

# REFERENTIEL D'EVALUATION

## ENTRETENIR ET DEPANNER DES AIDES AUDITIVES

		Date de mise à jour	Page
ENTRETENIR ET DEPANNER DES AIDES AUDITIVES		14/05/2023	1/15

## 1. Références de la spécialité

Intitulé : Entretien et dépanner des aides actives

## 2. Modalités d'évaluation

Les compétences des candidats issus ou non d'un parcours continu de formation sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle éventuellement tel qu'un entretien technique d'une aide auditive aléatoire, présentant un défaut qui devra être identifié et réparé par le candidat
- b) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités .

		Date de mise à jour	Page
ENTRETIEN ET DEPANNER DES AIDES AUDITIVES		14/05/2023	2/15

### 3 Dispositif d'évaluation pour la session

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	<p>Monter les équipements en audioprothèse</p> <p>Changer manuellement un tube sur un BTE</p> <p>Réparer ou remplacer des pièces défectueuses sur des aides auditives</p> <p>Changer les filtres micros et écouteurs d'un aide auditive</p> <p>Réaliser la vente-conseil en magasin d'optique-lunetterie de détail d'équipement et accessoire en audioprothèse</p> <p>Analyser la prescription médicale d'un équipement auditif</p> <p>Assurer le service après-vente d'un équipement auditif</p> <p>Gérer un dossier client en audioprothèse en magasin d'optique-lunetterie de détail</p> <p>Suivre les commandes et les retours de pièces détachées.</p> <p>Réaliser les dépannages complets de tous types d'aides auditives</p>	03 h 15 min	<p>La mise en situation professionnelle est composée de trois phases indépendantes. Une se déroule en présence d'un surveillant, une en présence du jury et une en présence du jury et d'un client acteur.</p> <p>en présence d'un surveillant le candidat réalise le traitement de la prise en charge d'un dossier client, les opérations administratives sur le stock et l'affichage commercial (durée 40 min).</p> <p>en présence du jury le candidat réalise trois réparation courantes, répare un équipement par remplacement de pièce(s), procède à un dépannage sur un équipement courant (durée 1 h 50 min).</p> <p>en présence du jury et face à un client acteur, le candidat réalise une vente et conseil sur un cas pratique (durée 30 min), au terme de la vente le candidat justifie sa proposition commerciale au jury et répond à ses questions (durée 15 min).</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Analyser la prescription médicale d'un équipement auditif	00 h 15 min	En présence d'un surveillant un questionnaire professionnel complète la mise en situation afin d'évaluer les connaissances du candidat, indispensables à l'exercice de l'emploi, sur les éléments de réglementation, de codification, de lecture et d'analyse d'une prescription médicale pour un équipement auditif.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
<b>Entretien final</b>		00 h 20 min	Temps d'échange avec le candidat sur sa vision de l'exercice avec un audioprothésiste

		Date de mise à jour	Page
ENTRETIEN ET DEPANNAGE DES AIDES AUDITIVES		14/05/2023	3/15

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 50 min	

		Date de mise à jour	Page
ENTRETENIR ET DEPANNER DES AIDES AUDITIVES		14/05/2023	4/15

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Effectuer le montage et les réparations des équipements auditifs</b>					
Analyser et dépanner un BTE/ Contour	<p>Mettre en évidence un effet larsen pour identifier un dysfonctionnement</p> <p>Analyse de l'emplacement du filtre écouteur et du filtre micro</p> <p>Entretenir le tiroir pile et les contacts à induction avec une brosse sèche et un spray haute pression</p> <p>Nettoyage des entrées microphonique sans détériorer les micros</p> <p>Nettoyer et/ou Changer un coude sans détériorer le boîtier</p> <p>Retrait du tube sans détériorer le coude</p> <p>Changer un tube classique sans détériorer : ni le coude ni l'embout</p> <p>Changer un tube fin sans détériorer : ni le coude ni l'embout</p> <p>Changer un tiroir pile d'un BTE</p> <p>Le poste de travail est propre et rangé</p> <p>Les déchets sont triés</p> <p>La finition est esthétique</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analyser et dépanner un intra-auriculaire	<p>Démonter, nettoyer et remonter le tiroir pile d'un intra-auriculaire</p> <p>Retirer et remplacer un filtre micro d'un intra-auriculaire</p> <p>Retirer et remplacer un filtre écouteur d'un intra-auriculaire</p> <p>Nettoyer l'évent à sec à l'aide d'un goupillon</p> <p>Nettoyer le clapet d'un intra-auriculaire</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analyser et dépanner un mini-rite/ écouteur déporté	<p>Démonter, nettoyer et remonter le tiroir pile et remplacer la pile</p> <p>Nettoyage des entrées microphonique sans détériorer les micros</p> <p>Dépister un micro défaillant en présence ou non d'un souffle micro</p> <p>Retirer et remplacer un filtre micro et filtre écouteur d'un mini-rite</p> <p>Nettoyage d'un micro-embout</p> <p>Changement d'un écouteur sur une aide auditive de type mini-rite</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Vendre des équipements et des produits d'entretien en audioprothèse de détail</b>					
Réaliser la vente-conseil en magasin d'optique-lunetterie d'accessoire et de produits d'entretien en audioprothèse	<p>Les étapes de l'entretien de vente sont respectées</p> <p>Les besoins et les motivations du client sont identifiés</p> <p>Les propositions prennent en compte les paramètres morphologiques et physiologiques du client</p> <p>L'argumentaire de vente intègre des conseils permettant d'allonger la durée d'usage de l'équipement</p> <p>Définir le budget du client afin de proposer des produits adaptés</p> <p>La solution proposée est compatible avec le cas à traiter</p> <p>Le devis est conforme à la réglementation en vigueur et aux tarifications</p> <p>Les éléments nécessaires au suivi du dossier sont collectés</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analyser la prescription médicale d'un équipement auditif	<p>La validité de la prescription est vérifiée</p> <p>La type de perte auditive est identifiée</p> <p>Le contenu de la prescription est explicite</p> <p>Les éléments nécessaires à la réalisation de l'équipement sont relevés</p> <p>Les éléments relevés respectent les notations et abréviations techniques</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Obligations réglementaires le cas échéant :**  
Néant.

		Date de mise à jour	Page
ENTREtenir ET DEPANNER DES AIDES AUDITIVES		14/05/2023	6/15

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer : comprendre et s'exprimer	Analyser la prescription médicale d'un équipement auditif
	Assurer la livraison et l'après-vente d'un équipement auditif
	Réaliser la vente-conseil en magasin d'optique d'équipement et accessoire en audioprothèse
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques	Analyser la prescription médicale d'un équipement auditif
	Gérer un dossier client en audioprothèse en magasin d'optique-lunetterie de détail
	Réaliser la vente-conseil en magasin d'optique d'équipement et accessoire en audioprothèse
	Suivre les commandes et les retours de pièces détachées.
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service	Assurer la livraison et l'après-vente d'un équipement auditif
	Monter les équipements en audioprothèse
	Gérer un dossier client en audioprothèse en magasin d'optique-lunetterie de détail
	Réparer ou remplacer des pièces défectueuses sur des aides auditives
	Réaliser les dépannages complets de tous types d'aides auditives

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre à la certification "Entretien et dépanner des aides auditives"

**4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat :** 02 h 55 min

### 4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury observe le candidat pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle.

Si pendant le déroulement le jury observe des manquements aux règles de sécurité pouvant entraîner une mise en danger des personnes ou des biens, il le signale au responsable de session d'examen qui décide de l'interruption ou non de la mise en situation.

Le jury a la charge de corriger le questionnaire professionnel.

Pour la réalisation et la réparation d'équipement un membre du jury peut évaluer simultanément 4 candidats. Pour la vente d'un équipement un candidat est évalué par deux membres du jury.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

		Date de mise à jour	Page
ENTREtenir ET DEPANNER DES AIDES AUDITIVES		14/05/2023	7/15

#### 4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Le jury doit être composé de professionnels indépendants qualifiés dans le domaine concerné. Leur expérience et leur expertise sont des critères clés pour leur sélection. Le nombre de membres doit être suffisant pour assurer une évaluation complète, et leur sélection doit être transparente et impartiale. Les membres doivent être formés et préparés avant l'évaluation de la formation. En somme, une composition équilibrée, représentative et transparente du jury renforce la crédibilité de la certification et garantit une évaluation objective.

Les jurys de doivent avoir aucun lien direct ou indirect avec les candidats, antérieur ou à venir, afin d'offrir un équité

Chaque membre de jury devra avoir la double compétence "Opticien(ne) D.E" et "Audioprothésiste D.E".

La présidente de jury sera nommé en début de session, et sera obligatoirement un des deux membres de jury ayant évalué les candidats.

