revalorisation et le réemploi des appareils de gros électroménager dans différentes structures : des ressourceries, des PME et ETI de réparation et réemploi, des associations ou encore des réseaux de réparation adossés ou non aux entreprises de la grande distribution.

Ces professionnels sont amenés à réaliser :

- Le diagnostic et la réparation des appareils de gros électroménager des familles lavage, cuisson et froid (compétences correspondant au Bloc 1)
- Le reconditionnement des appareils électroménagers en atelier (compétences correspondant au Bloc 2)
- La réparation au domicile du client dans une logique de qualité et de durabilité tout au long de la vie du produit (compétences correspondant au Bloc 3)

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activité</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Bloc 1. Diagnostiquer et réparer un appareil de gros électroménager (GEM)</p> <p>A1. Réalisation d'un diagnostic de panne et identification des pièces détachées nécessaires aux réparations et remise en état de fonctionnement des appareils de gros électroménagers (GEM) pour chacune des catégories : lavage, cuisson, froid</p>	<p>C1_Réaliser le pré-diagnostic de l'état fonctionnel de l'appareil de gros électroménager en atelier à partir de différents types de contrôles n'ayant pas nécessité le démontage d'organes ainsi que de l'aspect extérieur si l'appareil est destiné au reconditionnement ou à distance à partir de symptômes décrits par un client afin de faire une première évaluation de l'état général de l'appareil, du type d'action de maintenance et réparations à effectuer.</p>	<p>Epreuve 1 - Mise en situation simulée suivie d'un échange avec le jury :</p> <p><i>Compétences évaluées : C1 à C6</i></p> <p>Réalisation du prédiagnostic, diagnostic, et réparation d'un appareil de gros électroménager incluant la recherche et la commande de pièces ou la recherche d'informations techniques, sur 1 appareil choisi parmi les 3 familles d'appareils (lavage, cuisson, froid). Rédaction du compte-rendu.</p> <p>Cette épreuve s'appuie sur une observation par le jury du candidat en situation de</p>	<p>Cr1.1. La description de l'état général de l'appareil est précise : elle est formulée en termes techniques et elle détaille les pièces concernées ou les défauts constatés. Elle permet de déterminer en avance si l'appareil fonctionnera ou non. Elle est réalisée dans un temps imparti.</p> <p>Cr1.2. Les symptômes et signaux faibles sont détectés sans démonter l'appareil et sont analysés à l'aide d'arguments techniques et/ou sensoriels, en respectant les règles de sécurité (observation en toute sécurité de l'appareil en atelier tels que les branchements, la stabilité, le port des EPI, et attention portée aux écarts de sécurité éventuels chez le client).</p> <p>Cr1.3. La procédure à suivre est formulée en termes techniques, et respecte les process de l'entreprise (vérification de la disponibilité des pièces détachées, respect des standards et process de l'entreprise).</p>
	<p>C2_Établir un diagnostic complet de l'appareil GEM en validant le prédiagnostic à l'aide de tests de</p>		<p>Cr2.1. Les tests et essais à effectuer sur les appareils et les outils de mesure associés sont choisis avec pertinence en fonction de l'information recherchée, et les résultats des tests sont correctement</p>

	<p>fonctionnement afin d'identifier les causes des dysfonctionnements et les pièces défectueuses ou les pièces d'usure à réparer et/ou à remplacer.</p>	<p>travail simulé et sera suivie d'un entretien oral individuel . L'entretien doit notamment amener le candidat à développer les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'analyse de l'environnement de travail et respect des règles de sécurité - la connaissance technique générale pouvant concerner des outils et/ou concernant d'autres appareils - la précision technique du compte-rendu - le bon remontage de l'appareil - la recherche d'information technique particulière 	<p>interprétés.</p> <p>Cr2.2. Les tests et essais sont réalisés dans le respect des consignes de sécurité (branchements, port des équipements de Protection Individuels ou EPI, vérification que l'environnement autour de l'appareil est stable...).</p> <p>Cr2.3. Le diagnostic s'appuie sur la compréhension de la logique de l'appareil et sur une méthodologie éprouvée (par exemple la méthode Symptôme Diagnostic Résolution) et sur la maîtrise des bases de l'électrotechnique. Il est proposé dans les délais requis pour une intervention performante à domicile ou en atelier, et le technicien est capable de prendre du recul sur son diagnostic en expliquant pourquoi il a choisi cette option plutôt qu'une autre.</p> <p>Cr2.4 Le diagnostic est correct et complet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le diagnostic contient toutes les actions à réaliser en fonction du type d'intervention (reconditionnement en atelier ou intervention à domicile) : réparations, remplacement. Dans le cas du reconditionnement, le diagnostic est plus poussé et inclut le nettoyage, la vérification des pièces d'usure et de l'état général de l'appareil ; - les choix de réparation prennent en compte les analyses techniques, l'usage futur de l'appareil, et les contraintes économiques ; - il contient la planification prévisionnelle des réparations ; - il est formalisé dans un compte-rendu détaillé oral ou écrit.
	<p>C3_Réaliser la commande de pièces détachées nécessaires à la réparation des appareils</p>		<p>Cr3.1. Les pièces détachées à commander sont identifiées en fonction de l'appareil à réparer et le référencement des différentes pièces détachées est connu. Leur disponibilité est vérifiée au préalable soit</p>

