



PROGRAMME DE FORMATION 2023-2024

Màj juillet 2024

Introduction au métier de technicien en électroménager

Acquérir les bases du métier de technicien spécialisé en réemploi d'appareils électroménagers

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

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Chez Murfy Académie, nous nous sommes fixés pour mission de changer en profondeur les habitudes de consommation. Nous voulons un monde où nos objets ne sont plus jetables, où nos machines se réparent à vie et où nos enfants apprennent à réparer dès leur plus jeune âge.

Nous pensons que la meilleure façon d'apprendre est d'expérimenter. Toute la pédagogie de notre école est construite autour de cette conviction. Dès le premier jour, vous serez donc devant des machines, tournevis et multimètre en mains !

Les 3 mois de formation vous permettront d'acquérir les bases du métier de technicien de réparation en électroménager dans un environnement contrôlé et bienveillant.

PUBLICS CIBLES

Murfy Académie recherche et forme des stagiaires au métier de technicien :

- étant motivé.e.s 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 (bricoleur.se)
- ayant un grand sens du service client

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Durée et horaires de la formation : 57 jours soit 399 heures - (160 heures de théorie - 239 heures de pratique)

Lieu de la formation et accès : Dans l'un de nos centres de formation :

- 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)
- 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)

ACADÉMIE MURFY

SASU au capital de 100 € - 22 avenue de la Division Leclerc 93000 Bobigny - N°SIRET 89785161400015 - TVA Intracommunautaire : FR72897851614
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11930880593 auprès du Préfet de Région Ile de France
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



Académie

PROGRAMME DE FORMATION 2023-2024

- 78 Av. de Magudas, 33185 Le Haillan / accès en voiture (parking) ou transports en commun (Bus 30 - Berles)

Effectif (minimum et maximum) : minimum : 9 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 (macandidature_academie@murfy.fr).

PRÉREQUIS

- être titulaire du permis de conduire de la catégorie B

OBJECTIFS

Objectifs et contexte de la formation :

Nous souhaitons contribuer à la revalorisation d'un métier essentiel à la transition écologique, celui de spécialiste du réemploi en électroménager. Il faudrait en effet former 21 500 techniciens pour modifier en profondeur les habitudes de consommation.

Cette action a pour objectif de former les stagiaires à devenir spécialistes du réemploi en électroménager, et ainsi contribuer à rallonger la durée de vie de ces appareils.

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

L'autonomie technique :

- Maîtriser les fondamentaux sur les appareils électroménagers de lavage et de froid
- Diagnostiquer et réparer ces appareils
- Adopter les bons réflexes pour devenir autonome (réfléchir, chercher dans la documentation, etc.)

Le sens du service client :

- Être capable de réaliser une prestation de service 5 étoiles en clientèle
- Prodiger des conseils d'utilisation et d'entretien en vue de prolonger la durée de vie des appareils
- Être le premier ambassadeur de l'entreprise

La maîtrise des process et de l'organisation au quotidien :

- Bien s'organiser (son activité, son matériel, etc.)
- Connaître et appliquer les process de l'entreprise pour la gestion courante des interventions à domicile
- Maîtriser les outils développés en interne dans l'entreprise

CONTENU

DIAGNOSTIQUER ET RÉPARER UNE PANNE D'UN PRODUIT ET/OU SYSTÈME ELECTROMÉNAGER - 294 heures en salle

Compétences visées :

- Diagnostiquer et réparer une panne d'un produit et/ou système de lavage
- Diagnostiquer et réparer une panne d'un produit et/ou système de froid

ACADÉMIE MURFY



PROGRAMME DE FORMATION 2023-2024

A - Cycle de fonctionnement des appareils de lavage (lave-linge, sèche-linge, lave-linge séchant, lave-vaisselle) : maîtriser le cycle de fonctionnement de l'appareil

B - Fonctions des appareils : identifier les différentes fonctions de chaque appareil, leur rôle et les éléments qui les assurent, maîtriser le fonctionnement de ces éléments de fonction et les tester

C - Méthodologie de diagnostic : appliquer la méthodologie de diagnostic pour identifier efficacement l'origine de la panne

D - Réparation : démonter et remonter correctement les éléments défectueux sur chaque type d'appareils

E - Bases d'électricité et d'électronique : maîtriser les bases d'électricité et d'électronique nécessaires au métier de technicien du réemploi en électroménager

F - Séances réflexives : faire le point sur les apprentissages de la journée et développer un point de vue objectif et analytique sur son propre travail

GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE EN CLIENTÈLE - 35 heures en situation de travail

Compétences visées :

- Garantir la sécurité et la propreté de son travail pour le client et le technicien
- Garantir une bonne expérience client
- Contribuer au rallongement de la durée de vie des appareils électroménagers

