

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)

Murfy Académie

Siège : 22 avenue de la Division Leclerc - 93000 BOBIGNY

RCS Bobigny - Siret : 89785161400015 - TVA FR72 897851614

Organisme de formation enregistré sous le numéro 11930880593 auprès du préfet de région d'Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément.

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 travail simulé et sera suivie d'un entretien oral individuel . L'entretien doit notamment amener le candidat à développer les éléments suivants :</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 fonctionnement afin d'identifier les causes des dysfonctionnements et les pièces défectueuses ou les pièces d'usure à réparer et/ou à remplacer.</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>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 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 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>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 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</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>interlocuteur.</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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>Les outils utilisés sont les outils adéquats et leur usage est maîtrisé.</p> <p>L'appareil GEM est remonté en état identique.</p>
<p>A2. Organisation de son</p>	<p>C5_Assurer l'organisation et le rangement de son espace de travail selon les règles</p>		<p>Cr5.1. L'espace de travail est dégagé et</p>

<p>espace de travail et mise à jour de ses connaissances techniques</p>	<p>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>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).</p> <p>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</p>		<p>Cr6.1. Les informations sur les spécificités des</p>

	des informations sur les spécificités des appareils électroménagers, afin de résoudre plus efficacement les problèmes de dysfonctionnement des appareils.		appareils sont recherchées quelles que soient les marques dans les notices constructeurs. Elles sont correctement mobilisées quel que soit le type d'interventions. 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...
Bloc 2 : Reconditionner un appareil GEM en vue de son réemploi A3. Mise en oeuvre des tests de mise en conformité technique et esthétique dans le cadre du processus de reconditionnement	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.	Epreuve 2: Mise en situation simulée suivie d'un échange avec le jury <i>Compétences évaluées : C7 à C10</i> Réalisation des opérations de reconditionnement d'un appareil de gros électroménager choisi parmi les 3 familles d'appareils (lavage, cuisson, froid) : <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 	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. 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...).
	C8_Assurer les opérations de nettoyage extérieur et de désinfection des différents	A l'issue de l'intervention, le candidat	Cr7.2. L'appareil reconditionné et vérifié présente les mêmes caractéristiques techniques et les mêmes fonctionnalités qu'un équipement neuf du même modèle. Cr7.3. La vérification est consignée dans un compte-rendu clair et précis, qui mobilise des termes techniques. Cr8.1. Le nettoyage est effectué avec les

	<p>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>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>	<p>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.
<p>A4. Participation à la 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>C9_Assurer la traçabilité des 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>	<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>Cr9.1. Les comptes-rendus d'intervention dans l'atelier mentionnent les 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</p>

			<p>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 des écarts afin de garantir l'optimisation de la performance collective</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</p>

			cohérence avec les indicateurs de performance attendus par l'entreprise et communiqués aux collaborateurs.
<p>Bloc 3 : Effectuer les interventions de réparation d'électroménager à domicile dans une logique de qualité et de durabilité</p> <p>A5. Gestion de l'intervention à domicile sur les plans technique, relationnel et commercial</p>	<p>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.</p>	<p>Epreuve 3 : Mise en situation simulée par jeu de rôle (un membre du jury jouant le rôle du client) :</p> <p><i>Compétences évaluées : C11 à C16</i></p> <p>Lors de cette mise en situation le candidat interagit avec un client joué par un membre du jury.</p> <p>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 	<p>Cr11.1. L'appareil est raccordé (électricité, eau, gaz) dans le respect des normes de sécurité des biens et des personnes en vigueur.</p> <p>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,...).</p> <p>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.</p>
	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Cr12.2. La facture établie est conforme au devis</p>	

		<p>écologique de son appareil.</p> <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>présenté au client, le cas échéant les éventuels écarts sont expliqués et argumentés auprès du client avant envoi de la facture</p> <p>Cr12.3. L'offre commerciale de l'entreprise est connue, expliquée et communiquée clairement au client</p>
	<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"> - 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>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,</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>		<p>marques préalables à l'intervention.</p> <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 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</p>	<p>C15_Orienter le client vers l'option commerciale la plus adaptée à sa situation</p>		<p>Cr15.1. L'utilisation de pièces détachées reconditionnées est présentée comme une</p>

<p>client dans une logique d'utilisation responsable et durable de ses équipements</p>	<p>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>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 ;

			<ul style="list-style-type: none">- 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 simple, compréhensible et adapté aux différentes connaissances et niveaux de compréhension du client. Elles favorisent une compréhension optimale des enjeux environnementaux.</p>
--	--	--	--