

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

**CERTIFICATION PROFESSIONNELLE TSEC
TECHNICIEN SERVICES DE L'ELECTROMENAGER CONNECTE**

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

5 - REFERENTIELS

La délivrance de la certification de Technicien Services de l'Electroménager Connecté (TSEC) repose sur l'évaluation de compétences, réalisées en entreprise et en centre de formation. Elle intègre une évaluation de connaissances réalisées en centre de formation. Le tableau récapitulatif, ci-après, présente une synthèse du dispositif d'évaluation des compétences :

Blocs de compétences	Compétences incluses	Lieux d'évaluation	
		Entreprise	Centre de formation
TSEC - C1 - Assurer une relation clientèle dans le cadre d'une intervention sur un réseau, système et/ou produit électroménager	C1.1 Assurer la prise en charge d'un client dans le cadre du SAV et/ou d'une intervention à domicile (vente complémentaire de produits, services, accessoires, ...)	X	X
	C1.2 Former le client à l'utilisation d'un produit, système ou service non connecté ou connecté		X
	C1.3 Réaliser un devis ou une facture		X
TSEC - C2 - Installer, configurer et mettre en service un réseau, système et/ou produit électroménager	C2.1 Installer, configurer, mettre en service et assurer la maintenance d'un réseau domestique (Ethernet, CPL et WIFI, ...)		X
	C2.2 Installer, configurer et mettre en service un produit et/ou système électroménager non connecté ou connecté		X
TSEC - C3 - Diagnostiquer et effectuer une réparation d'un système et/ou produit électroménager	C3.1 Effectuer le pré-diagnostic d'un produit et/ou système au sein de l'entreprise (cf. point accueil SAV) et/ou à distance (assistance téléphonique et télémaintenance de niveau 1)	X	X
	C3.2 Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de lavage (lave-linge)	X	X

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

	C3.3 Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de cuisson (table de cuisson induction)	X	X
	C3.4 Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de froid (R600a)		X
	C3.5 Organiser son activité en clientèle (intervention à domicile ou en entreprise)	X	

La décomposition des référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation de la certification professionnelle de Technicien Services de l'Electroménager Connecté (TSEC) est la suivante :

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc de compétences C1 :			
Assurer une relation clientèle dans le cadre d'une intervention sur un réseau, système et/ou produit électroménager			
Activités principales relatives à la relation clientèle : <ul style="list-style-type: none"> • Se présenter face au client • Ecouter et questionner • Informer le client sur sa panne • Proposer une solution • Proposer des produits, accessoires et services • Conclure la vente • Finaliser une relation client 	Compétence incluse C1.1 : Assurer la prise en charge d'un client dans le cadre du SAV et/ou d'une intervention à domicile (vente complémentaire de produits, services, accessoires, ...) <ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures de l'entreprise • Maitrise des règles de communication • Respect des étapes de la relation client 	En entreprise : En situation de travail et à l'issue d'une période d'observation d'un mois, le référent en entreprise évalue l'activité « Assurer la prise en charge d'un client dans le cadre du SAV et/ou d'une vente complémentaire de produits, services et accessoires » en utilisant la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et	Image de l'entreprise et du salarié Sa tenue vestimentaire est conforme aux exigences de l'entreprise Son comportement est conforme à la culture de l'entreprise Empathie Il adapte son langage et son comportement Découverte du dysfonctionnement et des besoins

