

REFERENTIELS « CONSEILLER(ERE) TECHNIQUE CLIENTELE EN AGROEQUIPEMENT »

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A1 – Assistance technique à distance ou sur site pour la remise en conformité du matériel d'agroéquipement présentant des pannes complexes ou nouvelles non solutionnée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil et prise en charge des demandes après-vente des concessionnaires. • Réalisation de diagnostic de panne ou de dysfonctionnement du matériel d'agroéquipement • Recherche de solutions de réparation cohérentes • Réponse aux demandes d'aides techniques du concessionnaire ou de l'inspecteur technique. • Assistance technique sur le site du concessionnaire / du client en agroéquipement. 	<p>C1 – Prendre en charge la demande d'un concessionnaire ou technicien après-vente pour intervenir sur une panne complexe non solutionnée en respectant le protocole de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C1.1 – Accueillir, avec le cas échéant une approche adaptée pour comprendre ou se faire comprendre d'une personne présentant un handicap, ou prendre en charge l'appel téléphonique d'un concessionnaire ou d'un inspecteur technique en vue d'un pré-diagnostic, d'une intervention sur site ou d'un renseignement technique (conseil sur la méthodologie de diagnostic, le montage de pièces; configuration du matériel d'agroéquipement à distance ; informations tarifaires ; informations produits ; types de pièces à commander...) pour réparer un matériel présentant une panne nouvelle ou complexe non solutionnée. ▪ C1.2 – Bien appréhender la demande du concessionnaire ou de l'inspecteur technique pour comprendre le dysfonctionnement/la panne en le questionnant et en reformulant ses réponses ▪ C1.3 - Assurer, le cas échéant, la réception du ou des matériel(s) d'agroéquipement en respectant les procédures afin de réaliser un diagnostic et/ou de les envoyer à l'usine du constructeur pour une réparation 	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée (2h) A partir d'un cas relatif à une problématique de dysfonctionnement constaté sur un matériel d'agroéquipement, de documentations techniques fournies, de données constructeurs et de mesures réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat simule, avec un membre du jury, la prise en charge d'un appel téléphonique ou à accueillir un concessionnaire - Le candidat réalise une opération d'assistance technique pour apporter des solutions de réparation - Le candidat rédige un process pour piloter et s'assurer de la remise en conformité ou de la réalisation de la réparation du ou des matériel(s) d'agroéquipement en contrôlant l'intervention réalisée afin de garantir son bon fonctionnement <p>+ entretien d'explicitation avec le jury en situation réelle (45min)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil téléphonique ou physique du concessionnaire ou de l'inspecteur technique est réalisé dans le respect des procédures et des pratiques de l'entreprise. ▪ Des techniques adaptées sont mises en place, le cas échéant, pour comprendre ou se faire comprendre d'une personne présentant un handicap ▪ La qualité du questionnement et les techniques de reformulation utilisées permettent de comprendre et bien appréhender la demande du concessionnaire ou de l'inspecteur technique ; la reformulation est validée par le concessionnaire ou l'inspecteur ▪ Le(s) matériel(s) sont réceptionnés selon les procédures définies.

