



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) d'Installation et de Maintenance des Equipements
Numériques

Niveau V

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	9
Fiche compétence professionnelle	13
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	20
Glossaire technique	21
Glossaire du REAC	23

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	3/26

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Pour répondre aux besoins de la profession, le titre professionnel d'Agent d'Intervention en Equipements Electroniques Numériques l'AIEEN se diversifie vers l'installation et la maintenance d'équipements « connectés » : électrodomestique, alarme, vidéosurveillance. Pour faire face à cette nouvelle technologie, ces nouveaux territoires de service : particuliers et professionnels, le titre AIEEN doit couvrir l'ensemble de ces nouveaux équipements et s'adapter aux nouvelles méthodes d'intervention.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Le domaine concerné par ce titre est celui de la maintenance des biens d'équipements qui regroupe plusieurs emplois de niveau V et IV. L'ensemble de cette « filière » a fait l'objet d'une NSV en 2012 qui recommandait une étude conjointe des deux titres de niveau V : AIEM et AIEEN en réalisant une enquête auprès des professionnels de la maintenance des biens d'équipements. Les activités et les contextes professionnels présentés pour le titre professionnel AIMEN : Agent d'Installation et de Maintenance des Equipements Numériques sont issus du résultat de cette enquête.

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP Agent(e) d'Installation et de Maintenance des Equipements Numériques
	Mettre en service des équipements numériques.
	Réaliser la maintenance des équipements numériques dans un environnement client ou en atelier.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	5/26

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Mettre en service des équipements numériques.	1	Configurer et paramétrer des équipements numériques.
		2	Préparer des équipements numériques à leurs utilisations.
		3	Accompagner le client dans l'exploitation des équipements numériques.
2	Réaliser la maintenance des équipements numériques dans un environnement client ou en atelier.	4	Spécifier et localiser à partir de procédures pré établies les causes probables de dysfonctionnement des équipements numériques.
		5	Déterminer les caractéristiques de l'intervention et formaliser une prescription de réparation des équipements numériques.
		6	Réaliser l'entretien, la remise en état et en service des équipements numériques.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	6/26

FICHE EMPLOI TYPE

Agent(e) d'Installation et de Maintenance des Equipements Numériques

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

L'emploi d'Agent(e) d'Installation et de Maintenance des Equipements Numériques est centré(e) sur le service aux clients, pour leur permettre l'usage en toute autonomie et sans dysfonctionnement d'équipements numériques.

Ses missions sont de réaliser la mise en service et la maintenance d'équipements numériques chez les clients ou à l'atelier.

L'agent(e) intervient seul(e) ou en équipe sous la responsabilité d'un chef ou agent de niveau de qualification supérieur, à toutes les phases de la mise en service et de la maintenance des équipements, en intégrant les aspects relationnels, économiques et de sécurité. Ses compétences sont avant tout d'ordre technique, mais doté(e) d'une mission de prestation de service, il (elle) lui appartient également, lors de ses interventions, d'expliquer, d'assister et de conseiller le client et/ou l'utilisateur.

Il (elle) doit être capable de déterminer les limites de son action et le cas échéant, de transférer l'intervention vers le service compétent.

Pour assurer ses missions, l'agent(e) est en relation avec les différents services de son entreprise. Il (elle) doit entretenir des contacts professionnels, utiliser un vocabulaire professionnel et véhiculer l'image de son entreprise.

Les conditions d'exercice peuvent varier en fonction des contextes : forte dominante relationnelle, relationnelle et technique, ou purement technique.

L'agent(e) peut exercer son métier à l'intérieur ou à l'extérieur et les horaires sont adaptés à l'activité des clients et/ou utilisateurs.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les structures de maintenance type Service Après-Vente et les structures de maintenance intégrées aux entreprises.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Agent de dépannage sur appareillages électroniques.

Agent d'intervention sur équipements électroniques.

Agent d'entretien sur équipements électroniques.

Agent de maintenance (domaine électronique/numérique).

Agent technique de contrôle.

Installateur conseil en équipement du foyer.

Conseil service électrodomestique et multimédia.

Agent d'intervention en électronique grand public.

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Articles R4544-9 et R4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour l'installation et la maintenance des équipements numériques (norme NF C18-510).

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	7/26

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Mettre en service des équipements numériques.
Configurer et paramétrer des équipements numériques.
Préparer des équipements numériques à leurs utilisations.
Accompagner le client dans l'exploitation des équipements numériques.
2. Réaliser la maintenance des équipements numériques dans un environnement client ou en atelier.
Spécifier et localiser à partir de procédures pré établies les causes probables de dysfonctionnement des équipements numériques.
Déterminer les caractéristiques de l'intervention et formaliser une prescription de réparation des équipements numériques.
Réaliser l'entretien, la remise en état et en service des équipements numériques.

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Organiser, préparer une action
Diagnostiquer un problème et apporter une solution
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)
Convention(s) :
Conventions nationales des entreprises de l'électronique.
Convention collective nationale des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager du 26 novembre 1992.

Code(s) NSF :
250 r - Spécialités pluritechnologiques mécanique - électricité
255 r - Electricité, électronique

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

I1305 Installation et maintenance électronique
I1307 Installation et maintenance télécoms et courants faibles
I1402 Réparation de biens électrodomestiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	8/26

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

Mettre en service des équipements numériques.

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

La finalité de cette activité est de réaliser la mise en service des équipements numériques conformément aux préconisations du constructeur et en réponse aux attentes des clients et/ou utilisateurs, puis de les assister pour une exploitation/utilisation aisée.

L'agent prend connaissance de l'environnement et des attentes des clients et/ou utilisateurs : acquisition d'équipements neufs, ou d'accessoires, amélioration de performance d'un ensemble existant, vérifie les conformités des réseaux de distribution, déballe les équipements et les positionne. Il les raccorde, les configure et les paramètre. Il contrôle les fonctionnalités des équipements et accompagne le client et/ou l'utilisateur dans leur prise en main. Il l'informe et le conseille en cas d'anomalie et si besoin en réfère à sa hiérarchie.

Il renseigne ses mouvements de stock des accessoires nécessaires à ses interventions et si besoin en réfère à sa hiérarchie.

L'agent réalise la mise en service en utilisant un outillage spécifique ainsi que des appareils de contrôle et de mesure. Pour les raccordements, la configuration et les paramétrages il se réfère aux notices d'installation et d'utilisation des équipements numériques.

La réalisation de cette activité sur site peut être conditionnée par des tranches horaires adaptées à l'activité des clients. Les déplacements sur site peuvent nécessiter l'utilisation d'un véhicule de service.

L'agent effectue de manière autonome, en présence du client et/ou utilisateur et sous l'autorité de son responsable les différentes opérations de la mise en service. Il a l'entière responsabilité de l'intervention qu'il réalise en respectant les consignes de sécurité. Ses compétences sont avant tout d'ordre technique, mais doté d'une mission de prestation de service, il lui appartient de valoriser l'image de marque de son entreprise.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Articles R4544-9 et R4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour l'installation et la maintenance des appareils multimédia et électrodomestiques (norme NF C18-510).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	9/26

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Configurer et paramétrer des équipements numériques.
Préparer des équipements numériques à leurs utilisations.
Accompagner le client dans l'exploitation des équipements numériques.

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Diagnostiquer un problème et le résoudre
Organiser, préparer une action
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	10/26

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Réaliser la maintenance des équipements numériques dans un environnement client ou en atelier.

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

La finalité de cette activité consiste à apporter une solution suite à une sollicitation d'un client et/ou utilisateur ou à réaliser une prestation de service dans le cadre d'un contrat de maintenance.

A partir des directives données par son responsable, l'agent organise son intervention seul ou en équipe selon l'importance des travaux. En tenant compte des renseignements notés sur le bon d'intervention et des défauts de fonctionnement signalés par l'utilisateur, il identifie et localise l'anomalie sur les équipements et évalue la faisabilité des opérations de maintenance. Puis en suivant les spécifications des travaux à effectuer, il remplace les éléments défectueux et remet en état les équipements. De plus dans le cadre d'un contrat de maintenance il réalise des opérations de vérification, de remplacement et de nettoyage. Enfin, il teste le bon fonctionnement des équipements.

L'agent déroule une ou des procédures de dépannage ou d'entretien préétablies : il collecte des informations, mesure des points tests, compare les résultats des mesures aux références, spécifie les travaux à effectuer, réalise les travaux puis remet en conformité les équipements. Il fait constater par le client et/ou utilisateur le bon fonctionnement des équipements et renseigne le bon d'intervention. Pour réaliser ses opérations l'agent utilise un outillage approprié ainsi que des appareils de contrôle et de mesure et se réfère à la documentation technique des équipements.

La réalisation de cette activité sur site peut être conditionnée par des tranches horaires adaptées à l'activité des clients. Les déplacements sur site peuvent nécessiter l'utilisation d'un véhicule de service. L'agent effectue de manière autonome, en présence du client et/ou utilisateur et sous l'autorité de son responsable les différentes opérations de remise en état et d'entretien. Il a l'entière responsabilité de son intervention qu'il réalise en respectant les consignes de sécurité. Ses compétences sont avant tout d'ordre technique, mais doté d'une mission de prestation de service, il lui appartient de valoriser l'image de marque de son entreprise.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Articles R4544-9 et R4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour l'installation et la maintenance des équipements numériques (norme NF C18-510).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	11/26

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Spécifier et localiser à partir de procédures pré établies les causes probables de dysfonctionnement des équipements numériques.

Déterminer les caractéristiques de l'intervention et formaliser une prescription de réparation des équipements numériques.

Réaliser l'entretien, la remise en état et en service des équipements numériques.

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Diagnostiquer un problème et le résoudre

Organiser, préparer une action

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	12/26

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1**

Configurer et paramétrer des équipements numériques.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Après avoir déballé et vérifié la conformité des équipements et des accessoires livrés, configurer et paramétrer les équipements.

La configuration et le paramétrage des équipements doivent permettre leur utilisation conformément aux attentes du client et/ou utilisateur et aux prescriptions du constructeur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'agent est responsable de toute anomalie non signalée lors de la vérification du contenu des colis.

L'agent réalise la configuration et le paramétrage en respectant les procédures constructeurs et les attentes du client.

L'agent effectue de manière autonome les différentes opérations de configuration et de paramétrage. Il a la responsabilité de son intervention qu'il réalise en respectant les consignes de sécurité.

La réalisation de cette compétence peut être effectuée sur site ou en atelier.

L'agent doit traiter les emballages conformément aux demandes du constructeur, en particulier les retours sous garantie et en respectant une démarche environnementale.

Critères de performance

La configuration et le paramétrage sont conformes aux attentes du client et aux prescriptions du constructeur.

Les règles de sécurité relatives à la manutention et aux prescriptions constructeur sont appliquées.

L'environnement de travail est respecté.

Le temps alloué est respecté.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des caractéristiques et les spécifications des équipements, des appareils.

Connaissance des procédures de paramétrage.

Connaissance des techniques de manipulation des équipements.

Connaissance des significations des pictogrammes apposés sur les colis.

Connaissance des outils informatiques et de l'utilisation de l'internet.

Déballer les équipements.

Vérifier la conformité du contenu des colis.

Réaliser les réglages, les paramétrages selon les procédures.

Télécharger des informations techniques et des programmes informatiques.

Exploiter les différentes notices des équipements.

Recueillir les informations et les attentes du client.

Rendre compte à sa hiérarchie.

Organiser et protéger son espace de travail dans les règles de sécurité en vigueur.

Appliquer une méthode pour effectuer des recherches sur internet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	13/26

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Préparer des équipements numériques à leurs utilisations.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Après avoir déballé et vérifié la conformité des équipements et des accessoires livrés en clientèle, installer les équipements, puis contrôler leur fonctionnement.

L'installation et le contrôle du fonctionnement des équipements doivent permettre leurs utilisations conformément aux attentes du client et/ou utilisateur et aux prescriptions du constructeur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'agent réalise l'installation et le contrôle de fonctionnement en conformité client, constructeur et pour cela :

- il se réfère aux notices d'utilisation des équipements.
- il utilise un matériel et des logiciels spécifiques aux équipements.

