

PROGRAMME DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL AGENT DE RECONDITIONNEMENT NUMÉRIQUE

Sigle : ADRN | Niveau 3 | Code titre : TP-00304 | Code NSF : 255r

Présentation générale

Dans le cadre du partage et du co-portage des parcours, SELFORME assure avec ses branches territoriales la gestion administrative, pédagogique et certificative du parcours.

SELFORME et le centre de formation organisent le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux activités et compétences du titre professionnel Agent de reconditionnement numérique.

L'agent de reconditionnement numérique remet en état des équipements numériques, prend en compte la demande du client et assure les opérations nécessaires au reconditionnement, au dépannage, à la réparation et à la configuration des équipements.

Le métier s'inscrit dans l'économie circulaire : il contribue à prolonger la durée de vie des équipements numériques, à réduire les déchets électroniques, à sécuriser l'effacement des données et à favoriser la réutilisation des matériels.

Cadre réglementaire du diplôme préparé

- Titre professionnel : Agent de reconditionnement numérique, sigle ADRN, niveau 3 du cadre national des certifications professionnelles.
- Code titre : TP-00304 ; millésime 08 ; date de validation et de mise à jour du REAC : 26 février 2024 ; arrêté du 06 février 2024 ; parution au JO le 14 février 2024 ; date d'effet : 23 juin 2024.
- Code NSF : 255r Contrôle, essais, maintenance en électricité, électronique ; fiche ROME : I1402 Réparation de biens électrodomestiques.
- Référentiel emploi, activités et compétences (REAC) et référentiel d'évaluation (RE) du titre professionnel Agent de reconditionnement numérique.
- Réglementation d'activité spécifique : sans objet dans le référentiel du titre.
- Équivalence indiquée au référentiel : sans objet.

Public visé, prérequis et capacités professionnelles requises

- Être en capacité d'entrer dans une formation de niveau 3 et disposer d'un projet professionnel cohérent dans les métiers du reconditionnement, de la réparation numérique, du service après-vente ou de la maintenance de premier niveau.
- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation et l'entretien de positionnement.
- Disposer d'une communication orale adaptée, d'une capacité d'écoute et d'une posture de conseil auprès d'un client ou d'un utilisateur.
- Être à l'aise avec l'environnement numérique courant : ordinateur, smartphone, tablette, systèmes d'exploitation, périphériques, réseau local et outils de diagnostic simples.
- Avoir un intérêt pour le démontage, le diagnostic, la réparation, la configuration et la remise en service d'équipements numériques.
- Être en capacité d'adopter une posture professionnelle adaptée : rigueur, respect des procédures, traçabilité, soin du matériel, prise en compte des situations de handicap, respect des consignes de sécurité et de confidentialité.

Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels du reconditionnement numérique, de la réparation, du dépannage et du service après-vente.
- Lui permettre d'acquérir les compétences professionnelles nécessaires au titre professionnel Agent de reconditionnement numérique.
- L'amener à reconditionner des équipements numériques : réceptionner, effectuer un tri visuel, auditer, effacer, remettre en service, nettoyer et conditionner les équipements en vue de leur réutilisation.
- Le conduire à dépanner et réparer un équipement numérique : recueillir la demande du client, conseiller, diagnostiquer les dysfonctionnements, appliquer les solutions adaptées et configurer l'équipement.



- Développer sa capacité à mobiliser une veille professionnelle, à rechercher des informations sur des sites spécialisés et à utiliser des logiciels ou informations techniques en anglais lorsque nécessaire.
- Préparer le candidat aux modalités d'évaluation : mise en situation professionnelle, entretien technique, entretien final et dossier professionnel.

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage afin d'articuler acquisition des savoirs, démonstrations techniques, entraînements sur matériels, mises en situation professionnelles, traçabilité des opérations et préparation à la certification.

Actions de formation en présentiel

Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu. Elles favorisent les démonstrations techniques, les ateliers de tri, d'audit, d'effacement, d'installation système, de diagnostic, de dépannage, de configuration et de conseil client.

Sessions d'apprentissage à distance

Les sessions d'apprentissage à distance s'organisent autour de trois modalités complémentaires : la visioconférence, le e-learning tutoré et les prescrits de formation. Elles permettent de maintenir une progression structurée et un accompagnement adapté.

Visio

Les sessions en visioconférence correspondent à des temps d'apprentissage à distance synchrones. Elles permettent les échanges avec l'équipe pédagogique, les apports méthodologiques, les retours sur exercices, les points d'avancement et les questions-réponses.

E-learning tutoré

Les apprenants ont accès à des contenus de formation via la plateforme Moodle LMS. Cette plateforme centralise des modules interactifs composés d'objectifs pédagogiques, de cours, de résumés, d'exercices, de quiz, de vidéos interactives, d'évaluations et d'activités de consolidation.

Prescrits

Selon un calendrier défini, les apprenants réalisent des prescrits transmis par l'équipe pédagogique : recherches sur les équipements numériques, fiches de procédures, exercices de diagnostic, travaux de veille, entraînements à la traçabilité, préparation de fiches de recette et révisions des attendus de certification.

Accompagnement technique et pédagogique

- Assistance technique : Matthieu Caffin (matthieu-caffin@selforme.com), de 9h à 17h, avec réponse dans un délai de 48 heures ouvrées.
- Accompagnement pédagogique : un tuteur désigné et/ou l'équipe pédagogique accompagne l'apprenant, suit sa progression, répond aux échanges différés et apporte des retours sur les travaux réalisés.
- Outils mobilisés : plateforme Moodle, suite bureautique, postes informatiques, smartphones ou tablettes, outils de diagnostic, logiciels d'effacement et de certificat de suppression, outils d'installation ou de déploiement système, réseau filaire et wifi, imprimante réseau, trousse à outils PC, kit d'outillage smartphone/tablette et équipements de protection.

Contenu pédagogique en lien avec le référentiel ADRN

La progression pédagogique se structure autour des deux activités types du titre professionnel Agent de reconditionnement numérique et des compétences professionnelles associées.

Activités types / CCP	Compétences professionnelles
CCP 1 Reconditionner des équipements numériques	1. Réceptionner et effectuer un tri visuel sur des équipements numériques 2. Auditer et effacer des équipements numériques 3. Remettre en service des équipements numériques
CCP 2 Dépanner et réparer un équipement numérique	4. Recueillir la demande du client et le conseiller 5. Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement numérique 6. Configurer un équipement numérique

CCP 1 : Reconditionner des équipements numériques

1. Réceptionner et effectuer un tri visuel sur des équipements numériques : vérifier la quantité reçue, évaluer visuellement l'état des équipements, distinguer les équipements réutilisables ou récupérables, identifier les pièces détachées et renseigner les documents de traçabilité.
2. Auditer et effacer des équipements numériques : utiliser les outils et techniques d'effacement des données, générer un certificat de suppression, réaliser les diagnostics et les tests permettant d'évaluer l'état et la fonctionnalité des équipements.
3. Remettre en service des équipements numériques : installer un système d'exploitation ou déployer une image système, respecter les procédures, vérifier le fonctionnement de l'équipement et adapter si nécessaire l'interface aux situations de handicap.

CCP 2 : Dépanner et réparer un équipement numérique

4. Recueillir la demande du client et le conseiller : écouter activement, identifier la demande, expliquer les solutions possibles, adapter la réponse au besoin du client et prendre en compte d'éventuelles situations de handicap.
5. Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement numérique : analyser les dysfonctionnements, utiliser les tests appropriés, consulter des bases de connaissances, identifier et appliquer les solutions, puis vérifier que le dysfonctionnement est résolu.
6. Configurer un équipement numérique : configurer et personnaliser l'environnement système selon les consignes, raccorder l'équipement au réseau local, vérifier la sécurisation des réseaux et effectuer la recette d'un poste de travail.

Compétences transversales travaillées pendant le parcours

Communiquer : écouter, comprendre, transmettre un message oral ou écrit, adapter les informations à la demande et aux besoins du destinataire, prendre en compte la situation de handicap du client et expliquer les choix techniques de manière claire.

Apprendre en continu : acquérir, actualiser et développer ses savoirs, assurer une veille régulière et pertinente concernant les évolutions techniques, les équipements numériques, les logiciels libres, les outils de diagnostic, les procédures de sécurité et les pratiques de reconditionnement.

Modalités d'évaluation et de certification

L'obtention du titre professionnel ADRN se caractérise par une évaluation des compétences par un jury au vu d'une mise en situation professionnelle, d'un entretien technique, du dossier professionnel, des résultats des évaluations passées en cours de formation et d'un entretien final.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 10.

La mise en situation professionnelle dure 01 h 20 et comporte deux phases successives.

Phase 1 : sous surveillance, en l'absence du jury, le candidat installe un système d'exploitation, configure un équipement numérique et renseigne une fiche de recette.

