






1 Plan de formation

COMMERCES ET SERVICES DE L'AUDIOVISUEL, DE L'ELECTRONIQUE ET DE L'EQUIPEMENT MENAGER Entreprises de 1 à 9 salariés

	Plan de formation
	Contrat de professionnalisation
	Période de professionnalisation
	Tutorat
	CPF

A. PLAFOND ANNUEL (HT/HORS PRELEVEMENT FPSP)

En fonction du montant brut versé lors de la collecte
Pas de plafond annuel de financement.



B. PLAFOND ANNUEL (HT/HORS PRELEVEMENT FPSP)

La prise en charge des actions de formation sera accordée uniquement aux entreprises qui versent leurs cotisations à AGEFOS PME depuis au moins 2 ans (à l'exception des entreprises nouvellement créées ou ayant fait l'objet d'une reprise durant les deux dernières années).

- Actions individuelles
- Actions collectives
- Coûts pédagogiques
- Frais annexes (hébergement, transport, repas, salaires) pour les actions de formation prioritaires
- Allocations de formation
- Formation interne

C. THEMES ET FINANCEMENT

Sont éligibles dans le cadre des priorités définies par la branche :

- les actions de formation imputables sur le plan de formation d'une journée minimum, soit 7 heures SAUF formations à distance 6 heures minimum. **Une demande de gestion d'action doit être faite à AGEFOS PME Limousin préalablement au déroulement de l'action.**
- le financement des coûts pédagogiques uniquement dans la limite des plafonds horaires mentionnés ci-après.

Pour accéder aux programmes de formations prioritaires validés par la CPNEFP, cliquez sur le texte indiqué en [bleu](#).

ACTIONS PRESENTIELLES PRIORITAIRES :

Coût pédagogique : coût réel plafonné à **25€ HT** / heure / stagiaire pour les actions prioritaires ci-dessous :

- Vente sur des produits électroménagers et multimédia

- 1) [Apprendre la technique de vente dans les magasins d'électroménager et multimédia](#) – 1 jour après positionnement du stagiaire
- 2) [Perfectionner sa technique de vente dans les magasins d'électroménager et multimédia](#) – 1 jour après positionnement du stagiaire
- 3) [Vendre les services dans les magasins d'électroménager et multimédia : Garantie – Financement – Livraison \(Reprise du un pour un\)](#) – 1 jour après positionnement du stagiaire
- 4) [Perfectionner sa technique de vente des services dans les magasins d'électroménager et multimédia : Garantie – Financement- Livraison \(Reprise du un pour un\)](#) – 1 jour après positionnement du stagiaire
- 5) [Développer les ventes grâce à la démonstration des systèmes connectés](#) – 1 jour
- 6) [Connaître et vendre les services associés aux produits informatiques](#) – 1 jour
- 7) [Développer les ventes en associant une connaissance globale des technologies numériques et la maîtrise des démonstrations d'usage](#) : 2 jours
- 8) [La domotique au service de la sécurité et du confort](#) : 2 jours
- 9) [Vendre et installer un système son et image](#) : 2 jours

■ Formation Conception – Vente de cuisine – **25€** de l'heure

■ Management – **25€** de l'heure

1) Management dans les magasins d'électroménager et de multimédia

■ Gestion des incivilités et conflits de client dans les magasins d'électroménager et de multimédia – **25€** de l'heure

1) [Apprendre à gérer les incivilités et conflits](#) – 1 jour

2) [Gérer efficacement les incivilités et conflits](#) – 2 jours

Coût pédagogique : coût réel plafonné à **30€ HT** / heure / stagiaire pour les actions prioritaires ci-dessous :