L'agent effectue de manière autonome les différentes opérations de l'installation et de mise en service. Il a l'entière responsabilité de son intervention qu'il réalise en respectant les consignes de sécurité.

La réalisation de cette compétence sur site peut être conditionnée par des tranches horaires adaptées à l'activité des clients.

L'agent doit traiter les emballages conformément aux demandes du constructeur, en particulier les retours sous garantie et en respectant une démarche environnementale.

Critères de performance

Les attentes du client sont respectées.

Les règles de sécurité relatives à la manutention et aux prescriptions constructeur sont appliquées.

Les sources d'énergie sont vérifiées.

Le raccordement des équipements sont conformes aux préconisations constructeur.

Les tests et essais de bon fonctionnement sont réalisés.

L'environnement de travail est respecté.

Le temps alloué est respecté.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des caractéristiques, des supports et des systèmes de fixation.

Connaissance des différentes technologies des équipements.

Connaissance des modes de fonctionnement des équipements.

Connaissance des outils informatiques, de l'internet, des réseaux et des systèmes communicants.

Connaissance des différentes sources d'énergie.

Vérifier les sources d'énergie.

Réaliser des mesures et des contrôles.

Réaliser des raccordements.

Réaliser des fixations adaptées aux supports.

Se connecter à un réseau existant.

Réaliser les essais et les tests.

Vérifier le fonctionnement de l'installation.

Recueillir les informations et les attentes du client.

Informé le client.

Rendre compte à son hiérarchique.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	14/26

Exploiter les différentes notices des équipements.
Appliquer une méthode pour effectuer des recherches sur internet.
Organiser et protéger son espace de travail dans les règles de sécurité en vigueur.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	15/26

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3**

Accompagner le client dans l'exploitation des équipements numériques.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Après avoir contrôlé le bon fonctionnement des équipements, accompagner le client et/ou utilisateur dans la prise en main de son installation.
Cet accompagnement doit permettre au client et/ou utilisateur une utilisation optimale des équipements.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce en liaison directe avec le client, sur des équipements vérifiés et installés.
La dominante relationnelle de cette compétence impose de passer d'une posture technique à une posture de service.
Pour conduire sa démonstration l'agent peut utiliser un scénario pré établi.

Critères de performance

Les informations transmises sont complètes, exactes et vérifiées.
L'espace est correctement géré.
Un scénario de démonstration est appliqué.
La prestation réalisée est correcte.
Le temps alloué est respecté.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des fonctionnalités des équipements.
Connaissance de l'utilisation et de l'entretien des équipements.
Connaissance des scénarios de démonstration.

Démontrer l'utilisation des équipements et appareils.
Dérouler/adapter un scénario de démonstration.
Faire manipuler le client.
Présenter les caractéristiques des équipements.

Reformuler les demandes, les remarques d'un client.
Expliquer les modes de fonctionnement des équipements.
Conseiller à l'utilisation et à l'entretien.
Adapter son vocabulaire au client.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	16/26

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Spécifier et localiser à partir de procédures pré établies les causes probables de dysfonctionnement des équipements numériques.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Suite à une sollicitation d'un client et/ou utilisateur spécifier et localiser les causes probables d'un dysfonctionnement avéré.

La mise en œuvre de cette compétence doit permettre à l'agent de localiser le ou les sous-ensembles en défaut en respectant une démarche d'investigation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'agent effectue de manière autonome les différentes opérations de diagnostic. Pour cela il utilise un outillage approprié, réalise un ensemble de tests préétablis et se réfère à la documentation technique des équipements ou appareils. Il a la responsabilité de l'intervention qu'il réalise en respectant les consignes de sécurité.

La réalisation de cette compétence sur site peut être conditionnée par des tranches horaires adaptées à l'activité des clients.

Critères de performance

La reformulation des informations client est correcte.

Une démarche d'investigation par arborescence est appliquée.

Les essais mettent en évidence le défaut.

L'utilisation des outils de maintenance est maîtrisée.

La recherche et l'exploitation de la documentation technique est efficace.

L'environnement de travail est respecté.

Le temps alloué est respecté.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des fonctionnalités des équipements, des appareils.

Connaissance de l'utilisation et de l'entretien des équipements, des appareils.

Connaissance des synoptiques fonctionnels des équipements, des appareils.

Connaissance des outils de maintenance.

Connaissance des bases technologiques nécessaires à la recherche de pannes : mécanique, électrique, électronique.

Suivre et conduire une démarche logique de dépannage à partir de symptômes.

Réaliser des tests et des mesures.

Localiser un ensemble ou sous ensemble en défaut.

Rechercher et exploiter des informations techniques à partir de différentes sources.

Reformuler une sollicitation client.

Organiser et protéger son espace de travail dans les règles de sécurité en vigueur.

Préparer son intervention.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	17/26

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Déterminer les caractéristiques de l'intervention et formaliser une prescription de réparation des équipements numériques.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Suite à la localisation du ou des éléments défectueux déterminer les caractéristiques de l'intervention et en rendre compte au client et au responsable hiérarchique en vue d'une proposition d'intervention. Le compte rendu de l'intervention doit permettre au responsable hiérarchique d'évaluer les moyens et le coût de l'intervention.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'agent élabore de manière autonome les différentes étapes de la faisabilité/prescription. Pour cela il se réfère à la documentation technique des équipements et appareils, consulte les documents constructeurs et informe son responsable hiérarchique pour l'approvisionnement et la facturation. Il a la responsabilité de son intervention qu'il réalise en respectant les consignes du service après- vente. La réalisation de cette compétence sur site peut être conditionnée par des tranches horaires adaptées à l'activité des clients.

Critères de performance

La prescription de réparation est précise et exacte.
L'analyse de faisabilité est précise et exacte.
Le compte rendu de l'intervention est exploitable.
Les consignes du Service Après-Vente sont respectées.
Le temps alloué est respecté.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des caractéristiques d'une intervention.
Connaissance des contrats de maintenance.
Connaissance des conditions de garantie.
Connaissance des préconisations constructeur sur l'évolution des équipements, appareils.

Trouver des informations techniques : documents constructeur, internet.
Renseigner des documents techniques et commerciaux.
Déterminer les travaux à réaliser.

Transmettre des informations aux différents services et au client.
Rendre compte de son activité à sa hiérarchie.

Organiser et protéger son espace de travail dans les règles de sécurité en vigueur.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	18/26

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Réaliser l'entretien, la remise en état et en service des équipements numériques.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la prescription de réparation et avec l'accord du client et/ou utilisateur ou des termes d'un contrat de maintenance, remettre en état puis en service des équipements afin d'obtenir la satisfaction du client. Les changements de pièces mécaniques, électriques et électroniques sont réalisés dans les règles de l'art, les équipements sont reconfigurés/paramétrés et en ordre de marche.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'agent effectue de manière autonome l'entretien, la remise en état et en service. Pour cela il utilise un outillage approprié et se réfère à la documentation technique des équipements ou appareils. Il a la responsabilité de son intervention qu'il réalise en respectant les règles de l'art. La réalisation de cette compétence sur site peut être conditionnée par des tranches horaires adaptées à l'activité des clients.

Critères de performance

La pose et la dépose d'éléments respectent l'intégrité des équipements.
Les tests et essais de bon fonctionnement sont réalisés.
Les procédures de mises à jour logicielles sont respectées.
Les outils utilisés sont adaptés.
Le compte rendu de l'intervention est complet et exact.
Les consignes de sécurité sont respectées.
Le temps alloué est respecté.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des synoptiques fonctionnels des équipements et appareils.
Connaissance des bases technologiques nécessaires (mécanique, électrique, électronique).
Connaissance des technologies d'assemblage, et de la brasure en électronique.
Connaissance de la technologie des connectiques électriques et électroniques.
Connaissance de la technologie des réseaux et de la communication sans fil.
Connaissance de la prévention des risques électriques.

