

Programme de formation détaillé

2023 - 2024

MàJ : juillet 2024

Devenir technicien en réemploi, réparation et revalorisation d'appareils de gros électroménagers

| | |
|--|------------------|
| Format : (intra ou inter, en groupe, sur site...) | INTER, EN GROUPE |
| Modalités : (en présentiel, à distance...) | PRÉSENTIEL |

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Murfy Académie forme les réparateurs dont le monde de demain a besoin pour lutter contre la surconsommation d'appareils électroménagers et allonger considérablement la durée de vie des appareils, par la réparation et le reconditionnement.

Nous pensons que la meilleure façon d'apprendre est d'expérimenter et de se confronter aux situations de travail réelles. Toute la pédagogie de notre école est construite autour de cette conviction.

Les 9 à 10 mois de formation vous permettront d'acquérir l'ensemble des compétences du métier de technicien en réemploi, réparation et revalorisation d'appareils de gros électroménager. Ils se dérouleront en alternance et auront pour but d'assurer votre autonomie dans le métier, grâce à un accompagnement bienveillant et responsabilisant.

PUBLICS CIBLES

La formation "Devenir technicien en réemploi, réparation et revalorisation d'appareils de gros électroménagers" s'adresse à des personnes

- étant motivées par le métier
- ayant une bonne maîtrise du français
- en adéquation avec les valeurs de Murfy
- ayant une bonne capacité de raisonnement
- faisant preuve de dextérité (bricoleuse)
- ayant un grand sens du service client

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Durée et horaires de la formation : 202 jours soit 1526 heures - dont 361 heures de formation

Lieu de la formation et accès :

- 22 avenue de la Division Leclerc, 93000 Bobigny / accès en voiture (parking) ou transports en commun (Ligne 7 - Fort d'Aubervilliers ou ligne 5 - Bobigny Pablo Picasso)
- 332 rue de Bruxelles, 59850 Nieppes / accès en voiture (parking) ou transports en commun (TER jusqu'à la gare de Nieppe ou Bus 80 jusqu'à Rue Du Moulin)

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.

- 9 Rue du Dauphiné, 69800 Saint-Priest / accès en voiture (parking) ou transports en commun (Tram T2 - Hauts de Feuilly)
- 1c Rue du Tertre, 44470 Carquefou / accès en voiture (parking) ou transports en commun (Tram TA - Halvêque)
- 6 rue des Selliers Actipôle, 57070 Metz / accès en voiture (parking) ou transports en commun (Bus MA - Cloutier ou bus C14 Sarre)
- 78 Av. de Magudas, 33185 Le Haillan / accès en voiture (parking) ou transports en commun (Bus 30 - Berles)

Effectif (minimum et maximum) : minimum : 4 maximum : 16

Conditions d'accueil et délais d'inscription : réponse dans les 72 heures suite à la demande d'inscription. Inscription possible jusqu'à 2 semaines avant le début de la session. Passé ce délai, toute inscription pourra être prise en compte en fonction du nombre de places encore disponibles.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : nous nous efforçons de rendre nos formations les plus accessibles à tous. Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à contacter notre référent handicap qui étudiera, avec vous, les éventuelles modalités de compensation ou d'adaptation à mettre en place pour vous accueillir dans les meilleures conditions (ingrid@murfy.fr).

PRÉREQUIS

- être titulaire du permis de conduire de la catégorie B
- avoir suivi la préparation opérationnelle à l'emploi "introduction au métier de technicien en électroménager" délivré par Murfy académie ou pouvoir justifier d'un niveau de compétences et connaissances équivalent

OBJECTIFS

Objectifs et contexte de la formation :

Cette action a pour objectif de former les participants au métier de technicien en réemploi, réparation et revalorisation d'appareils de gros électroménager, et de leur faire passer la certification RNCP 38119 correspondante.

La formation se déroule en alternance sous la forme d'une action de professionnalisation dans le cadre d'un CDI.