	<p>C2 – Collecter, analyser, traiter toutes les informations techniques nécessaires en exploitant les bases de données du constructeur ou interne pour réaliser l’assistance technique et/ou le diagnostic technique du matériel d’agroéquipement présentant un dysfonctionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C2.1 - Ecouter et recueillir les informations fournies par le concessionnaire ou par l’inspecteur technique afin d’établir un premier diagnostic. ▪ C2.2 - Questionner le concessionnaire ou l’inspecteur technique afin de compléter les symptômes décrits. ▪ C2.3 - Consulter la fiche produit, l’historique du matériel afin de vérifier si le symptôme décrit a déjà fait l’objet d’une note technique (incidents, révisions) du constructeur et d’apporter des éléments de réponse au concessionnaire ou à l’inspecteur technique. 	<p>Au cours de cet entretien le candidat présente, en les explicitant et les justifiant : la situation, sa démarche, les orientations choisies, les résultats obtenus ainsi que les process proposés</p> <p>+ entretien de confrontation avec le jury (15min) Au cours de cet entretien, le jury d’évaluation interrogera le candidat pour approfondir certains points, avoir des réponses à l’analyse critique qu’il aura pu faire et veiller à s’assurer de la validation des compétences non ou partiellement observées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les procédures et techniques de recueil d’information sont bien appliquées ▪ Toutes les informations et tous les documents nécessaires au traitement de la demande et à l’intervention sont collectés (plans, documents, avis des utilisateurs, description des symptômes et des phénomènes apparents, relevés de mesures, fiches produits, historique du matériel). ▪ La qualité du questionnement permet de compléter les symptômes décrits par l’utilisateur. ▪ Les informations collectées sont complètes ; elles sont correctement analysées et triées pour pouvoir débiter l’assistance technique.
	<p>C3 – Réaliser sur place ou à distance par télédiagnostic, ou faire réaliser à distance par le concessionnaire ou l’inspecteur technique itinérant des tests pour émettre des hypothèses sur le(s) dysfonctionnement(s) du matériel d’agroéquipement en utilisant les appareils de diagnostic adaptés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C3.1 - Exploiter efficacement le CRM/GRC afin de rechercher les informations techniques (notices du constructeur) relatives au(x) matériel(s) d’agroéquipement permettant de réaliser ou faire réaliser des tests. ▪ C3.2 - Choisir l’outil de diagnostic adapté (PC, mallette diagnostique, multimètre…) pour mesurer les paramètres et interpréter les écarts des données relevées par rapport aux données constructeurs. ▪ C3.3 - Recueillir ou relever tous les paramètres fonctionnels et indices nécessaires pour comprendre les origines du dysfonctionnement. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ L’ensemble des informations techniques nécessaires au diagnostic est identifié et recensé. ▪ Les choix de l’outil de diagnostic est pertinent ; les mesures sont réalisées conformément aux recommandations des fabricants ; les écarts significatifs identifiés. ▪ L’ensemble des paramètres fonctionnels et indices nécessaires pour comprendre les origines du dysfonctionnement est relevé ; il ne manque aucun paramètre ou indice. ▪ La synthèse est complète et conforme aux résultats du test obtenus

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C3.4 - Réaliser une synthèse des résultats du test, formuler un diagnostic ou émettre des hypothèses pertinentes sur le dysfonctionnement pour permettre une intervention de maintenance adaptée. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les causes potentielles du dysfonctionnement sont identifiées. Elles sont cohérentes au regard des informations recueillies ▪ Les hypothèses envisagées sont correctement argumentées ; elles sont pertinentes au regard des la panne constatée et des résultats recueillis
	<p>C4 – Identifier les causes de la panne en exploitant les données relevées et les informations disponibles pour proposer des solutions d’intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C4.1 – Comparer, analyser et interpréter les résultats de mesure aux valeurs de références pour confirmer le dysfonctionnement. ▪ C4.2 – Rechercher et identifier, au regard des résultats obtenus, l’origine du dysfonctionnement ▪ C4.3 – Réaliser si nécessaire, en cas de pannes ou de dysfonctionnements complexes, des contrôles complémentaires. ▪ C.4.4 – Consulter, le cas échéant, les experts Usine pour la recherche et la construction d’une solution technique ▪ C4.5 - Rechercher, à l’aide des outils d’information techniques, les composants à remplacer. ▪ C4.6 - Préconiser le type d’intervention à réaliser sur le ou les matériels d’agroéquipement (organes ou pièces à réparer ou à remplacer) pour réparer et remettre en conformité le matériel. ▪ C4.7 – Transmettre, le cas échéant, au concessionnaire ou à l’inspecteur technique itinérant, en amont de l’intervention de remise en conformité, une note technique détaillant les opérations à réaliser 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les résultats des contrôles et tests sont correctement analysés et interprétés ▪ Les préconisations formulées, qui en découlent, sont cohérentes au regard des analyses faites ▪ Les contrôles complémentaires réalisés, le cas échéant, sont pertinents ▪ Les procédures de consultation des experts Usine sont bien appliquées le cas échéant ; les éléments et les problématiques exposés à l’expert sont précis ▪ L’origine et la cause du dysfonctionnement est identifiée ▪ Les fonctions et composants défectueux sont clairement identifiés. ▪ L’intervention proposée est adaptée au regard des résultats du diagnostic réalisé et des informations recueillies ▪ La note technique transmise est complète et structurée, décrivant toutes les étapes nécessaires pour réaliser la remise en conformité