A - Sécurité : appréhender les risques électriques et autres risques liés au métier de technicien itinérant en électroménager, travailler en sécurité et proprement en clientèle

B - Expérience client : adopter le bon comportement en clientèle, être pédagogue avec les clients

C - Conseils d'entretien et d'utilisation : fournir aux clients des conseils pour rallonger la durée de vie de leurs appareils

PARTICIPER A LA GESTION DE L'ACTIVITÉ - 35 heures en situation de travail

Compétences visées :

- Organiser son activité
- Maîtriser les process et la communication internes

A - Communication avec les équipes en interne : appréhender le métier des opérateurs et des autres services pour mieux collaborer et communiquer avec eux au quotidien

B - Maîtrise des process : utiliser les outils internes à l'entreprise, respecter les process de l'entreprise

C - Organisation de son activité : préparer sa journée d'intervention en amont pour gagner en efficacité (effectuer des pré-diagnostic, s'informer sur les symptômes déclarés par les clients, etc.)

D - Utiliser les outils numériques liés à la gestion des tournées

DÉVELOPPER DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES - 35 heures en situation de travail

Compétences visées :

- Communiquer clairement
- Développer sa confiance en soi
- Gagner en autonomie
- Développer son esprit d'équipe

A - Clarté d'expression : jeux de rôle pour apprendre à maîtriser le champ lexical du métier et s'exprimer clairement auprès du client

ACADÉMIE MURFY



PROGRAMME DE FORMATION 2023-2024

B - Rédaction du compte-rendu : rédiger des comptes-rendus lisibles et pertinents pour faciliter la collaboration avec les équipes en interne

C - Gestion du stress : gérer tous types de situations délicates en intervention

D - Sessions de team building : développer l'esprit d'équipe de la promotion autour d'activités qui rassemblent

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- **Méthodes pédagogiques** : Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires
- **Matériel pédagogique** : Le formateur utilisera les outils suivants :
 - Livrets de formation
 - Quiz
 - Mises en situation pratiques (diagnostic de pannes, jeux de rôle)
 - Ateliers ou exercices en individuel ou en binôme

MOYENS TECHNIQUES

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

Les stagiaires 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.

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.

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.

La coordination et le suivi pédagogique sont assurés par un responsable pédagogique et un responsable coordination.

MODALITES D'EVALUATION

ACADÉMIE MURFY



PROGRAMME DE FORMATION 2023-2024

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 :

- évaluation des connaissances et compétences grâce à une évaluation finale, écrite et pratique
- évaluation de la satisfaction à chaud.

Evaluation des acquis /compétences liées aux objectifs opérationnels définis :

Connaissances ou compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Autonomie technique	Evaluation écrite et pratique à l'issue de chaque module	Maîtrise du fonctionnement des appareils, maîtrise de la méthodologie de diagnostic, capacité à réparer les machines
Sens du service client	Evaluation pratique	Maîtrise des offres de l'entreprise, maîtrise des conseils d'entretien et d'utilisation des appareils à fournir aux clients, maîtrise de la gestion client
Maîtrise des process et de l'organisation au quotidien	Contrôle continu	Maîtrise des process internes à l'entreprise, capacité à s'organiser pour gagner en efficacité lors de ses tournées

Fiche d'évaluation qualitative de la formation (à chaud)

Utilisation du questionnaire de satisfaction **ACADÉMIE MURFY**

Evaluation à froid après formation (1 à 6 mois éventuellement)

Communication avec le stagiaire pour suivre l'appropriation des acquis

MODALITÉS DE VALIDATION

Attestation de fin de formation : attestation de fin de formation **ACADÉMIE MURFY** incluant la validation des acquis complétée par le formateur et remise à la fin de la session.

TARIF ET CONDITIONS TARIFAIRES

Tarif HT: 18€ par heure de formation et par stagiaire, soit 7 182€ HT par session de formation (399h au total)

Ce parcours peut faire l'objet d'une prise en charge par Pôle Emploi. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous aider et vous accompagner dans vos démarches avec Pôle Emploi.

CONTACT

Contact général :

Mail : contactacademie@murfy.fr

ACADÉMIE MURFY

SASU au capital de 100 € - 22 avenue de la Division Leclerc 93000 Bobigny - N°SIRET 89785161400015 - TVA Intracommunautaire : FR72897851614
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11930880593 auprès du Préfet de Région Ile de France
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



PROGRAMME DE FORMATION 2023-2024

Contact RH et Handicap :

Mail : macandidature_academie@murfy.fr

ACADÉMIE MURFY

SASU au capital de 100 € - 22 avenue de la Division Leclerc 93000 Bobigny - N°SIRET 89785161400015 - TVA Intracommunautaire : FR72897851614
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11930880593 auprès du Préfet de Région Ile de France
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat