

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Agent de reconditionnement numérique

RNCP38718 · Titre professionnel · Niveau 3

Ce parcours prépare au titre professionnel Agent de reconditionnement numérique (RNCP38718, niveau 3) en couvrant l'intégralité du cycle de vie d'un équipement : réception, audit, effacement, réparation, remise en service et accompagnement du client au comptoir. Construit autour d'un atelier fictif de reconditionnement et de réparation, il alterne apports techniques, mises en situation concrètes et entraînements calqués sur les épreuves du titre.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	2

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Agent de reconditionnement numérique
Code	RNCP38718
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 3
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	440 h, 20 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	23/06/2029

Le métier et les compétences visées

L'agent de reconditionnement numérique remet en état des ordinateurs, smartphones, tablettes et périphériques afin de leur offrir une seconde vie. Il réceptionne les équipements, réalise un tri visuel, audite leur état, efface les données de manière sécurisée, démonte les appareils non réutilisables pour récupérer les pièces et orienter les composants vers la revalorisation matérielle. Sur les appareils réutilisables, il diagnostique, répare, installe le système d'exploitation, nettoie et conditionne. En boutique ou au comptoir d'un service après-vente, il accueille le client, recueille et reformule sa demande, adapte son discours, y compris en situation de handicap, diagnostique la panne et configure l'équipement. Il respecte les délais d'intervention et mobilise une veille technique, parfois en anglais.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant se reconvertir vers les métiers de la réparation et du reconditionnement numérique
- Salariés en reconversion ou en évolution professionnelle dans la vente, la logistique ou le SAV de produits électroniques
- Jeunes en insertion professionnelle ou en alternance attirés par les métiers techniques du numérique
- Bénévoles et salariés de structures de l'économie sociale et solidaire engagées dans l'action numérique solidaire
- Personnes passionnées d'informatique souhaitant valider leurs acquis par un titre professionnel

Prérequis

- Maîtriser les savoirs de base en lecture, écriture et calcul permettant de suivre une procédure écrite et de renseigner une fiche d'intervention
- Utiliser un ordinateur et un smartphone de manière courante (navigation, fichiers, messagerie)
- Disposer d'une habileté manuelle compatible avec la manipulation de petits composants
- Le référentiel ne fixe pas de prérequis officiels : l'organisme de formation peut compléter ces attendus par un entretien de positionnement

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Réceptionner, enregistrer et trier visuellement des équipements numériques selon une procédure de traçabilité
- Réaliser l'inventaire des composants d'un équipement et évaluer son état global à l'aide d'outils de test
- Effacer de manière sécurisée les données d'un équipement conformément aux normes de sécurité et produire la preuve d'effacement
- Démanteler un équipement non réutilisable, récupérer les pièces détachées et orienter les composants vers les filières de revalorisation
- Réparer un équipement numérique réutilisable en remplaçant les composants défaillants
- Installer un système d'exploitation, nettoyer, contrôler et conditionner un équipement en vue de son réemploi
- Accueillir un client, recueillir et reformuler sa demande, puis le conseiller en adaptant son discours, y compris en situation de handicap
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement matériel ou logiciel en s'appuyant sur une méthode structurée et des outils de test
- Configurer un équipement numérique (système, comptes, réseau, périphériques) selon des consignes fournies
- Mobiliser une veille professionnelle et exploiter une documentation technique rédigée en anglais

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Reboot Atelier

IM

Inès Marchal

Agent de reconditionnement numérique nouvellement recrutée

Reconditionnement et réparation d'équipements numériques (atelier de reconditionnement et boutique de réparation)

Reboot Atelier est une PME fictive de 18 salariés installée en périphérie de Clermont-Ferrand. Elle collecte des lots d'ordinateurs portables, de smartphones et de tablettes auprès d'entreprises, de collectivités et de particuliers, les reconditionne puis les revend dans sa boutique attenante ou les remet à une association partenaire d'inclusion numérique. La boutique assure aussi la réparation et le dépannage au comptoir. Inès Marchal vient d'intégrer l'équipe après une première expérience dans la vente. Elle est encadrée par Karim Belkacem, responsable d'atelier, et travaille aux côtés de Sophie Renaud, responsable de la boutique. L'entreprise vient de remporter un contrat de reconditionnement de 300 postes issus d'une communauté de communes, avec des exigences fortes de traçabilité, d'effacement certifié et de délais. Inès va progressivement prendre en main l'ensemble du processus.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc RNCP38718BC01 : Inès découvre l'atelier, prend en charge la réception du lot de la communauté de communes, réalise tri, inventaire, audit et effacement certifié, puis répare, réinstalle, nettoie et conditionne les postes jusqu'à leur remise en vente.
2. Bloc RNCP38718BC02 : Inès rejoint la boutique au comptoir SAV, accueille et conseille des clients aux profils variés, diagnostique et résout leurs pannes, configure leurs équipements et devient la référente veille technique de l'équipe.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP38718BC01 · Reconditionner des équipements numériques		**242 h**
1	Fondamentaux du matériel numérique et du reconditionnement	22 h
2	Sécurité, organisation et outillage du poste de reconditionnement	22 h
3	Réception, traçabilité et tri visuel des équipements	22 h
4	Inventaire et identification des composants	22 h
5	Audit matériel et évaluation de l'état des équipements	22 h
6	Effacement sécurisé des données	22 h
7	Démantèlement, récupération de pièces et revalorisation matérielle	22 h
8	Réparation et remplacement de composants sur ordinateurs	22 h
9	Réparation de smartphones et tablettes	22 h
10	Installation des systèmes d'exploitation et préparation logicielle	22 h
11	Nettoyage, contrôle qualité et conditionnement pour le réemploi	22 h
RNCP38718BC02 · Dépanner et réparer un équipement numérique		**198 h**
12	Accueil du client et recueil de la demande en boutique et SAV	22 h
13	Conseiller le client et adapter sa communication	22 h
14	Méthodologie de diagnostic d'un dysfonctionnement	22 h
15	Résolution des pannes matérielles	22 h
16	Résolution des pannes logicielles et sécurité des équipements	22 h
17	Configuration réseau et connectivité	22 h
18	Configuration des équipements, comptes et périphériques	22 h
19	Veille professionnelle et documentation technique en anglais	22 h
20	Préparation aux mises en situation professionnelles du titre	22 h
Total du parcours		**440 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP38718BC01 · 242 h

Reconditionner des équipements numériques

Cours 1 · Fondamentaux du matériel numérique et du reconditionnement

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les composants internes et externes d'un ordinateur, d'un smartphone et d'une tablette
- Situer les étapes du processus de reconditionnement et les acteurs de la filière

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM d'identification des composants et exercice de schématisation du processus de reconditionnement

CONTENUS

- Architecture d'un ordinateur : carte mère, processeur, mémoire, stockage, alimentation
- Architecture d'un smartphone et d'une tablette : SoC, écran, batterie, connecteurs
- Périphériques et équipements connexes : écrans, imprimantes, accessoires
- Le cycle de vie d'un équipement numérique et l'économie circulaire
- Les étapes du reconditionnement, du tri au conditionnement
- Les structures du secteur : ateliers, SAV, boutiques, associations solidaires
- Vocabulaire technique de base, y compris en anglais

Fil rouge · Lors de son premier jour chez Reboot Atelier, Inès suit Karim dans l'atelier et doit identifier les composants de trois appareils ouverts sur l'établi. Elle schématise ensuite le parcours d'un équipement dans l'atelier.