	<p>C5 – Piloter et s’assurer de la remise en conformité ou de la réalisation de la réparation du ou des matériel(s) d’agroéquipement en contrôlant l’intervention réalisée et les pièces remplacées afin de garantir son bon fonctionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C5.1 - Déclencher l’envoi des pièces, ou l’envoi de la mise à jour logicielle, nécessaires pour réparer et remettre en conformité le matériel d’agroéquipement. ▪ C5.2 - Piloter la remise en conformité sur les pannes nouvelles ou complexes afin d’accompagner le personnel dans son intervention de réparation ou de maintenance des matériels d’agroéquipement ▪ C5.3 - Consulter le CRM/GRC (programme SAP) afin de s’assurer que le concessionnaire a enregistré la modification ou la réparation du matériel d’agroéquipement ▪ C5.4 - Contrôler la conformité des réparations ou des mises à jour pour s’assurer de l’opérationnalité du matériel en récupérant les pièces usagées ou en vérifiant la version du fichier installée sur le matériel d’agroéquipement 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les procédures d’envoi de composants nécessaires et/ou de la mise à jour logicielle sont respectées ; ils sont transmis à l’intervenant dans le respect des délais. ▪ Les pièces envoyées correspondent à l’ordre de réparation ou le devis accepté par le client final. ▪ Les procédures d’accompagnement du personnel sont respectées ▪ Les instructions données quant à l’intervention à réaliser sont précises, claires et comprises par le personnel ▪ Les informations concernant la modification ou la réparation du matériel agroéquipement sont bien enregistrées suite à la consultation du CRM ; elles sont complètes ▪ Les procédures de contrôle de la réalisation de remise en conformité sont respectées et effectuées correctement. La conformité des réparations et de mise à jour des logiciels est vérifiée ▪ Le matériel est opérationnel
--	--	--	---

<p>REFERENTIEL D’ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p>REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d’activités</i></p>	<p>REFERENTIEL D’EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d’évaluation des acquis</i></p>	
		<p>MODALITÉS D’ÉVALUATION</p>	<p>CRITÈRES D’ÉVALUATION</p>

<p>A2 - Gestion des garanties, des réclamations, des litiges et des dossiers d'expertise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des demandes de prises en charges d'interventions techniques (garantie, homologation) • Suivi des différents dossiers de réclamations des concessionnaires jusqu'à la résolution du litige. 	<p>C6 – Etudier et assurer le suivi des demandes de garantie en respectant les procédures pour prendre en charge le dossier client suivant les obligations commerciales et réglementaires en vigueur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C6.1 - Assurer régulièrement le suivi, selon les procédures de l'entreprise, pour prendre connaissance des demandes de prise en charge faites par les concessionnaires en agroéquipements ▪ C6.2 - Vérifier les informations communiquées par le concessionnaire (pièces remplacées ou à remplacer, coût main d'œuvre facturé ou à facturer) pour s'assurer de la complétude du dossier ▪ C6.3 - Examiner le dossier de demande de prise pour prononcer sur la recevabilité du dossier de demande de garantie ▪ C6.4 - Transmettre aux concessionnaires et/ou à l'inspecteur technique la décision motivée pour l'informer des suites données à sa demande ▪ C6.5- Organiser le remplacement du matériel ou de la pièce le cas échéant en définissant le planning d'intervention afin de répondre aux contraintes du concessionnaires. ▪ C6.6 - Récupérer et analyser les composants changés afférents à chaque garantie validée par le constructeur. 	<p>Etude de cas (2h) A partir d'une demande de garantie complexe ou d'un dossier de litige appelant à expertise, le candidat procédera à une étude du dossier afin de donner une suite appropriée à la situation donnée.</p> <p>+ entretien d'explicitation avec le jury (30min) Au cours de cet entretien le candidat présente, en les explicitant et les justifiant : la situation, sa démarche, les orientations choisies, les suites données au dossier</p> <p>+ entretien de confrontation avec le jury d'évaluation (15min) Au cours de cet entretien, le jury d'évaluation interrogera le candidat pour approfondir certains points, avoir des réponses à l'analyse critique qu'il aura pu faire et veiller à s'assurer de la validation des compétences non ou partiellement observées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les procédures de suivi de garanties sont bien appréhendées et appliquées ▪ L'ensemble des informations et pièces transmises sont vérifiées ; toute pièce manquante ou incomplète est repérée ▪ Tout dossier de demande de garantie, prêt au traitement, est complet : aucune pièce justificative manquante ou erronée. ▪ La recevabilité du dossier est examinée conformément à la procédure de prise en charge des garanties. Une décision argumentée de recevabilité ou de non recevabilité du dossier est prononcée. Elle est cohérente au regard des éléments du dossier ▪ Le suivi des demandes de garanties est assuré. La décision motivée est transmise à l'intervenant. ▪ Le remplacement du matériel ou des pièces est planifié en tenant compte des impératifs et contraintes du client. Il est organisé efficacement : matériels et pièces commandés ; livraison et intervention planifiée ▪ Les composants changés sont récupérés ; il ne manque aucun composant. Ils sont analysés conformément aux procédures de prise en charge de garantie validée par le constructeur
	<p>C7 – Traiter les réclamations et litiges pour les prendre en charge dans le respect des conditions générales de vente du matériel d'agroéquipement afin d'apporter une solution au client</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les techniques d'écoute appliquées sont adaptées à la situation de gestion des