Les compétences professionnelles visées à l'issue de cette formation sont les suivantes :

Diagnostiquer et réparer un appareil de gros électroménager (GEM) - bloc 1

- Réaliser le pré-diagnostic
- Établir un diagnostic complet de l'appareil
- Réaliser la commande de pièces détachées
- Réparer les appareils électroménagers de lavage, de cuisson et de froid dans le respect des consignes de sécurité et des délais impartis
- Assurer l'organisation et le rangement de son espace de travail
- Actualiser régulièrement ses connaissances techniques

Reconditionner un appareil GEM en vue de son réemploi - bloc 2

- Procéder à une vérification complète des équipements GEM

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.

- Assurer les opérations de nettoyage extérieur et de désinfection
- Assurer la traçabilité des opérations de maintenance et de réparation
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de la chaîne de reconditionnement

Effectuer les interventions de réparation d'électroménager à domicile dans une logique de qualité et de durabilité - bloc 3

- Installer, mettre en service ou remettre en service un appareil en effectuant les tests et contrôles appropriés,
- Gérer l'intervention client à domicile par la maîtrise des outils et process commerciaux de l'entreprise
- Adopter un comportement professionnel tout au long de l'intervention
- Rédiger les compte-rendus des différentes opérations effectuées
- Orienter le client vers l'option commerciale la plus adaptée à sa situation
- Sensibiliser le client à l'importance de l'usage écologique de l'appareil

CONTENU

DIAGNOSTIQUER ET RÉPARER UN APPAREIL DE GROS ÉLECTROMÉNAGER - 114 heures en salle

A - Maîtriser le fonctionnement des appareils de lavage (lave-linge, sèche-linge, lave-linge séchant, lave-vaisselle)

B- Maîtriser le fonctionnement et les technologies des appareils de froid

C- Maîtriser le fonctionnement et les technologies des appareils de cuisson

D- Utiliser la méthodologie de diagnostic "SDR" pour identifier et caractériser efficacement la panne et restituer son intervention en un compte-rendu clair et exploitable

E- Intervenir en sécurité et en anticipant les risques court terme et long terme

F - Rechercher des informations techniques, référencer précisément les pièces nécessaires à la réparation

RECONDITIONNER UN APPAREIL GEM EN VUE DE SON RÉEMPLOI - 45 heures en salle et 67 heures en situation de travail

A - Comprendre le cycle de reconditionnement d'un appareil GEM pour chaque catégorie d'appareils

B- Connaître et pratiquer chaque étape du cycle de reconditionnement en respectant les critères de qualité

B - Utiliser les outils garantissant la traçabilité des actions de reconditionnement

C - Comprendre et participer aux processus de contrôle qualité et d'amélioration continue

EFFECTUER LES INTERVENTIONS DE REPARATION ELECTROMENAGER À DOMICILE DANS UNE LOGIQUE DE QUALITÉ ET DE DURABILITÉ - 28 heures en salle et 107 heures en situation de travail

A - Maîtriser les processus de communication avec les clients, notamment communication non violente et gestion de situation conflictuelle

B - Maîtriser le discours commercial et écologique de l'entreprise permettant d'assurer un conseil pertinent au client dans la seconde vie de son appareil

C - Assurer l'organisation de sa journée en itinérance

D - Respecter les processus de l'entreprise et utiliser correctement les outils d'intervention fournis

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.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- **Méthodes pédagogiques :**
 - La formation se déroule en alternant les périodes en entreprise, les périodes de formation en salle de classe, et les périodes de formation en situation de travail
 - Pour les formations en salle de classe, le formateur alternera entre de la transmission de connaissances et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les participants
 - Pour les formations en situation de travail l'accent sera mis sur l'appropriation des connaissances par le participant et le retour réflexif sur sa pratique professionnelle
- **Matériel pédagogique :**
 - Le formateur utilisera les outils suivants :
 - Livrets de formation et supports numériques
 - Mises en situation pratiques (diagnostic de pannes, jeux de rôle)
 - Ateliers ou exercices en individuel ou en binôme
 - Le coach AFEST sera formé à la méthodologie et s'assurera du maintien d'une trace des apprentissages

MOYENS TECHNIQUES

La formation a lieu en présentiel dans les locaux de l'entreprise Murfy.