■ Techniques en électroménager

- 1) La méthode de diagnostic pour un dépannage réussi – Formations génériques avec ateliers pratiques constructeurs
 - a. [Appréhender la méthode de diagnostic sur tous les produits électroménagers dans le respect des règles de sécurité pour le technicien et le consommateur](#) – 1 jour
 - b. [Appréhender la méthode de diagnostic sur tous les produits électroménagers dans le respect des règles de sécurité pour le technicien et le consommateur](#) – 2 jours
- 2) Lavage (lave-linge, lave-vaisselle, séchage) : les nouvelles technologies et les économies d'énergie – Formations génériques avec ateliers pratiques constructeurs – 1 jour
 - a. [Les lave-linge grande capacité \(supérieur à 8 kg\)](#)
 - b. [Les produits économiseurs d'eau \(Watersaver – Ecobubble\)](#)
 - c. [La nouvelle technologie vapeur et ses applications](#)
 - d. [La technologie pompe à chaleur et ses applications](#)
- 3) L'électronique pour technicien électroménager – Formation générique et pratique multi produits d'un même constructeur – 1 jour
[Bases de l'électronique pour technicien électroménager](#) – 1 jour

■ Techniques multimédia

- 1) Dépannage des écrans plat – Formation générique avec ateliers pratiques constructeurs – 1 jour – [Savoir dépanner les écrans plats sur les technologies LED – OLED et 4k – Solutions pour le rétro éclairage](#)
- 2) Installation, diagnostic et maintenance des produits connectés entre eux : écrans plats, tablettes, pc et mise en réseau – Formation générique avec ateliers pratiques constructeurs
[Installation, diagnostic et réparation des produits connectés entre eux](#) – 2 jours

- 3) Installation, diagnostic et maintenance Vidéosurveillance – Alarme – Domotique, fibre optique
 - a. Câblage, configuration et maintenance des RVDI (réseaux voies données images) (KNX, boxes TV) – 1 jour
 - b. Câblage, configuration et maintenance des RVDI (réseaux voies données images) (KNX, boxes TV) – 2 jours
 - c. Câblage domestique (ou individuel) des réseaux fibres optiques du pied de l'immeuble jusqu'au client final (FTTH) – 2 jours
- 4) Maintenance en informatique 1^{er} niveau
Formation générique avec mise en situation – 3 jours
- 5) Spécialisation à la réception et à la distribution des signaux de la télévision numérique
Spécialisation à la réception et à la distribution des signaux de la TV numérique - déploiement R7-R8 et LTE. – 1 jour

Coût pédagogique : coût réel plafonné à **15€ HT** / heure / stagiaire pour les actions prioritaires ci-dessous :

- Comptabilité, Gestion
- Informatique et Bureautique : dans la limite de 3 jours par an et par entreprise

Frais annexes et salaires : Oui Forfait de **13€ HT** / heure / stagiaire Non

ACTIONS DE FORMATION NON PRIORITAIRES

Coût pédagogique : coût réel plafonné à **10€ HT** / heure / stagiaire pour les actions prioritaires ci-dessous :

Formations à distance synchrones et asynchrones multi-produits et/ou multi-constructeurs en électroménager et multimédia

Formations à distance asynchrones :

- 1- Comptabilité, Gestion
- 2- Informatique et bureautique

Frais annexes et salaires : Oui Non

ACTIONS DE FORMATION NON FINANCEES

Ne sont pas financées les formations :

Langues / Commerce / Techniques de vente / Offres de services / Formations constructeurs / Management non spécifiques à la branche ou autre thème.

Reliquat de prise en charge de période de professionnalisation :

Coût pédagogique : coût réel plafonné à **20€ HT** / heure / stagiaire

Formation tuteur : Forfait de **15 € HT**/heure/stagiaire, de 7 à 40 heures

Rappel : les formations Sécurité (Travail en hauteur, Habilitation électrique, ...) sont imputables dans un parcours de formation, visant des objectifs pédagogiques plus larges, de 70 heures minimum dans le cadre d'une période de professionnalisation.