	<p>en interne, en privilégiant celles issues de la filière du réemploi chaque fois que possible, le cas échéant auprès des fournisseurs en procédant à la commande dans le respect du process en vigueur dans l'entreprise ainsi que des contraintes de budget afin de disposer de la pièce la plus adaptée à l'appareil dans le délai imparti.</p>		<p>auprès de services internes de l'entreprise, soit auprès de fournisseurs.</p> <p>Cr3.2. Les pièces d'occasion sont utilisées en priorité en atelier.</p> <p>Cr3.3. Le bon de commande est correctement rempli avec la date, les références des articles et les quantités requises. Il est transmis au bon interlocuteur.</p>
	<p>C4_Réparer les appareils électroménagers de lavage, de cuisson et de froid dans le respect des consignes de sécurité et dans les délais impartis en privilégiant le remplacement des pièces hors d'usage par des pièces d'occasion pour des raisons économiques et écologiques afin de prolonger la durée de vie des appareils.</p>		<p>Cr4.1. L'appareil GEM est démonté et les pièces défectueuses ou d'usure sont remplacées ou réparées selon les critères en vigueur. Le fonctionnement des pièces remplacées est validé par un test spécifique.</p> <p>Cr4.2. Les règles de sécurité sont respectées selon l'appareil : l'appareil est bien débranché, les EPI sont portés et les process de sécurité de l'entreprise sont respectés. Si appareil de cuisson, respect des règles de sécurité spécifiques : raccordement gaz pour les tables de cuisson au gaz, EPI de travail sur un circuit à haute tension pour le four à micro-ondes Si appareil de froid : manipulation des fluides réfrigérants uniquement autorisés et dans des conditions sécurisées</p> <p>Cr4.3. L'intégrité des appareils est respectée lors des actions de réparation et les normes constructeurs sont respectées. Les outils utilisés sont les outils adéquats et leur usage est maîtrisé. L'appareil GEM est remonté en état identique.</p>

<p>A2. Organisation de son espace de travail et mise à jour de ses connaissances techniques</p>	<p>C5_Assurer l'organisation et le rangement de son espace de travail selon les règles définies par l'entreprise, que ce soit en atelier ou lors d'interventions à domicile, afin d'optimiser les flux d'appareils à réparer dans un environnement de travail sûr et efficace.</p>		<p>Cr5.1. L'espace de travail est dégagé et sécurisé avant, pendant et après chaque intervention : équipements de protection individuels appropriés aux situations, équipements de protection des zones dangereuses ou à risque mis en place (en atelier ou à domicile). Le démontage des appareils est structuré de telle manière à ce que le remontage soit le plus efficace possible (il est possible de retrouver rapidement les pièces détachées, les vis et ce qui a été démonté).</p> <p>Cr5.2. Le poste de travail est maintenu en ordre, conformément aux procédures ou instructions de l'entreprise : rangement et nettoyage de son espace de travail (en atelier, à domicile et dans le coffre de la voiture) ; le tri, stockage, évacuation des déchets et rebuts, est effectué. Les délais d'intervention sont respectés. Les méthodes d'organisation de l'espace de travail en vigueur dans l'entreprise sont connues et appliquées (exemple 5S).</p> <p>Cr5.3. En prévision d'une intervention à domicile, le chantier est anticipé. Les outils et pièces nécessaires au chantier sont vérifiés et accessibles. Le client est mis en sécurité en dehors de l'espace de travail.</p>
	<p>C6_Actualiser régulièrement ses connaissances techniques en recherchant des informations sur les spécificités des appareils électroménagers, afin de résoudre plus efficacement les problèmes de</p>		<p>Cr6.1. Les informations sur les spécificités des appareils sont recherchées quelles que soient les marques dans les notices constructeurs. Elles sont correctement mobilisées quel que soit le type d'interventions.</p> <p>Cr6.2. Une veille technique est réalisée de façon régulière par consultation auprès de ses collègues, prise de contact avec les services après vente des marques...</p>

	dysfonctionnement des appareils.		
<p>Bloc 2 : Reconditionner un appareil GEM en vue de son réemploi</p> <p>A3. Mise en oeuvre des tests de mise en conformité technique et esthétique dans le cadre du processus de reconditionnement</p>	<p>C7_Procéder à une vérification complète des équipements GEM après leur remise en état jusqu'à ce qu'ils soient conformes aux critères de qualité et de sécurité fixés par l'entreprise, les normes d'usage ou les contraintes en vigueur et qu'il retrouve son état fonctionnel d'origine afin de garantir leur sécurité et leur bon fonctionnement dans la perspective d'une remise sur le marché en tant que produit reconditionné.</p>	<p>Epreuve 2: Mise en situation simulée suivie d'un échange avec le jury</p> <p><i>Compétences évaluées : C7 à C10</i></p> <p>Réalisation des opérations de reconditionnement d'un appareil de gros électroménager choisi parmi les 3 familles d'appareils (lavage, cuisson, froid) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Test et vérification des différents points de contrôle, remise en état et conformité aux critères de qualité et de sécurité - Opération de nettoyage extérieur et de désinfection - Traçabilité des opérations dans un compte rendu <p>A l'issue de l'intervention, le candidat doit avoir rédigé un compte-rendu de son</p>	<p>Cr7.1. L'intégralité de points de contrôle est vérifiée et testée pour que l'appareil réponde à l'intégralité des critères de performance, de qualité et de sécurité.</p> <p>En cas de critères non conformes, la procédure est respectée (par exemple : validation du défaut puis déclaration du défaut dans la base de données, identification visuelle de l'appareil, échange avec un supérieur...).</p> <p>Cr7.2. L'appareil reconditionné et vérifié présente les mêmes caractéristiques techniques et les mêmes fonctionnalités qu'un équipement neuf du même modèle.</p> <p>Cr7.3. La vérification est consignée dans un compte-rendu clair et précis, qui mobilise des termes techniques.</p>
	<p>C8_Assurer les opérations de nettoyage extérieur et de désinfection des différents éléments constituant l'équipement de gros électroménager selon les normes et procédures en vigueur afin de rendre l'appareil conforme aux standards d'esthétisme attendus dans le cadre d'un reconditionnement.</p>		<p>Cr8.1. Le nettoyage est effectué avec les produits et le matériel adéquats utilisés dans l'entreprise (désinfectants, aspirateur à eau par exemple).</p> <p>Cr8.2. Les process en vigueur sont respectés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordre de nettoyage dans la chaîne de reconditionnement ; - Ordre de nettoyage des différentes pièces de l'appareil ; - Le matériel de sécurité est correctement porté et les normes de sécurité (emplacement des appareils, préconisation d'utilisation des produits,...) sont respectées.
A4. Participation à la	C9_Assurer la traçabilité des		Cr9.1. Les comptes-rendus d'intervention dans l'atelier mentionnent les