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C7.1 – Ecouter le client en ayant une posture adaptée pour traiter les réclamations clients ▪ C7.2 – Questionner le concessionnaire / le client pour appréhender et identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige exprimé ▪ C7.3 - Rechercher les informations liées au(x) matériel(s) (notices d'utilisation, documentations techniques...) pour argumenter une réponse ▪ C7.4 - Rechercher les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige en tenant compte des procédures du constructeur et réglementaires en vigueur. ▪ C7.5 - Veiller à ce qu'une réponse adaptée à la situation soit fournie au concessionnaire / au client dans les meilleurs délais. 		<p>réclamations : voix posée, attitude rassurante...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les questions posées sont adaptées pour permettre d'identifier la raison de la réclamation ou du litige ▪ Les raisons de la réclamation ou du litige sont clairement identifiées. Elles sont confirmées par le client ▪ Les informations nécessaires pour traiter le litige ou la réclamation sont identifiées et collectées. ▪ Les procédures de gestion des réclamations clients en vigueur sont bien appréhendées ; elles sont correctement appliquées (contrôle de la garantie, consultation du contrat, respect des obligations commerciales...). ▪ Différentes solutions pour résoudre le litige ou la réclamation sont identifiées. ▪ Une réponse adaptée, au regard des informations collectées et des procédures de gestion des réclamations, est apportée au concessionnaire / client dans les meilleurs délais.
	<p>C8 – Accompagner l'expert lors de litiges en précontentieux en apportant une expertise technique pour traiter un litige</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C8.1 - Préparer le dossier technique pour apporter les informations et les pièces administratives nécessaires relatives au matériel endommagé (facture d'achat de l'équipement, avis techniques de l'utilisateur, notice du matériel ou de l'équipement, rapport des mises à jour matériel et/ou interventions de maintenance réalisées...). 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les informations nécessaires au traitement du dossier sont rassemblées ; le dossier technique est complet. ▪ Le candidat donne un avis argumenté sur les éléments du dossier pour permettre à l'expert de prendre une décision et négocier. Des précisions techniques sont apportées à la