Phase 2 : en présence du jury, il réalise une évaluation visuelle, un inventaire et des opérations de dépannage sur un équipement ou composant matériel numérique.

Modalité	Durée	Organisation
Mise en situation professionnelle	01 h 20	Deux phases successives : phase 1 sous surveillance hors jury (installation d'un système d'exploitation, configuration d'un équipement, fiche de recette) ; phase 2 en présence du jury (évaluation visuelle, inventaire, opérations de dépannage).
Entretien technique	00 h 35	À l'issue de la mise en situation, le jury conduit un entretien technique portant notamment sur le recueil de la demande client et le conseil, ainsi que sur l'audit et l'effacement des équipements numériques.
Questionnaire professionnel	Sans objet	Sans objet pour la session du titre ADRN.
Questionnement à partir de productions	Sans objet	Sans objet pour la session du titre ADRN.
Entretien final	00 h 15	Échange avec le candidat sur le dossier professionnel et vérification de sa représentation de l'emploi et des comportements professionnels attendus.

Le questionnaire professionnel et le questionnement à partir de productions sont sans objet pour la session du titre ADRN.

L'entretien technique dure 00 h 35 et porte notamment sur les aspects non évalués pendant la mise en situation, avec un accent sur le recueil de la demande du client et le conseil, ainsi que sur l'audit et l'effacement des équipements numériques. L'entretien final dure 00 h 15 et comprend l'échange avec le candidat sur son dossier professionnel.

Modalités spécifiques des CCP

CCP 1 : Reconditionner des équipements numériques. Mise en situation professionnelle en présence du jury d'une durée de 01 h 30 : le candidat effectue une évaluation visuelle, réalise un inventaire et procède à l'installation d'un équipement numérique en suivant les instructions fournies.

CCP 2 : Dépanner et réparer un équipement numérique. Mise en situation professionnelle en présence du jury d'une durée de 01 h 20 : le candidat répond à une demande de conseil, dépanne un équipement numérique et configure un équipement selon les consignes fournies.

Plateau technique et conditions particulières

Compétence	Critères d'évaluation
Réceptionner et effectuer un tri visuel sur des équipements numériques	La quantité d'équipements numériques reçus est vérifiée ; le tri visuel est effectué ; les équipements réutilisables ou récupérables sont identifiés ; le document de suivi est renseigné.
Auditer et effacer des équipements numériques	Les données sont effacées ; les diagnostics et les tests sont effectués.
Remettre en service des équipements numériques	Le système est installé ou déployé ; les procédures ou consignes sont respectées ; l'équipement numérique est fonctionnel.
Recueillir la demande du client et le conseiller	La demande du client est identifiée ; les choix sont expliqués ; la réponse est adaptée à la demande du client.
Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement numérique	Les dysfonctionnements sont identifiés ; les tests utilisés sont appropriés ; les bases de connaissances sont consultées ; les solutions sont identifiées et appliquées ; le dysfonctionnement est résolu.
Configurer un équipement numérique	La configuration et la personnalisation de l'environnement système respectent les consignes ; les réseaux sont sécurisés.

L'évaluation nécessite une salle équipée d'un poste de travail par candidat pour la phase 1 et un espace par jury pour la partie pratique en présence du jury. Les locaux doivent être équipés aux normes de sécurité et de prévention.

Les ressources mobilisables comprennent notamment un ordinateur fixe ou portable, un smartphone ou une tablette, un serveur de déploiement ou de stockage, un réseau filaire avec panneau de brassage et commutateurs, un réseau wifi, une imprimante multifonction réseau, un accès haut débit à Internet et des composants matériels numériques pour le reconditionnement et le dépannage.

Les outils et équipements comprennent une trousse à outils PC, un kit d'outil universel pour smartphone ou tablette, un bracelet antistatique, des lunettes de protection latérale, ainsi que des composants pour ordinateurs, smartphones et tablettes.

Les conditions particulières de composition du jury sont indiquées comme sans objet. La première phase de la mise en situation se déroule sous surveillance, hors présence du jury, avec des conditions de confidentialité et de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques.

Secteurs d'activité et emplois accessibles

Secteurs : services après-vente des grandes distributions, magasins spécialisés dans la vente et la réparation de produits électroniques, entreprises spécialisées dans le reconditionnement numérique et associations axées sur l'action numérique solidaire.

Emplois accessibles : agent de maintenance informatique, agent de reconditionnement, agent de récupération, technicien de déploiement et technicien SAV.