Les participants se verront fournir dans le cadre de la formation :

- une boîte à outils
- une tenue (gants, pantalon, t-shirt, genouillère, chaussures de sécurité)
- un téléphone portable professionnel
- des livrets d'apprentissage sur les différents appareils

Ils auront accès à des appareils électroménagers de l'Académie tout au long de la formation afin de réaliser des tests sur les pièces, les remplacer ou encore diagnostiquer des pannes.

En clientèle ils seront équipés et accompagnés comme tous les techniciens de l'entreprise.

MOYENS D'ENCADREMENT

Les séquences de la formation sont animées par des intervenants spécialisés dans le domaine d'expertise de la formation. Ils possèdent des qualités pédagogiques d'animation leur permettant de transmettre efficacement leurs connaissances, leurs savoir-faire et leurs retours d'expériences aux stagiaires.

Formateur principal : un formateur sera nommé formateur principal de l'action de formation. Il pourra être suppléé par d'autres formateurs et intervenants qualifiés sur tout ou partie des modules. Le formateur principal coordonne les actions de formation et assure le suivi et le lien avec l'entreprise tout au long du parcours d'action de professionnalisation.

Tuteurs : les participants se verront affecter un tuteur d'entreprise justifiant de deux ans de pratique professionnelle dans le secteur ou d'un diplôme correspondant à celui visé par les participants.

Référent RH : les participants seront accompagnés par un responsable RH de l'entreprise formé à la situation spécifique des personnes en action de professionnalisation.

Manager : les participants seront intégrés aux équipes de Murfy, ils seront accompagnés dans leurs actions professionnelles par un chef d'équipe technique et un responsable de production.

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.



Académie

Les différents encadrants seront associés à des revues d'effectif régulières (tous les 3 mois) pour assurer le succès de l'action de formation ainsi que la continuité de l'action de formation et de la pratique professionnelle.

MODALITES D'EVALUATION

Avant la formation :

- validation des prérequis du stagiaire
- test de positionnement

Pendant la formation : validation des acquis grâce à une série d'évaluations écrites et pratiques (diagnostic de pannes) à l'issue de chaque module

Après la formation :

- certification des compétences du participant grâce à une évaluation finale répondant aux modalités correspondant au titre RNCP 38119
- évaluation de la satisfaction à chaud.

Evaluation des acquis /compétences liées aux objectifs opérationnels définis :

| Blocs de compétences | Modalités d'évaluation | Critères d'évaluation |
|---|--|----------------------------------|
| RNCP38119-B1 Diagnostiquer et réparer un appareil de gros électroménager | Mise en situation simulée suivie d'un échange avec le jury | cf règlement de la certification |
| RNCP38119-B2 Reconditionner un appareil GEM en vue de son réemploi | Mise en situation simulée suivie d'un échange avec le jury | cf règlement de la certification |
| RNCP38119-B3 Effectuer les interventions de réparation d'électroménager à domicile dans une logique de qualité et de durabilité | Mise en situation simulée suivie d'un échange avec le jury | cf règlement de la certification |

MODALITÉS DE VALIDATION

Attestation de fin de formation : le participant se verra remettre la décision du jury précisant l'obtention ou non de la certification, par blocs ou globalement.

En cas d'obtention du certificat, un parchemin authentifié lui sera remis par voie électronique (document sécurisé)

TARIF ET CONDITIONS TARIFAIRES

Tarif HT: 13€ par heure de formation et par participant, soit 4 693€ HT par participant (361h de formation), soit encore 5 631,6€ TTC par participant.

Ce parcours peut faire l'objet d'une prise en charge par l'OPCO de Murfy, l'Opcommerce, afin d'assurer la gratuité de la formation aux participants. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous aider et vous accompagner dans votre projet et démarche de mise en place.

CONTACT

Contact général : paul-henri@murfy.fr

Contact RH et Handicap : ingrid@murfy.fr

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.