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C8.2 - Présenter à l'expert le dossier pour préparer la négociation sur les différentes causes possibles du litige en amont de la visite chez le concessionnaire/client. ▪ C8.3 – Réaliser une estimation chiffrée des travaux pour la remise en conformité ou le remplacement du matériel ▪ C8.4 - Assister l'expert lors de sa visite en apportant un conseil technique afin d'apporter une réponse adaptée au traitement du litige 		<p>demande de l'expert. Elles sont justes et précises.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le chiffrage des travaux pour exécuter la remise en conformité ou remplacer le matériel est cohérent ; l'estimation chiffrée est juste, aucun élément n'a été oublié ▪ La solution proposée est conforme aux procédures de traitement des litiges ; elle est adaptée au préjudice subi
--	---	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A3 - Animation de formations techniques et démonstration du ou des matériel(s) d'agroéquipement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création de support d'animation ou de formation technique. • Animation, en présentiel ou à distance, de formations techniques ou d'assistance technique sur les matériels d'agroéquipement (essai, mise en route...). • Accompagnement des techniciens dans la mise en route et la prise en main des matériels d'agroéquipement 	<p>C9 – Créer un support destiné à la formation technique des concessionnaires de matériels d'agroéquipement pour animer des formations en présentiel ou à distance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C9.1 - Consulter et utiliser la (les) documentation(s) technique(s) (notices d'utilisation, rapports d'incidents) du ou des matériel(s) d'agroéquipement, écrite en langue étrangère pour élaborer et décrire des modes opératoires (montage, préparation, réglage, mise en main, mise en route, dépannage...) nécessaires à l'élaboration du support ▪ C9.2 - Concevoir le support pédagogique de présentation du ou des matériel(s) d'agroéquipement en s'assurant de décrire de manière claire et précise les modes opératoires relatifs au montage, paramétrage, mise en route, démarrage, utilisation et au dépannage ▪ C9.3 – Concevoir des outils pédagogiques numériques simples (tutoriels, capsules vidéo,...) pour la présentation du ou des matériel(s) d'agroéquipement, leur mise en route, leur utilisation, leur entretien,... <p>C10 – Animer des formations en présentiel, en s'appuyant sur les supports conçus au préalable, pour former le</p>	<p>Mise en situation de pratique professionnelle (30min) A partir d'une problématique technique rencontrée en entreprise et de supports qu'il aura constitué, le candidat animera une session de formation</p> <p>+ entretien de confrontation avec le jury évaluateur (15min) Au cours de cet entretien, le jury d'évaluation interrogera le candidat pour approfondir certains points, avoir des réponses à l'analyse critique qu'il aura pu faire et veiller à s'assurer de la validation des compétences non ou partiellement observées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La documentation nécessaire à la conception du support pédagogique est identifiée et rassemblée ▪ Le support pédagogique est réalisé en cohérence totale avec la (les) documentation(s) existante(s) ; il est complet ▪ Le document pédagogique est clair, son contenu précis et adapté aux objectifs de la formation envisagée ▪ Les outils numériques conçus sont précis et leur format est adapté aux objectifs formatifs et aux publics visés <p>▪ Les objectifs de la formation sont clairement définis.</p>

	<p>personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers et techniciens) à la mise en route, l'utilisation et la maintenance préventive des machines d'agroéquipement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C10.1 – Définir clairement les objectifs de la formation au regard des besoins des ateliers ▪ C10.2 - Concevoir une séquence de formation en présentiel cohérente au regard des objectifs fixés sur le démarrage, le fonctionnement ou le dépannage du (des) matériel(s) d'agroéquipement ▪ C10.3 – Planifier une formation en tenant compte des impératifs des concessions et des contraintes logistiques ▪ C10.4 - Animer une formation en présentiel, en utilisant le cas échéant des outils pédagogiques digitaux, à l'utilisation en condition réelle du (des) matériel(s) d'agroéquipement pour expliquer le fonctionnement, l'entretien, les réglages/paramétrages à réaliser, les conditions d'utilisation et les gestes professionnels à adopter afin d'optimiser les performances de la machine. ▪ C10.5 – Adapter son intervention aux personnes formées en utilisant des méthodes pédagogiques adéquates pour faciliter leur compréhension, et en ayant les cas échéant une approche adaptée pour comprendre ou se faire comprendre d'une personne présentant un handicap ▪ C10.6 – S'assurer de la bonne compréhension des contenus de formation par le personnel de l'atelier de concession 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ La séquence de formation conçue répond aux objectifs de formation visés : découverte et connaissance produit ; étapes de prise en main et conseils d'utilisation ; description du process de maintenance préventive ou corrective ▪ La planification de la formation est adaptée aux disponibilités du réseau ▪ Les techniques d'animation sont maîtrisées ▪ Les contenus et la séquence de formation sont adaptés aux besoins exprimés par les concessionnaires. ▪ La pédagogie est adaptée aux personnes formées ; les contenus de la formation pour leur mise en application sont compris par les personnes des ateliers de concession. ▪ Des techniques adaptées sont mises en place, le cas échéant, pour comprendre ou se faire comprendre d'une personne présentant un handicap ▪ Les techniques pour s'assurer de la bonne compréhension des contenus et de leur mise en application sont maîtrisées
	<p>C11 – Animer des formations à distance pour former le personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers et techniciens) à la mise en route, l'utilisation et la maintenance préventive des machines d'agroéquipement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C11.1 – Appréhender les spécificités pédagogiques de la classe virtuelle et des formations en e-learning afin d'adapter sa posture de formateur ▪ C11.2 – A partir des objectifs définis, concevoir une formation e-learning adaptée au public visé 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les spécificités pédagogiques des formations à distance sont bien appréhendées ▪ La formation e-learning est adaptée aux objectifs et aux publics visés ▪ La séquentialisation de la classe virtuelle est adaptée aux objectifs et aux publics visés

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C11.3 – A partir des objectifs définis, concevoir le déroulement d’une classe virtuelle adaptée au public visé ▪ C11.4 – Animer une classe virtuelle en suscitant l’intérêt et maintenant l’attention des participants 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les outils virtuels sont utilisés à bon escient pour susciter l’intérêt et maintenir l’attention des participants
	<p>C12 - Accompagner, le cas échéant, les personnels de concession en dispensant des formations spécifiques pour faciliter la mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d’agroéquipement dans le respect des règles d’hygiène, de sécurité et environnementales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C12.1 – Identifier les difficultés de mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d’agroéquipement rencontrées par le(s) concessionnaire(s) ▪ C12.2 – Mettre en place un accompagnement adapté aux difficultés rencontrées pour faciliter la mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d’agroéquipement 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les difficultés chez le(s) concessionnaires, pour la mise en route / prise en main du ou des matériel(s) d’agroéquipement, sont identifiées ▪ Un accompagnement adapté pour la mise en route/prise en main des matériels par les concessionnaires est mis en œuvre

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A4 – Formalisation de process d'intervention et de fiches d'informations techniques pour diffusion auprès des services internes et/ou concessionnaires de matériels d'agroéquipements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédaction de rapports de diagnostics (description des dysfonctionnements et/ou difficultés techniques rencontrées...). • Formalisation de solutions de maintenance préventive ou correctrice • Préparation et mise à dispositions de documents techniques destinés aux équipes internes ou aux concessionnaires • Remontée d'incidents identifiés ou observés à la maison mère. 	<p>C13 – Capitaliser sur les informations relatives aux interventions réalisées sur pannes complexes ou nouvelles afin de formaliser des méthodes de maintenance préventive ou corrective</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C13.1 - Saisir ou faire saisir par les concessionnaires dans le CRM/GRC des rapports d'incidents (historique des pannes, garanties, litiges...) clairs et précis afin d'en faciliter l'exploitation. ▪ C13.2 – Analyser l'ensemble des interventions réalisées sur une période donnée pour en rédiger le bilan général ▪ C13.3 - Recenser et analyser les rapports d'incidents, des pannes récurrentes au(x) matériel(s) d'agroéquipement à mettre à jour, ainsi que les solutions apportées, afin d'alimenter la database interne à l'entreprise ▪ C13.4 - Proposer et formaliser des solutions d'amélioration de maintenance préventive ou correctrice pour faciliter les interventions sur les matériels d'agroéquipement ▪ C13.5 - Réaliser des notes d'actions de maintenance préventive, amélioratrice ou correctrice pour les transmettre à son réseau de concessionnaires afin de corriger ou prévenir d'autres problématiques. ▪ C13.6 - Informer régulièrement son responsable hiérarchique de l'avancement des travaux, des incidents et des modifications par rapport aux prévisions. 	<p>1 / <u>Présentation orale d'un dossier professionnel (20min)</u> A partir d'un dossier professionnel réalisé en entreprise (20 pages+15 pages d'annexes) qui aura été remis au jury en amont, le candidat présente des documents techniques, qu'il aura conçus, relatifs à la description de matériels d'agroéquipement et de solutions techniques pour leur entretien et leur maintenance</p> <p>+ entretien de confrontation avec le jury d'évaluation (30min) Au cours de cet entretien, le jury d'évaluation interrogera le candidat pour approfondir certains points, avoir des réponses à l'analyse critique qu'il aura pu faire et veiller à s'assurer de la validation des compétences non ou partiellement observées.</p> <p>2 / <u>Présentation orale en anglais d'un dossier professionnel (10min)</u> Présentation, en anglais, devant un jury de fiches techniques en anglais réalisées en entreprises</p> <p>+ entretien oral en anglais avec le jury d'évaluation (20min)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les rapports d'incidents saisis sont clairs, précis et complets ; ils sont exploitables ▪ Le bilan général est complet, recouvrant l'analyse de l'ensemble des interventions réalisées sur la période définie ▪ L'analyse est pertinente au regard des interventions réalisées Les éléments à mettre à jour sont identifiés ▪ La database est alimentée sans omissions ▪ Les propositions de solutions d'amélioration de maintenance préventive ou correctrice sont cohérentes et pertinentes au regard des analyses réalisées ; elles sont validées par la hiérarchie ▪ Les notes techniques d'actions de maintenance préventive, amélioratrice ou correctrice sont concises et précises ; elles sont exploitables et adaptées aux interventions visées. Les process décrits sont complets. ▪ La diffusion en interne et auprès du réseau de concessionnaire est assurée ▪ Les informations remontées au responsable sur les travaux, les incidents et les modifications par rapport aux prévisions sont complètes et précises