D. FINANCEMENTS SPECIFIQUES HORS PLAFOND ANNUEL

- VAE : 24 heures par stagiaire maximum, coût réel plafonné à **45€ HT** / heure / stagiaire

- **Bilan de compétences** : 24 heures par stagiaire maximum, coût réel plafonné à **60€ HT** / heure / stagiaire
- **Frais annexes et salaires** : Oui Non

MUTECO

Financement de la formation

Financement des formations à hauteur de 70 % par AGEFOS PME via la subvention du FPSP

Cofinancement des formations par les partenaires régionaux (DIRECCTE, Conseil Régional) selon les territoires

Participation complémentaire des entreprises sur le restant à charge

Aucun financement de la branche professionnelle n'est mobilisé.

Rémunération du salarié*

Prise en charge de tout ou partie des salaires des salariés en formation par AGEFOS PME, hors salariés en contrats aidés (forfait de 13 € par heure de formation)

*Uniquement pour les formations réalisées pendant le temps de travail

Avec le soutien du



ANNEXE 2

PROGRAMMES DE FORMATION PLAN MOINS DE 10 SALARIES

**ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES
ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES**

**FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE DE VENTE
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 9 DECEMBRE 2014**

Formation générique avec mise en situation

Action de formation : Apprendre la technique de vente dans les magasins d'électroménager et multimédia

Objectifs

Permettre aux vendeurs d'appréhender et de maîtriser la méthodologie de ventes spécifiques aux produits électroménagers et multimédias. Savoir intégrer positivement dans la vente les évolutions technologiques et le développement des nouvelles concurrences.

Personnes concernées

Vendeurs

Durée de la formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Positionnement du stagiaire avant l'inscription.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
Les attentes du consommateur Les étapes de la vente Les argumentaires de vente Les ventes additionnelles La conduite de la vente	Construction d'argumentaires produits en brun, blanc, micro, High Tech. Traitement des objections spécifiques. Elaboration d'argumentaires adaptés aux ventes additionnelles en fonction des produits Mises en situation sketches et exercices de simulation.

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie et de mises en pratiques sous forme de mise en situation d'actes de ventes.

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

12 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE DE VENTE PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 JANVIER 2013

Formation générique avec mise en situation

Action de formation : Perfectionner sa technique de vente dans les magasins d'électroménager et multimédia

Objectifs

Permettre aux vendeurs de se perfectionner, se professionnaliser dans la méthodologie de ventes spécifiques aux produits électroménagers et multimédias. Savoir intégrer positivement dans la vente les évolutions technologiques et le développement des nouvelles concurrences.

Personnes concernées

Vendeurs expérimentés.

Durée de la formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Avoir une bonne connaissance des techniques de vente en magasin d'électrodomestique et/ou multimédia.
- ❖ Positionnement du stagiaire avant l'inscription.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
Contextualiser la vente Intégrer la recherche de besoins des services dans la phase découverte Valoriser la différence de l'entreprise en adaptant son argumentaire par rapport au positionnement de l'entreprise sur le marché concurrentiel Valoriser les services pour le client Apporter une solution personnalisée et adaptée au besoin du client	Construction d'argumentaires adaptés Traitement des objections spécifiques Elaboration d'argumentaires adaptés en fonction des différents facteurs (positionnement de l'entreprise sur le marché concurrentiel, valorisation des services, etc.). Mises en situation sketches et exercices de simulation.

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie et de mises en pratiques sous forme de mise en situation d'actes de ventes.

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

12 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE DE VENTE PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 JANVIER 2013

Formation générique avec mise en situation

Action de formation : Vendre les services dans les magasins d'électroménager et multimédia : Garantie – Financement- Livraison

Objectifs

Permettre aux vendeurs d'appréhender et de maîtriser la méthodologie de vente des services, de développer une automatisation de la procédure de vente et d'intégrer systématiquement l'offre de services dans l'acte de vente.

Personnes concernées

Vendeurs

Durée de la formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Positionnement du stagiaire avant l'inscription.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
La découverte des besoins potentiels des services La conviction du vendeur Les différents services L'intérêt de la vente de services La concurrence dans les services	Listage des objections spécifiques Elaboration de schéma de vente adapté aux produits multimédias et électroménagers Simulations de ventes globales sur des produits multimédias et électroménagers

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie et de mises en pratiques sous forme de mise en situation d'actes de ventes.