Cours 2 · Sécurité, organisation et outillage du poste de reconditionnement

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les règles de sécurité électrique, de protection antistatique et de manipulation des batteries
- Organiser son poste de travail et choisir l'outillage adapté à chaque intervention

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur une situation à risque et check-list de conformité du poste de travail

CONTENUS

- Risques électriques et décharges électrostatiques : prévention et équipements ESD
- Manipulation, stockage et risques des batteries lithium
- Équipements de protection individuelle et gestes et postures
- Outillage de l'atelier : tournevis de précision, ventouses, spatules, multimètre
- Organisation du poste et méthode 5S
- Respect des délais et des durées d'intervention
- Travail en équipe et remontée d'information au responsable

Fil rouge · Karim confie à Inès la réorganisation de son établi avant l'arrivée du lot de 300 postes. Elle doit également réagir à une batterie de smartphone gonflée repérée dans un carton.

Cours 3 · Réception, traçabilité et tri visuel des équipements

22 h

OBJECTIFS

- Réceptionner un lot d'équipements et en assurer la traçabilité
- Effectuer un tri visuel pour orienter chaque équipement vers la bonne filière

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation de tri visuel sur un lot fictif photographié et quiz sur la procédure de réception

CONTENUS

- Procédure de réception : bon de livraison, contrôle quantitatif, réserves
- Identification et étiquetage : numéro de série, inventaire, codes internes
- Saisie dans l'outil de gestion de l'atelier
- Critères du tri visuel : état physique, complétude, signes de choc ou d'oxydation
- Orientation : réemploi, réparation, récupération de pièces, revalorisation matérielle
- Gestion des équipements non conformes et des anomalies de lot

Fil rouge · Le camion de la communauté de communes livre les 300 postes : Inès doit contrôler le lot, étiqueter chaque appareil et réaliser un premier tri visuel en respectant le délai fixé par Karim.

Cours 4 · Inventaire et identification des composants

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser l'inventaire des composants matériels d'un équipement
- Rechercher les caractéristiques et références d'un composant

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de rédaction de fiches d'inventaire corrigé selon une grille

CONTENUS

- Méthodes d'inventaire : physique, logiciel, fiche d'inventaire
- Outils de relevé de configuration matérielle
- Identification des références : processeur, mémoire, stockage, écran
- Compatibilité des composants et standards de connectique
- Lecture des fiches techniques constructeurs, y compris en anglais
- Consignation des données dans le dossier de l'équipement

Fil rouge · Inès doit produire la fiche d'inventaire de dix portables du lot afin que Karim puisse estimer leur valeur de revente et les pièces à commander.

Cours 5 · Audit matériel et évaluation de l'état des équipements

22 h

OBJECTIFS

- Évaluer l'état global d'un équipement à l'aide d'outils de test
- Identifier les composants défaillants et déterminer les besoins de réparation

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas d'audit avec rapports de test à interpréter et QCM

CONTENUS

- Démarche d'audit : contrôle visuel, mise sous tension, tests fonctionnels
- Tests de la mémoire, du stockage et de l'état de santé des disques
- Contrôle de la batterie, de l'écran, du clavier, des ports et de la connectivité
- Outils de diagnostic constructeurs et logiciels de test
- Rapport d'audit et décision réutilisable ou non réutilisable
- Estimation du coût et de la durée de réparation

Fil rouge · Inès audite un échantillon de postes de la communauté de communes et doit justifier auprès de Karim, pour chacun, la décision de réemploi, de réparation ou de démantèlement.

Cours 6 · Effacement sécurisé des données

22 h

OBJECTIFS

- Effacer les données d'un équipement selon une méthode conforme aux normes de sécurité
- Produire et archiver la preuve d'effacement

ÉVALUATION FORMATIVE

Quiz réglementaire et exercice de choix de méthode d'effacement selon le support

CONTENUS

- Enjeux de la protection des données personnelles et obligations liées au RGPD
- Différence entre suppression, formatage et effacement sécurisé
- Méthodes d'effacement selon le type de support : disque mécanique, SSD, mémoire flash
- Réinitialisation des smartphones et tablettes et retrait des comptes de verrouillage
- Destruction physique des supports non effaçables
- Certificats d'effacement, traçabilité et archivage

Fil rouge · La communauté de communes exige un certificat d'effacement pour chaque poste. Inès doit choisir la méthode adaptée pour des portables équipés de SSD et documenter chaque opération.

Cours 7 · Démantèlement, récupération de pièces et revalorisation matérielle

22 h

OBJECTIFS

- Démanteler un équipement non réutilisable en préservant les pièces récupérables
- Trier les composants en vue de leur revalorisation matérielle

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation guidée de démontage et quiz sur les filières de tri

CONTENUS

- Méthodologie de démontage et documentation photo
- Récupération et test des pièces détachées réutilisables
- Stockage, étiquetage et gestion du stock de pièces
- Tri des composants : métaux, plastiques, cartes électroniques, batteries
- Filières de collecte des déchets d'équipements électriques et électroniques
- Traçabilité des flux sortants

Fil rouge · Quinze portables du lot sont jugés irréparables : Inès doit les démonter, alimenter le stock de pièces de l'atelier et préparer les bacs de tri pour l'enlèvement.

Cours 8 · Réparation et remplacement de composants sur ordinateurs

22 h

OBJECTIFS

- Remplacer les composants défaillants d'un ordinateur portable ou fixe
- Vérifier le bon fonctionnement après intervention

ÉVALUATION FORMATIVE

Études de cas de réparation séquencées et QCM sur les procédures de remplacement

CONTENUS

- Remplacement de la mémoire et du stockage
- Remplacement de l'écran, du clavier, du pavé tactile et de la batterie
- Nettoyage du système de refroidissement et remplacement de la pâte thermique
- Remplacement de l'alimentation et des connecteurs
- Mise à jour du micrologiciel et réglages du BIOS ou de l'UEFI
- Tests post-réparation et fiche d'intervention

Fil rouge · Inès répare une série de portables du lot présentant des claviers défectueux et des disques en fin de vie, en utilisant les pièces récupérées lors du démantèlement.

Cours 9 · Réparation de smartphones et tablettes

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser les réparations courantes sur smartphones et tablettes
- Contrôler l'étanchéité et le fonctionnement après réparation

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation commentée en vidéo et quiz sur les étapes de réparation

CONTENUS

- Ouverture des appareils : chauffe, décollage, précautions
- Remplacement de l'écran et de la vitre
- Remplacement de la batterie et du connecteur de charge
- Remplacement des caméras, haut-parleurs et boutons
- Collage, étanchéité et remontage
- Tests fonctionnels et calibrage

Fil rouge · Reboot Atelier reçoit un lot de tablettes destinées à l'association partenaire. Inès doit remplacer plusieurs écrans fissurés et batteries usées avant la remise du lot.

Cours 10 · Installation des systèmes d'exploitation et préparation logicielle

22 h

OBJECTIFS

- Installer un système d'exploitation en suivant les instructions fournies
- Préparer un équipement logiciellement pour sa remise en service

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique d'installation guidée et QCM sur les étapes d'installation

CONTENUS

- Panorama des systèmes d'exploitation pour ordinateurs et mobiles
- Création d'un support d'installation et paramétrage du démarrage
- Partitionnement et installation du système
- Installation des pilotes et mises à jour
- Déploiement par image sur un parc d'équipements
- Licences et activation
- Logiciels de base et vérification finale

Fil rouge · Karim demande à Inès de préparer une image système pour déployer rapidement les 250 postes réutilisables du lot, puis de valider l'installation sur un échantillon.

Cours 11 · Nettoyage, contrôle qualité et conditionnement pour le réemploi

22 h

OBJECTIFS

- Nettoyer et contrôler un équipement avant sa remise en service
- Conditionner un équipement et préparer sa remise en vente ou en don

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation d'entraînement reprenant les tâches de l'épreuve du bloc 1 (tri, inventaire, installation) avec grille d'observation

CONTENUS

- Produits et techniques de nettoyage selon les matériaux
- Contrôle qualité final et check-list de sortie
- Classement esthétique des équipements reconditionnés
- Emballage, protection et accessoires
- Étiquetage, documentation et mise en stock
- Synthèse du processus et entraînement à l'épreuve du bloc 1

Fil rouge · Les premiers postes de la communauté de communes sont prêts : Inès réalise le contrôle qualité final, conditionne les appareils et présente son travail à Karim dans les conditions d'une évaluation.

RNCP38718BC02 · 198 h

Dépanner et réparer un équipement numérique

Cours 12 · Accueil du client et recueil de la demande en boutique et SAV

22 h

OBJECTIFS

- Accueillir un client et recueillir les informations utiles sur son équipement
- Reformuler la demande et formaliser une prise en charge

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle filmé ou simulé et analyse d'une fiche de prise en charge

CONTENUS

- Posture professionnelle et accueil au comptoir
- Techniques de questionnement : questions ouvertes, fermées, de précision
- Écoute active et reformulation
- Fiche de prise en charge, état de l'appareil et consentement du client
- Gestion des délais annoncés et du suivi
- Gestion des situations délicates et des clients mécontents

Fil rouge · Inès rejoint Sophie à la boutique de Reboot Atelier. Elle doit accueillir un client dont l'ordinateur ne démarre plus et rédiger une fiche de prise en charge complète.

Cours 13 · Conseiller le client et adapter sa communication

22 h

OBJECTIFS

- Conseiller un client sur un équipement ou un composant adapté à son besoin
- Adapter son vocabulaire, ses explications et son élocution, y compris en situation de handicap

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle sur scénarios tirés au sort et grille d'auto-évaluation de la communication

CONTENUS

- Analyse du besoin et proposition de solutions : réparation, remplacement, reconditionné
- Argumenter une recommandation de manière claire et honnête
- Vulgariser une information technique
- Accueil des personnes en situation de handicap : moteur, visuel, auditif, cognitif
- Fonctions d'accessibilité des équipements numériques
- Devis, conditions de garantie et restitution de l'équipement

Fil rouge · Une cliente malvoyante souhaite un smartphone reconditionné adapté à son usage. Inès doit la conseiller, lui présenter les fonctions d'accessibilité et l'accompagner jusqu'à son choix.

Cours 14 · Méthodologie de diagnostic d'un dysfonctionnement

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer une démarche de diagnostic structurée à partir des informations recueillies
- Distinguer un dysfonctionnement d'origine matérielle d'un dysfonctionnement logiciel

ÉVALUATION FORMATIVE

Études de cas de diagnostic à résoudre étape par étape et QCM

CONTENUS

- Démarche de diagnostic : symptômes, hypothèses, tests, conclusion
- Exploitation des informations recueillies auprès du client
- Outils de test matériels et logiciels
- Lecture des journaux système et des codes d'erreur
- Arbre de décision et méthode par élimination
- Traçabilité du diagnostic et compte rendu d'intervention

Fil rouge · Un client signale que sa tablette redémarre de manière aléatoire. Inès doit construire son arbre de diagnostic avant de manipuler l'appareil, sous l'œil de Karim.

Cours 15 · Résolution des pannes matérielles

22 h

OBJECTIFS

- Identifier et résoudre les pannes matérielles courantes des équipements numériques
- Déterminer si la réparation est réalisable et rentable

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulations de dépannage avec choix de solutions et feedback commenté

CONTENUS

- Pannes d'alimentation et de démarrage
- Pannes de stockage et de mémoire
- Problèmes d'affichage, de son et de périphériques
- Surchauffe et dysfonctionnements liés à l'usure
- Équipements ayant subi une oxydation ou un choc
- Limites d'intervention et orientation vers un niveau supérieur

Fil rouge · Au comptoir, Inès reçoit en une matinée un portable qui surchauffe et un smartphone tombé dans l'eau. Elle doit diagnostiquer, proposer une solution et respecter le délai annoncé.

Cours 16 · Résolution des pannes logicielles et sécurité des équipements

22 h

OBJECTIFS

- Résoudre les dysfonctionnements logiciels courants
- Sécuriser un équipement et sensibiliser le client aux bonnes pratiques

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas avec procédure à ordonner et quiz sur la sécurité

CONTENUS

- Lenteurs, plantages et conflits logiciels
- Démarrage en mode sans échec et outils de réparation du système
- Détection et suppression de logiciels malveillants
- Sauvegarde et restauration des données du client
- Mises à jour et correctifs de sécurité
- Bonnes pratiques de sécurité à transmettre au client

Fil rouge · Un artisan du quartier apporte un ordinateur infecté contenant ses factures. Inès doit sauvegarder les données, nettoyer le système et expliquer simplement les précautions à prendre.

Cours 17 · Configuration réseau et connectivité

22 h

OBJECTIFS

- Configurer la connexion d'un équipement à un réseau filaire ou sans fil
- Résoudre les problèmes de connectivité courants

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices pratiques de configuration simulée et QCM réseau

CONTENUS

- Notions de base des réseaux : adresse IP, DHCP, DNS, passerelle
- Configuration du Wi-Fi et sécurisation de la connexion
- Connexion Bluetooth et appairage de périphériques
- Partage de connexion et box internet domestique
- Commandes de diagnostic réseau
- Résolution des problèmes de connexion fréquents

Fil rouge · Une cliente ne parvient pas à connecter son nouveau portable reconditionné à sa box et à son imprimante. Inès doit configurer l'ensemble et lui laisser un mémo clair.

Cours 18 · Configuration des équipements, comptes et périphériques

22 h

OBJECTIFS

- Configurer un équipement numérique selon des consignes fournies
- Paramétrer les comptes, applications et périphériques d'un utilisateur

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de configuration à partir d'une fiche de consignes avec grille de conformité

CONTENUS

- Lecture et application d'une consigne de configuration
- Création et gestion des comptes utilisateurs
- Configuration initiale d'un smartphone et d'une tablette
- Transfert de données entre deux appareils
- Installation et paramétrage d'imprimantes et de périphériques
- Contrôle parental, accessibilité et réglages personnalisés
- Restitution de l'équipement et explication au client

Fil rouge · L'association partenaire demande la configuration de vingt tablettes pour un atelier seniors selon une fiche de consignes précise. Inès doit les préparer et en vérifier la conformité.

Cours 19 · Veille professionnelle et documentation technique en anglais

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en place une veille professionnelle sur les équipements et les techniques de réparation
- Exploiter une documentation technique rédigée en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de compréhension d'un document technique en anglais et production d'une fiche de veille

CONTENUS

- Sources de veille : sites spécialisés, forums techniques, documentation constructeur
- Évaluer la fiabilité d'une information technique
- Organiser et partager sa veille au sein de l'équipe
- Vocabulaire technique anglais du matériel et du logiciel
- Lecture de guides de réparation et de bulletins techniques en anglais
- Évolutions du secteur et de la réglementation liée au réemploi

Fil rouge · Sophie nomme Inès référente veille de la boutique : elle doit trouver, en anglais, la procédure de remplacement d'un écran sur un modèle récent et la synthétiser pour l'équipe.

Cours 20 · Préparation aux mises en situation professionnelles du titre

22 h

OBJECTIFS

- Mobiliser l'ensemble des compétences des deux blocs dans des scénarios proches des épreuves
- Expliquer et justifier ses choix techniques face à un jury

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuves blanches chronométrées pour chaque bloc avec grille d'observation inspirée des attendus du titre

CONTENUS

- Présentation des épreuves et des attendus du titre professionnel
- Entraînement au tri visuel, à l'inventaire et à l'installation d'un équipement
- Entraînement au conseil client sur scénario tiré au sort
- Entraînement au dépannage avec utilisateur simulé
- Entraînement à la configuration selon des consignes
- Préparation aux questions du jury et gestion du temps

Fil rouge · Karim et Sophie organisent pour Inès une journée d'évaluation interne reproduisant les conditions des deux épreuves, à l'issue de laquelle elle reçoit un retour détaillé sur ses points forts et ses axes de progrès.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Réceptionner et effectuer un tri visuel sur des équipements numériques	RNCP38718BC01	1, 2, 3, 4, 11, 20
Auditer et effacer des équipements numériques	RNCP38718BC01	4, 5, 6, 7
Remettre en service des équipements numériques	RNCP38718BC01	7, 8, 9, 10, 11, 20
Recueillir la demande du client et le conseiller	RNCP38718BC02	12, 13, 20
Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement numérique	RNCP38718BC02	14, 15, 16, 19, 20
Configurer un équipement numérique	RNCP38718BC02	17, 18, 19, 20

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se conclut par un QCM de validation des acquis, et chaque cours comporte au moins une évaluation formative contextualisée dans le fil rouge Reboot Atelier : études de cas, exercices de tri et d'inventaire, jeux de rôle client, simulations de dépannage, exercices de configuration à partir de consignes. Les résultats sont consultables par l'apprenant et par le formateur de l'organisme de formation, ce qui permet d'identifier les points à retravailler et d'organiser des temps de remédiation. Les grilles d'observation fournies peuvent être utilisées par l'organisme lors des séances pratiques en présentiel ou en atelier.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP38718BC01	Mise en situation professionnelle d'une durée de 1 h 30 min, en présence du jury. Sur un équipement ou un composant matériel numérique destiné au reconditionnement, le candidat effectue une évaluation visuelle pour trier les éléments, réalise un inventaire répertoriant les composants et procède à l'installation d'un équipement numérique en suivant les instructions fournies. Le jury observe le candidat à chaque étape, l'interroge sur les tâches réalisées et consigne ses observations dans une grille d'évaluation.
RNCP38718BC02	Mise en situation professionnelle d'une durée de 1 h 20 min, en présence du jury. Le candidat répond à une demande de conseil concernant un équipement ou un composant matériel numérique à partir d'un scénario tiré au sort, dépanne un équipement numérique pendant qu'un membre du jury joue le rôle de l'utilisateur et que l'autre observe, puis configure un équipement numérique selon les consignes fournies. Le jury observe le candidat à chaque étape, l'interroge sur les tâches réalisées et consigne ses observations dans une grille d'évaluation.

Le parcours suit la logique des deux épreuves : les cours 3, 4 et 10 entraînent spécifiquement au tri visuel, à l'inventaire et à l'installation attendus au bloc 1, tandis que les cours 13, 14 à 16 et 18 préparent au conseil sur scénario, au dépannage face à un utilisateur et à la configuration sur consignes du bloc 2. Les cours 11 et 20 proposent des épreuves blanches chronométrées et un entraînement à l'échange avec le jury pour justifier ses choix. Le contenu est fourni par SFM : l'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des sessions et de la relation avec le certificateur.

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche accessible en continu, avec suivi de progression et traçabilité des connexions et des résultats
- Vidéos de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire, montrant gestes techniques et situations au comptoir
- Cours texte enrichis, infographies, fiches procédures et check-lists téléchargeables (réception, audit, effacement, contrôle qualité)
- Études de cas et mises en situation ancrées dans le fil rouge Reboot Atelier
- QCM de validation par sous-chapitre et grilles d'observation pour les séances pratiques
- Glossaire technique français et anglais et sélection de ressources de veille
- Recommandations d'équipement de l'atelier pratique à mettre en place par l'organisme de formation (postes à démonter, outillage, protection antistatique, logiciels de test et d'effacement)

Débouchés et évolutions

- Agent de reconditionnement
- Agent de maintenance informatique
- Technicien SAV
- Technicien de déploiement
- Agent de récupération
- Évolution possible vers un poste de technicien informatique après expérience ou poursuite de formation

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP38718 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.