<p>qualité et à la performance du processus de reconditionnement (traçabilité des opérations, respect des procédures qualité et participation aux actions d'amélioration continue)</p>	<p>opérations de maintenance et de réparation en respectant les process de communication orale et écrite de son entreprise (compte-rendu, reporting ...) afin de contribuer à la transparence du processus de reconditionnement à chacune de ces étapes</p>	<p>intervention et identifié précisément l'appareil sur lequel il est intervenu. Une attention particulière est portée sur la sécurité de l'intervention.</p> <p>Cette épreuve s'appuie sur une observation par le jury du candidat en situation de travail simulé et sera suivie d'un entretien oral individuel .</p> <p>L'entretien doit notamment amener le candidat à développer les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'exhaustivité des points de contrôle pour tout appareil - la gestion d'une non-conformité en assurant la traçabilité et en proposant des actions correctives 	<p>critères de qualité respectés et sont conformes aux process de communication de l'entreprise (format, temporalité).</p> <p>Cr9.2. Les différents éléments d'un compte-rendu en vigueur dans l'entreprise sont présents (a minima : prédiagnostic et diagnostic, identification de l'appareil, identification des techniciens impliqués, critères non-respectés et corrigés, actions de maintenance et réparation effectuées, tests réalisés et qui confirment la remise en état de l'appareil) ; ils sont exprimés en termes techniques (unités de mesure, nom exact des pièces,...). Le compte rendu réalisé pour la hiérarchie ou pour les collègues permet une compréhension des informations</p> <p>Cr9.3. La traçabilité du processus de reconditionnement est assurée par le respect des process en vigueur dans l'entreprise : par exemple lecture de code-barres, ou identification manuelle dans un logiciel de l'entreprise,...</p>
	<p>C10_Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de la chaîne de reconditionnement en respectant les procédures de gestion de la qualité de l'entreprise, en participant activement aux travaux d'équipe et en proposant des améliorations des critères de qualité à partir de l'analyse</p>	<p>Cr10.1. Les critères de qualité et outils d'amélioration continue (ex : méthode de lean) sont compris et reformulés clairement, au regard des enjeux de performance de l'entreprise et d'économie circulaire. Ils sont appliqués à chaque étape du processus de reconditionnement.</p> <p>Cr10.2. Les situations de non-conformité sont repérées et analysées. Elles sont consignées dans un compte-rendu détaillé qui précise les propositions de modifications effectuées.</p> <p>Cr10.3. Des propositions de nouveaux standards et processus visant à garantir la qualité des appareils peuvent être formulées sur toute la chaîne de reconditionnement selon les règles en vigueur dans l'entreprise, en cohérence avec les indicateurs de performance</p>	

	des écarts afin de garantir l'optimisation de la performance collective		attendus par l'entreprise et communiqués aux collaborateurs.
Bloc 3 : Effectuer les interventions de réparation d'électroménager à domicile dans une logique de qualité et de durabilité A5. Gestion de l'intervention à domicile sur les plans technique, relationnel et commercial	C11_Installer, mettre en service ou remettre en service un appareil en effectuant les tests et contrôles appropriés, et respectant les règles de sécurité, les normes d'utilisation et les préconisations du constructeur afin de permettre au client d'utiliser son appareil dans les meilleures conditions.	Epreuve 3 : Mise en situation simulée par jeu de rôle (un membre du jury jouant le rôle du client) : <i>Compétences évaluées : C11 à C16</i> Lors de cette mise en situation le candidat interagit avec un client joué par un membre du jury. Il devra : <ul style="list-style-type: none"> - interroger le client pour avoir des éléments de diagnostic reformulé qui lui indiquent la cause du problème - expliquer au client l'option commerciale adaptée à sa situation en fonction des besoins du client tout en prenant en compte la dimension éco-responsable. 	Cr11.1. L'appareil est raccordé (électricité, eau, gaz) dans le respect des normes de sécurité des biens et des personnes en vigueur. Cr11.2. Les spécificités de mise en service et d'utilisation de l'appareil sont connues et expliquées en termes précis au client (dureté de l'eau, programmes eco/90°C,...). Cr11.3. Les tests sont effectués en ayant en tête le fonctionnement global de l'appareil, et en vérifiant que le déroulement du programme est correct (respect de la chaîne fonctionnelle de l'appareil), et les programmes tests lancés sont pertinents et respectent le délai de l'intervention ainsi que les process de l'entreprise.
	C12_Gérer l'intervention client à domicile par la maîtrise des outils et process commerciaux de l'entreprise requis en intervention (depuis la préparation de l'intervention jusqu'à la clôture du dossier, y compris facturation et devis) afin de présenter une prestation conforme à la politique commerciale de l'entreprise.		Cr12.1. Le devis est présenté et expliqué clairement à l'oral au client, notamment, les pièces à changer ou à remplacer et les côtes associés, et les délais d'intervention si besoin. Les formulaires de devis et facturation sont ceux en vigueur dans l'entreprise. Cr12.2. La facture établie est conforme au devis présenté au client, le cas échéant les éventuels écarts sont expliqués et argumentés auprès du client avant envoi de la facture Cr12.3. L'offre commerciale de l'entreprise est connue, expliquée et communiquée clairement au client