#### 5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Un surveillant est présent lors du passage du questionnaire professionnel (durée 15 min) et lors de la phase "traitement de la prise en charge d'un dossier client, les opérations administratives sur le stock et l'affichage commercial" de la mise en situation professionnelle (durée 40 min).

Il a en charge de ramasser les questionnaires complétés et les productions réalisées par les candidats.

		Date de mise à jour	Page
ENTRETENIR ET DEPANNER DES AIDES AUDITIVES		14/05/2023	8/15

## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation Entretien et dépanner des aides auditives

#### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Des locaux fermés permettant l'installation d'espaces de : - vente réel ou reconstitué, comprenant table de vente, présentoirs et équipement informatique comprenant ordinateur de bureau et imprimante, - production comportant des espaces de travail individuels, un par candidat et des espaces collectifs où se trouvent des machines, - traitement des opérations administratives équipé de tables individuelles, de chaises et des ressources nécessaires à ces opérations.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Les postes d'évaluation doivent être suffisamment éclairés, dégagés et espacés les uns des autres pour permettre la libre circulation des candidats et du jury.
Questionnaire professionnel	- Epreuves écrites : Salle avec tables et chaises individuelles pour les candidats et le surveillant.	Sans objet
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

**Ressources (pour un candidat)**

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Production: Un espace individuel de travail à l'établi	1	Les candidats peuvent utiliser successivement ce poste de travail en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Vente: Un espace de vente comportant les meubles et matériels d'un magasin d'optique.	1	Les candidats peuvent utiliser successivement ce poste de travail en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Traitement des opérations administratives : espace de travail individuel composé d'une table et d'une chaise	1	Les candidats peuvent utiliser successivement ce poste de travail en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
Outils / Outillages	1	Pièce à main avec une fraise boule de 2mm	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cette machine en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Un bac à ultrason	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cette machine en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Colle cyanolyte	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cette machine en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.

		Date de mise à jour	Page
ENTRETENIR ET DEPANNER DES AIDES AUDITIVES		14/05/2023	10/15

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Outils / Outillages	1	Tube de 2mm de diamètre	6	Les candidats peuvent utiliser successivement cet outil en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Un lot d'outillages audioprothèse de type classique : Pincés, tournevis, limes, péniches, pointe à tracer, feutre.	1	Sans objet
	1	Un aspimatic	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Spray nettoyant avec une brosette	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Une pince écarte tube	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Un lot de 10 coudes neufs	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Filtre Micros pour intra-auriculaire	6	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Fil en nylon pour nettoyer les événements	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Outils / Outillages	1	Pousse goupille pour retirer les axes	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet outil en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Un briquet	1	Sans objet
	1	Filtre écouteurs pour mini-rite et intra-auriculaire	6	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Un lot d'écouteurs pour les mini-rite	6	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Des tiroirs pile de rechange pour les BTE/Mini-rite / Intra	3	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Un scalpel	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Un lot d'embouts et de micros embouts	6	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Un lot de pile en taille : 10/ 312/ 13/ 675	2	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Outils / Outillages	1	Des fils de maintient	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet outil en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Des dômes de toutes tailles	6	Sans objet
	1	Une boîte de lingettes nettoyantes	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Un plateau en inox	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Spray d'air sec haute pression	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Testeur de pile	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
Équipements	1	Etabli	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Imprimante scanner pour ordinateur de bureau	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cet équipement en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
				de l'épreuve.
Matières d'œuvre	1	Un équipement de type BTE/Contour défectueux pour la réparation.	1	Sans objet
	1	Un équipement de type Mini-Rite défectueux pour la réparation.	1	Sans objet
	1	Un équipement de type Intra-auriculaire défectueux pour la réparation.	1	Sans objet
	1	Une aide auditive équipée d'un embout sur mesure	1	Sans objet
	1	Une aide auditive équipée d'un micro-embout sur mesure	1	Sans objet
Documentations	1	Une nomenclature sécurité sociale	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cette documentation en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
	1	Un tarif de vente des aides auditives	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cette documentation en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.
Autres	1	Un client acteur non professionnel du secteur de l'audioprothèse	1	Les candidats peuvent utiliser successivement cette ressource en fonction de sa disponibilité au cours de l'épreuve.

## Annexe 2

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

		Date de mise à jour	Page
ENTRETIEN ET DEPANNAGE DES AIDES AUDITIVES		14/05/2023	15/15