C14 – Rédiger les bilans techniques des différents matériel(s) d'agroéquipement réparés à partir des rapports techniques d'intervention complexe pour en assurer le relai auprès de la maison mère, de l'usine du constructeur

- C14.1 – Exploiter les rapports d'intervention technique en identifiant et appréhendant les dysfonctionnements et problèmes techniques complexes et/ou non encore identifiées par le constructeur, en analysant les interventions techniques réalisées pour en assurer le traitement
- C14.2 - Réaliser des synthèses explicatives : des dysfonctionnements et problèmes techniques complexes et/ou non encore identifiés par le constructeur, ou de défauts de montage rencontrés par les concessionnaires sur le(s) matériel(s) d'agroéquipement ; process mis en œuvre et interventions techniques réalisées pour en assurer le traitement
- C14.3 – Réaliser une documentation explicative exploitable par la maison mère : description technique précise et illustrée par des montages photos, traduction en anglais,...
- C14.4 – Assurer le relais auprès de la maison mère en apportant les informations complémentaires nécessaires dans un souci d'amélioration continue.
-

C15 – Appréhender et traiter les informations techniques d'usine pour les diffuser vers les concessionnaires et les équipes internes

- C15.1 - Appréhender les documents d'usine rédigés en langue étrangère pour en comprendre les informations techniques
- C15.2 – Concevoir et rédiger les documents techniques à diffuser auprès des concessionnaires et des équipes internes
- C15.3 - Transmettre les documents techniques aux concessionnaires et aux équipes internes

- Toutes les problématiques techniques relevant de dysfonctionnements et pannes techniques complexes (pannes anormales et inexplicables,...) et/ou non encore constatés par le constructeur sont identifiés et bien appréhendés
- Les documentations explicatives réalisées sont exploitables par la maison mère pour formaliser de nouveaux process d'intervention : qualité des synthèses descriptives et explicatives, des illustrations photos réalisées, de la traduction en anglais ...
- La description des dysfonctionnements rencontrés, des process mis en œuvre et des interventions techniques réalisées est complète Les fiches techniques réalisées respectent les formats définis au sein de l'entreprise
- Les informations complémentaires apportées sont pertinentes par rapport aux questionnements des techniciens de la maison mère

- Les contenus des documents d'usine sont bien appréhendés et leurs contenus, compris ; aucune erreur d'interprétation n'est observée
- Les documents techniques sont complets et compréhensibles par les utilisateurs internes et les concessionnaires ; les formats définis au sein de l'entreprise sont respectés

			<ul style="list-style-type: none">▪ La diffusion en interne et auprès du réseau de concessionnaire est assurée dans le respect des délais fixés par l'usine auprès de l'ensemble des acteurs concernés
--	--	--	--