	<p>C13_ Adopter un comportement professionnel tout au long de l'intervention, en respectant les délais prévus, en écoutant attentivement les questions des clients et en apportant des réponses précises et adaptées, notamment pour les clients ayant des besoins spécifiques afin d'assurer une expérience client réussie et une potentielle fidélisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - rédiger les documents de l'intervention : devis ou facture et compte-rendu. - répondre aux questions du client et donner des conseils au client sur l'usage écologique de son appareil. <p>Cette épreuve s'appuie sur un jeu de rôle puis est suivie d'un entretien oral individuel portant notamment sur : la réalisation du jeu de rôle, et plus précisément :</p>	<p>Cr13.1. Un comportement professionnel est observé tout au long de l'intervention dans le respect des règles de courtoisie à l'égard du client et de l'image de marque de l'entreprise y compris dans des situations de stress ou de pression.</p> <p>Cr13.2. Les préoccupations et les besoins du client sont pris en compte afin de fournir un service personnalisé : le diagnostic est reformulé au client, dans un langage simple et compréhensible pour expliquer les problèmes et les solutions possibles. En cas de situation de handicap du client, celle-ci est prise en compte par le candidat dans sa présentation de l'intervention.</p> <p>Cr13.3. Un état des lieux est fait chez le client pour se protéger et signaler tout problème préalable à une intervention : signalement des symptômes de l'appareil autres que celui identifié par le client, relevé des traces, griffes, marques préalables à l'intervention.</p>
	<p>C14_Rédiger les compte-rendus des différentes opérations effectuées afin d'assurer la traçabilité des interventions réalisées (identification des opérations effectuées, commandes de pièces, état de l'appareil,...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la qualité des interactions du candidat avec le client. - la prise en compte de la situation des clients ayant des besoins spécifiques du client - l'argumentaire développé par le candidat dans sa dimension écologique et 	<p>Cr14.1. Le compte rendu d'intervention est complet et correctement rédigé selon les règles en vigueur dans l'entreprise sont présents (a minima : diagnostic, identification de l'appareil, identification des techniciens impliqués, critères non-respectés et corrigés, actions de maintenance et réparation effectuées, tests réalisés et qui confirment la remise en état de l'appareil) ; ils sont exprimés en termes techniques (unités de mesure, nom exact des pièces,...). Il peut être illustré de photographies de l'appareil si nécessaire. Il est exprimé en termes techniques.</p> <p>Cr14.2. Le compte-rendu de l'intervention est transmis aux acteurs pertinents selon les normes en vigueur dans l'entreprise (service client, supérieur, client...). Le compte rendu réalisé pour la hiérarchie ou pour les collègues permet une compréhension limpide de la situation et est</p>

			<p>commerciale.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La connaissance des spécificités d'installation et de mise en service d'un appareil. 	<p>exprimé en termes techniques. Les références des pièces détachées si mentionnées sont exactes. Le compte rendu réalisé pour le client explique la situation en termes simples et précis.</p>
<p>A6. Conseil et accompagnement du client dans une logique d'utilisation responsable et durable de ses équipements</p>	<p>C15_Orienter le client vers l'option commerciale la plus adaptée à sa situation en proposant de remplacer les pièces défectueuses par des pièces d'occasion, le cas échéant, par un appareil reconditionné ou d'occasion afin de proposer une solution économique et respectueuse de l'environnement</p>		<p>Cr15.1. L'utilisation de pièces détachées reconditionnées est présentée comme une réparation possible au client. Selon le choix du client, les prix des pièces détachées, des appareils reconditionnés, sont connus et explicités au client.</p> <p>Cr15.2. Les arguments écologiques et économiques sont présentés de façon pédagogique au client pour permettre de prendre une décision commerciale éclairée / en connaissance de cause (Les enjeux écologiques à l'échelle réglementaire (loi AGEC, définitions du bonus réparation, de l'indice de durabilité, de l'économie circulaire, du réemploi) et à l'échelle de l'intervention (pièces reconditionnées, conseils d'utilisation) sont connus et présentés clairement au client.</p>	
	<p>C16_Sensibiliser le client à l'importance de l'usage écologique de l'appareil en le conseillant et en le responsabilisant sur son utilisation, afin d'éviter les pannes d'usage, contribuant ainsi au prolongement de la durée de vie des appareils.</p>		<p>Cr16.1. Les informations et conseils relatifs à l'usage écologique de l'appareil sont communiquées au client, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informations sur les conséquences d'une mauvaise utilisation et/ou mauvais entretien de l'appareil et les risques de pannes d'usage ; - conseils pratiques concernant l'importance de l'usage écologique de l'appareil, notamment en matière de consommation d'énergie ; - information sur la durabilité des appareils. <p>Cr16.2. Les réponses aux questions des clients sur le fonctionnement de son appareil sont formulées avec pédagogie, en utilisant un langage</p>	

			simple, compréhensible et adapté aux différentes connaissances et niveaux de compréhension du client. Elles favorisent une compréhension optimale des enjeux environnementaux.
--	--	--	--