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

		contenant des critères et des indicateurs d'évaluation	<p>Il oriente ses questions pour cibler le dysfonctionnement et/ ou les besoins du client</p> <p>Il identifie les conditions d'utilisation</p> <p>Il reformule pour obtenir l'adhésion du client</p> <p><u>Clarté des informations</u></p> <p>Il explique simplement en langage compréhensible par le client le résultat de son analyse</p> <p>Il explique les conditions de prise en charge, de la politique SAV, garanties et services appliquées dans l'entreprise</p> <p>Il informe sur les directives européennes relatives à la réparabilité des produits et au recyclage des déchets</p> <p>Il vérifie que le client a bien compris</p> <p><u>Adéquation de la solution au problème</u></p> <p>Il choisit la solution correspondant au problème : réparation sur place ou retour en atelier, prise en compte des procédures de l'entreprise (prêts d'appareils, vérification de la conformité avec la stratégie de l'entreprise, proposition de remplacement du produit)</p> <p>Après avoir rassuré le client, il obtient son adhésion</p> <p><u>Proposition de produits, accessoires ou services et argumentation</u></p>
--	--	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

			<p>Il présente les produits, accessoires ou services correspondants aux besoins identifiés</p> <p>Il construit une argumentation (caractéristiques, avantages, bénéfices) adaptée au client</p> <p>Il garantit la pertinence du produit, accessoires ou services</p> <p><u>Conclusion d'une vente</u></p> <p>Il répond aux objections sur le prix des produits, accessoires et services</p> <p>Il prend l'initiative de la conclusion</p> <p>Il explique les étapes suivantes (livraison, installation, garanties,...)</p> <p><u>Reformulation et prise de congé</u></p> <p>Il résume et clôture son intervention</p>
<p>Activités principales relatives à la formation du client à l'utilisation d'un produit ou système :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explication fonctionnement du produit, système ou service • Formation du client • Conseil personnalisé 	<p><u>Compétence incluse C1.2 :</u></p> <p>Former le client à l'utilisation d'un produit, système ou service non connecté ou connecté</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'un vocabulaire adapté au client • Maîtrise des conditions d'installation et d'utilisation du produit 	<p><u>En entreprise :</u></p> <p>En situation de travail et à l'issue d'une période d'observation d'un mois, le référent en entreprise évalue l'activité « Former le client à l'utilisation d'un produit, service et/ou système connecté » en utilisant la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p>	<p><u>Adaptation au client</u></p> <p>Il s'informe auprès du client des fonctionnalités souhaitées</p> <p>Il évalue le niveau de connaissance théorique et pratique du client sur le produit ou système</p> <p>Il explique le fonctionnement du produit ou système en utilisant une terminologie adaptée au client</p> <p>Il a recours à des méthodes adaptées au profil du client</p> <p><u>Explication et démonstration</u></p> <p>Il explique la/les manipulation(s) à réaliser au client</p> <p>Il fait réaliser ces opérations par le client</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

			<p>Il évalue le niveau de compréhension du client Il réajuste ses explications si besoin Il s'appuie sur la notice si nécessaire Il vérifie que le client est capable de réaliser les fonctionnalités souhaitées <u>Optimisation du produit, système ou service</u> Il sait promouvoir les prestations de services complémentaires si nécessaire Inscription à des niveaux de formation complémentaire</p>
<p>Activités principales relatives à l'établissement d'un devis ou d'une facture :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer l'opportunité de l'intervention pour l'entreprise et le client • Elaborer un devis ou une facture • Chiffrer le devis ou la facture • Rédiger le devis ou la facture 	<p><u>Compétence incluse C1.3 :</u> Réaliser un devis ou une facture</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maitriser les coûts liés à son activité • Respect du cadre légal 	<p><u>En centre de formation :</u> Evaluation orale de l'activité « Estimer le coût de la réparation » sous forme de simulation tirée au sort, en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation.</p>	<p><u>Détermination de l'opportunité économique de l'intervention</u> Il estime et valide le coût de l'intervention pour le client (valeur vénale) Il estime et valide la rentabilité de l'intervention pour son entreprise Il respecte les conditions légales et contractuelles <u>Vérification des différentes garanties</u> Il prend en compte la facture d'achat du client et les conditions de garantie Il vérifie l'historique du produit (réparations récentes, utilisation) <u>Identification des éléments quantitatifs</u> Il choisit les éléments à chiffrer (parmi les documents fournis par l'entreprise) <u>Application des barèmes de l'entreprise</u></p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