Rechercher et exploiter des informations techniques à partir de différentes sources.
Déposer, poser des sous-ensembles en respectant les procédures et règles de sécurité.
Braser, sertir des câbles.
Reconfigurer, paramétrer des équipements.
Sauvegarder des données.

Rendre compte de son activité au client et à sa hiérarchie.

Organiser et protéger son espace de travail dans les règles de sécurité en vigueur.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	19/26

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Organiser, préparer une action

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Organiser une prestation de service en clientèle de la prise de contact à la facturation :
Après avoir pris connaissance de son intervention, l'agent collecte des informations : client, collègues, historique, confirme ses rendez-vous auprès des clients, prépare le matériel, la documentation et les accessoires nécessaires à ses interventions et organise son déplacement. L'agent en clientèle rappelle au client le cadre de son intervention, réalise l'intervention et selon les cas, établit un devis ou une facture et procède à son encaissement. L'agent complète et restitue les bons d'interventions et rend compte à sa hiérarchie de son activité.

Critères de performance

Les capacités relationnelles permettent de recueillir les informations recherchées.
Les informations portées sur le bon d'intervention sont exactes.
Le matériel et les documentations sélectionnés sont pertinents

Diagnostiquer un problème et apporter une solution

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Diagnostiquer un dysfonctionnement en effectuant des tests et essais de fonctionnement, remettre en état et restituer au client.

Critères de performance

Les informations collectées sont fiables.
La méthode de recueil d'informations est adaptée.
Les hypothèses de dysfonctionnement sont cohérentes.
Les contrôles sont mis en œuvre.
Les contrôles sont pertinents.
La solution de réparation est judicieuse.
La mise en œuvre est conforme à la solution.
Le contrôle de la remise en état est effectué.

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En clientèle, l'agent s'adapte au client pour le conseiller dans le choix d'un service, d'un équipement tels que produits additionnels, extension de garantie, autres matériels et nouvelles technologies, dans le respect des règles définies.

Critères de performance

Les besoins et les motivations du client sont déterminés.
Les informations transmises sont adaptées et cohérentes.
L'argumentation répond aux besoins du client.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	20/26

Glossaire technique

Agent d'Intervention et de Maintenance des Equipements Numériques

Maintenance :

Selon la définition de l'AFNOR, la maintenance vise à maintenir ou à rétablir un bien dans un état spécifié afin que celui-ci soit en mesure d'assurer un service déterminé.

La maintenance regroupe ainsi les actions de dépannage et de réparation, de réglage, de révision, de contrôle et de vérification des équipements matériels (machines, véhicules, objets manufacturés, etc.) ou même immatériels (logiciels).

Diagnostic :

Le diagnostic d'un système matériel désigne toute méthode permettant de déterminer si une machine est défaillante ou non et de discriminer l'origine de la panne à partir des informations relevées par observation, contrôles et tests.

Configurer :

La configuration d'un équipement est un ensemble de caractéristiques techniques qui ne dépend pas du constructeur mais découle du choix de l'acheteur et de l'utilisateur.

Paramétrer :

Le paramétrage d'un équipement (ensemble de réglages) permet son utilisation selon la configuration choisie.

Les niveaux de maintenance :

- Niveau 1 : Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien. Ce type d'opération peut être effectué par l'utilisateur du bien avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation.
- Niveau 2 : Actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en oeuvre simple. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance.
- Niveau 3 : Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en oeuvre complexes. Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié, à l'aide de procédures détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.
- Niveau 4 : Opérations dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en oeuvre d'équipements de soutien spécialisés. Ce type d'opération de maintenance est effectué par un technicien ou une équipe spécialisée à l'aide de toutes instructions de maintenance générales ou particulières.
- Niveau 5 : Opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels. Par définition, ce type d'opérations de maintenance (rénovation, reconstruction, etc.) est effectué par le constructeur ou par un service ou société spécialisée avec des équipements de soutien définis par le constructeur et donc proches de la fabrication du bien concerné.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	21/26

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	23/26

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIMEN	TP-01325	REAC	01	06/06/2014	05/06/2014	24/26

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