			<p>Il chiffre correctement la main d'œuvre, le déplacement et autres frais</p> <p>Il chiffre correctement les pièces détachées</p> <p>Il fait ressortir la TVA</p> <p><u>Exactitude des informations</u></p> <p>Les calculs sont corrects</p> <p>Toutes les mentions légales et commerciales figurent</p> <p>La présentation est conforme aux exigences de l'entreprise (référence, adresse, durée de validité...)</p>
<p><u>Bloc de compétences C2 :</u> Installer, configurer, mettre en service et assurer la maintenance d'un réseau domestique (Ethernet, CPL et WIFI, ...)</p>			
<p>Activités principales relatives à l'installation et à la configuration d'un réseau domestique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification du contexte de l'installation • Connexion des différents éléments à installer • Configuration du réseau • Explication du fonctionnement de l'installation 	<p><u>Compétence incluse C2.1 :</u> Installer, configurer, mettre en service et assurer la maintenance d'un réseau domestique (Ethernet, CPL et WIFI, ...)</p>	<p><u>En centre de formation :</u> Evaluation de l'activité « Installer, configurer et mettre en service un réseau domestique (Ethernet, CPL, WIFI, ...) » sous forme de simulation tirée au sort, en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation. La maintenance est évaluée sur une simulation d'incident.</p>	<p><u>Validation de la solution retenue au préalable</u> Il valide avec le client l'emplacement des différents appareils Il vérifie la conformité des arrivées existantes.</p> <p><u>Réalisation des branchements</u> Il assure la connexion des différents éléments.</p> <p><u>Configuration de la box</u> Il rentre dans l'interface de configuration en filaire Il paramètre le réseau sans fil</p> <p><u>Configuration de la connexion</u> Il sécurise le réseau</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

			<p>Le réseau est exploitable en filaire ou sans fil</p> <p><u>Explication du fonctionnement</u> Il explique le fonctionnement en utilisant un vocabulaire adapté au client Le client maîtrise l'utilisation de son réseau</p> <p><u>En cas de dysfonctionnement, réalisation des tests et diagnostic de niveau 1</u> Il élimine l'intervention de niveau 1</p> <p><u>Formulation d'hypothèses</u> Il analyse les résultats de ses recherches et formule des hypothèses sur le produit défectueux Il retient les hypothèses pertinentes</p> <p><u>Identification du sous ensemble défectueux</u> Il identifie le produit défectueux</p> <p><u>Application d'une démarche logique de maintenance</u> Il applique une démarche logique de maintenance (respect d'un ordre logique)</p> <p><u>Résolution du problème</u> Le réseau fonctionne après le remplacement de l'élément défectueux et/ou sa reconfiguration</p>
--	--	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

<p>Activités principales relatives à l'installation et à la mise en service d'un produit ou système :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installer conformément aux spécificités constructrices • Raccorder aux réseaux existants • Mettre en service • Expliquer le fonctionnement du produit ou système • Mettre en œuvre conformément aux règles de l'art • Tester et identifier la ou les causes en cas de dysfonctionnement • Remettre en fonctionnement 	<p><u>Compétence incluse C2.2 :</u> Installer, configurer et mettre en service un produit et/ou système électroménager non connecté ou connecté</p>	<p><u>En centre de formation :</u> Evaluation orale de l'activité « Installer, configurer et mettre en service un produit et/ou système électroménager non connecté ou connecté » sous forme de simulation tirée au sort, en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation.</p>	<p><u>Adaptation des souhaits du client en fonction des impératifs techniques</u> Il applique les règles des constructeurs (alimentation) en fonction de l'environnement</p> <p><u>Conformité de l'installation</u> Il applique les règles de sécurité et de protection sur le lieu d'intervention L'installation répond aux normes Les raccordements ne présentent pas de fuite</p> <p><u>Réglages</u> Il tient compte des spécificités locales (température ambiante et/ou classe climatique de fonctionnement)</p> <p><u>Essais</u> La mise en service est conforme aux règles de l'art</p> <p><u>Utilisation d'un vocabulaire adapté</u> Il explique les principes de fonctionnement du produit ou système Il sensibilise le client à l'utilisation des produits d'entretien adéquats Il s'assure que le client a bien compris les explications</p> <p><u>Respect des normes de recyclage</u> Il reprend les emballages et/ou les produits remplacés</p>
---	---	---	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

Bloc de compétences C3 :

Diagnostiquer et effectuer une réparation d'un système et/ou produit électroménager

<p>Activités principales relatives à l'établissement d'un pré-diagnostic :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exploiter les informations en sa possession • Identifier le symptôme • Pré-identifier le dysfonctionnement 	<p><u>Compétence incluse C3.1 :</u> Effectuer le pré-diagnostic d'un produit et/ou système au sein de l'entreprise (cf. point accueil SAV) et/ou à distance (assistance téléphonique et télémaintenance de niveau 1)</p>	<p><u>En entreprise :</u> En situation de travail et à l'issue d'une période d'observation d'un mois, le référent en entreprise évalue l'activité « Effectuer le pré-diagnostic d'un réseau et/ou produit au sein de l'entreprise et/ou a distance (Assistance téléphonique et télémaintenance de niveau 1) » en utilisant la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p>	<p><u>Analyse des informations</u> Il utilise les informations contenues sur la fiche Il consulte les historiques du produit et/ou du client Il va chercher les infos manquantes (clients, constructeurs, collègues) <u>Symptôme(s) déterminé(s)</u> Il caractérise les symptômes Il les hiérarchise Si nécessaire il identifie la(les) pièce(s) à changer ou la partie défectueuse Il prépare les outils appropriés à son intervention</p>
<p>Activités principales relatives au diagnostic et à la réparation d'un produit et/ou système de lavage (lave-linge) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valider le pré-diagnostic • Déterminer le type d'intervention • Utiliser les outils d'aide au diagnostic • Identifier le dysfonctionnement • Remettre en état de fonctionnement 	<p><u>Compétence incluse C3.2 :</u> Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de lavage (lave-linge)</p>	<p><u>En entreprise :</u> En situation de travail et à l'issue d'une période d'observation d'un mois, le référent en entreprise évalue l'activité « Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de lavage (lave-linge) » en utilisant la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p>	<p><u>Confirmation des symptômes</u> Il reformule auprès du client les informations comprises, il pose des questions complémentaires au client <u>Vérification de l'installation et des conditions d'utilisation</u> Il analyse les conditions d'installation (respect des règles & normes) et d'utilisation de l'appareil (manipulation éventuelle) <u>Choix de l'outillage</u> Il utilise les outils d'aide au diagnostic (multimètre) ou programmes tests</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un contrôle préventif • Restituer conformément aux règles de l'art • Gérer son temps • Rendre compte oralement et à l'écrit 		<p><u>En centre de formation :</u> Evaluation orale de l'activité « Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de lavage (lave-linge) » sous forme de simulation tirée au sort, en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation.</p>	<p><u>Méthodologie de diagnostic</u> Il identifie les causes du dysfonctionnement Il ouvre l'appareil pour confirmer les causes du dysfonctionnement (si besoin) Il contrôle le fonctionnement de chaque élément (selon les symptômes constatés) Il interprète l'ensemble des informations Il met en application les normes de sécurité des personnes et des biens Il intervient dans les règles de l'art conformément à l'ensemble des informations du constructeur Il identifie et contrôle la (les) pièce(s) défectueuse(s)</p> <p><u>Méthodologie de dépannage</u> Il remplace la (les) pièce(s) défectueuse(s) Il teste le fonctionnement du produit Il effectue un contrôle préventif Il reconditionne le produit (le rend propre et utilisable immédiatement) Son intervention est effectuée dans les règles de l'art (normes, sécurité, protection...)</p> <p><u>Durée de l'intervention</u> Il réalise l'intervention dans le temps nécessité par l'organisation de sa journée</p> <p><u>Formalisation de l'intervention</u> Il explique son intervention au client</p>
--	--	---	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

			Il rédige le rapport d'intervention
<p>Activités principales relatives au diagnostic et à la réparation d'un produit et/ou système de cuisson (table de cuisson à induction) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valider le pré-diagnostic • Déterminer le type d'intervention • Utiliser les outils d'aide au diagnostic • Identifier le dysfonctionnement • Remettre en état de fonctionnement • Effectuer un contrôle préventif • Restituer conformément aux règles de l'art • Gérer son temps • Rendre compte oralement et à l'écrit 	<p><u>Compétence incluse C3.3 :</u> Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de cuisson (table de cuisson induction)</p>	<p><u>En entreprise :</u> En situation de travail et à l'issue d'une période d'observation d'un mois, le référent en entreprise évalue l'activité « Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de cuisson (table induction) » en utilisant la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p>	<p><u>Confirmation des symptômes</u> Il reformule auprès du client les informations comprises, il pose des questions complémentaires au client</p> <p><u>Vérification de l'installation et des conditions d'utilisation</u> Il analyse les conditions d'installation (respect des règles & normes) et d'utilisation de l'appareil (manipulation éventuelle)</p> <p><u>Choix de l'outillage</u> Il utilise les outils d'aide au diagnostic (multimètre) ou programmes tests</p> <p><u>Méthodologie de diagnostic</u> Il identifie les causes du dysfonctionnement Il ouvre l'appareil pour confirmer les causes du dysfonctionnement (si besoin) Il contrôle le fonctionnement de chaque élément (selon les symptômes constatés) Il interprète l'ensemble des informations Il met en application les normes de sécurité des personnes et des biens Il intervient dans les règles de l'art conformément à l'ensemble des informations du constructeur</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

			<p>Il identifie et contrôle la (les) pièce(s) défectueuse(s) <u>Méthodologie de dépannage</u> Il remplace la (les) pièce(s) défectueuse(s) Il teste le fonctionnement du produit Il effectue un contrôle préventif Il reconditionne le produit (le rend propre et utilisable immédiatement) Son intervention est effectuée dans les règles de l'art (normes, sécurité, protection, ...) <u>Durée de l'intervention</u> Il réalise l'intervention dans le temps nécessité par l'organisation de sa journée <u>Formalisation de l'intervention</u> Il explique son intervention au client Il rédige le rapport d'intervention</p>
<p>Activités principales relatives au diagnostic et à la réparation d'un produit et/ou système de froid (R600a) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valider le pré-diagnostic • Déterminer le type d'intervention • Utiliser les outils d'aide au diagnostic • Identifier le dysfonctionnement 	<p><u>Compétence incluse C3.4 :</u> Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de froid (R600a)</p>	<p><u>En centre de formation :</u> Evaluation orale de l'activité « Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de froid R600a » sous forme de simulation tirée au sort, en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation.</p>	<p><u>Analyse des informations</u> Il utilise les informations contenues sur la fiche Il consulte les historiques du produit et/ou du client Il va chercher les infos manquantes (clients, constructeurs...) <u>Symptôme(s) déterminé(s)</u> Il caractérise les symptômes Il les hiérarchise</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

<ul style="list-style-type: none"> • Remettre en état de fonctionnement • Effectuer un contrôle préventif • Restituer conformément aux règles de l'art • Gérer son temps • Rendre compte oralement et à l'écrit 			<p>Il détermine la partie défectueuse et de ce fait le type d'intervention (ouverture ou non du circuit)</p> <p><u>Vérification de l'installation et des conditions d'utilisation</u></p> <p>Il analyse les conditions d'utilisation de l'appareil (manipulation éventuelle)</p> <p>Il vérifie les conditions d'installation de l'appareil (respect des règles & normes)</p> <p><u>Choix de l'outillage</u></p> <p>Il utilise les outils d'aide au diagnostic sans compromettre l'étanchéité du circuit</p> <p><u>Méthodologie de diagnostic</u></p> <p>Il identifie les causes du dysfonctionnement</p> <p>Il interprète l'ensemble des informations pour décider de la pertinence de la réparation</p> <p>Il décide du lieu de l'intervention (domicile ou atelier)</p> <p><u>Prise en compte du diagnostic</u></p> <p>Il prépare les pièces détachées à partir des informations issues du diagnostic</p> <p><u>Choix de l'outillage</u></p> <p>Il utilise les outils de mesure adaptés à l'intervention</p> <p><u>Processus de réparation</u></p> <p>Il ouvre le circuit et valide le diagnostic</p> <p>Il démonte les pièces défectueuses</p> <p>Il remplace les pièces défectueuses</p>
--	--	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

			<p>Il recharge le circuit Il teste le fonctionnement du produit Il reconditionne le produit (le rend propre et utilisable immédiatement) Son intervention est effectuée dans les règles de l'art (normes, sécurité, protection...) <u>Durée de l'intervention</u> Il réalise l'intervention dans le temps imparti <u>Formalisation de l'intervention</u> Il explique son intervention au client Il rédige le rapport d'intervention</p>
<p>Activités principales relatives à l'organisation de son activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organiser son poste de travail • Participer à la gestion des stocks de pièces détachées • Participer à la planification de ses activités techniques, administrative et logistiques (suivi intégral d'une commande) • Utiliser son réseau professionnel en vue d'améliorer la réparation • Planifier son activité • Etablir un rapport 	<p><u>Compétence incluse C3.5 :</u> Organiser son activité en clientèle (intervention à domicile ou en entreprise)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les différents outils digitaux de l'entreprise • Utiliser les différents moyens et services de l'entreprise 	<p><u>En entreprise :</u> En situation de travail et à l'issue d'une période d'observation d'un mois, le référent en entreprise évalue l'activité « Organiser son activité » en utilisant la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p>	<p><u>Organisation du poste de travail</u> Il organise le rangement de son outillage. Il applique les consignes de sécurité de l'entreprise pour lesquelles il a été informé. Il prend les précautions nécessaires pour effectuer un travail soigné et respecter le produit du client Il nettoie son poste de travail (atelier, caisse à outils, véhicule ...) <u>Gestion de la documentation</u> Il sait trouver l'information en format document ou format dématérialisé (Agora, ASWO, SDS, etc.) Il utilise l'information collectée (bulletin service, code erreur) <u>Pièces détachées</u></p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

			<p>Il utilise les outils de contrôle des stocks de pièces détachées mis à disposition</p> <p>Il anticipe ses besoins en pièces détachées (pannes les plus courantes, délais d'approvisionnement)</p> <p>Il remonte les informations qualitatives liées aux pièces détachées</p> <p><u>Edition d'un bon de commande</u></p> <p>Il a identifié les références</p> <p>Il a identifié les fournisseurs référencés</p> <p>Les informations reportées sur le bon de commande sont précises et exactes</p> <p><u>Planification de ses activités</u></p> <p>Il organise ses interventions en fonction des disponibilités matérielles et pièces détachées (en extérieur : les contraintes clients et géographique)</p> <p>Il gère ses durées d'intervention en fonction des contraintes de l'entreprise</p> <p><u>Rendre compte</u></p> <p>Il indique de l'avancement des interventions (sur fiche, informatique ou sur l'appareil)</p> <p>Il rend compte régulièrement oralement ou par écrit de son activité auprès de la personne ressource</p>
--	--	--	--