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

12 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE DE VENTE PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 9 DECEMBRE 2014

Formation générique avec mise en situation

Action de formation : Perfectionner sa technique de vente des services dans les magasins d'électroménager et multimédia : Garantie – Financement- Livraison

Objectifs

Permettre aux vendeurs expérimentés de se perfectionner, se professionnaliser dans la méthodologie de vente des services, de développer une automatisation de la procédure de vente et d'intégrer systématiquement l'offre de services dans l'acte de vente.

Personnes concernées

Vendeurs expérimentés.

Durée de la formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Avoir une bonne connaissance des techniques de vente en magasin d'électrodomestique.
- ❖ Positionnement du stagiaire avant l'inscription.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
<p>Etre capable de positionner l'entreprise sur le marché concurrentiel et mettre en avant les services gratuits et facturés pour fidéliser</p> <p>Intégrer la recherche de besoins des services dans la phase découverte pour mieux répondre au client</p> <p>Construire un argumentaire adapté pour chaque service</p> <p>Apporter la réponse au client en adéquation avec son besoin</p>	<p>Réponses aux objections spécifiques avec un argumentaire étayé</p> <p>Elaboration de schéma de vente adapté aux services proposés et au besoin du client</p> <p>Simulations de ventes globales sur des produits multimédias et électroménagers</p>

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie et de mises en pratiques sous forme de mise en situation d'actes de ventes.

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

12 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE DE VENTE PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 JANVIER 2013

Formation générique avec mise en situation

Action de formation : Développer les ventes grâce à la démonstration des systèmes connectés

Objectifs

Permettre aux vendeurs, installateurs ou livreurs de se perfectionner, se professionnaliser dans la mise en place de démonstration de produits connectés, de savoir adapter l'installation aux produits existants chez le client, lui conseiller des produits complémentaires afin qu'il puisse bénéficier d'un réseau le plus performant possible.

Personnes concernées

Vendeurs, installateurs, livreurs.

Durée de formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Avoir une bonne connaissance des produits audiovisuels.
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
Quelles démonstrations pour quels produits ou pour quels usages ? Le monde du multimédia connecté Les différentes gammes de produits. Les démonstrations comme aide à la vente Règles d'or d'une démonstration réussie	Exercices de construction de démonstrations types Installation et paramétrage des différents produits Installation et mise à jour des applications Le partage et la diffusion des fichiers multimédias Pilotage des produits

Evaluation de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie et de mises en pratiques sur produits mis à disposition.

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation
 Un mémo pour le stagiaire

Nombre de stagiaires

12 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE DE VENTE PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 JANVIER 2013

Formation générique avec mise en situation

Action de formation : Connaître et vendre les services associés aux produits informatiques-

Objectifs

Permettre aux vendeurs expérimentés de se perfectionner, se professionnaliser dans la méthodologie de vente, d'être convaincus de l'intérêt des services pour le consommateur, les intégrer dans l'acte de vente et les proposer systématiquement.

Personnes concernées

Vendeurs expérimentés.

Durée de la formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Avoir une bonne connaissance des techniques de vente en magasin d'électrodomestique.
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
La mission du vendeur aujourd'hui La conviction du vendeur Les différents services « vendables » spécifiques au multimédia. Analyse comparative des différents vendeurs de service	Simulations de vente globale. Construction d'argumentaires spécifiques Les arguments techniques Les arguments pratiques

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie et de mises en pratiques sous forme de mise en situation d'actes de ventes.

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

12 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE DE VENTE
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 FEVRIER 2013
COMPRENDRE LES TECHNOLOGIES NUMERIQUES : TV, AUDIO, VIDEO, PRISE DE VUE,
MULTIMEDIA, MOBILITE ET DEMONTRER LA CONVERGENCE DE CES PRODUITS
CONNECTES

Formation générique avec mise en situation

Action de formation : Développer les ventes en associant une connaissance globale des technologies numériques et la maîtrise des démonstrations d'usage

Objectifs

Renforcer les connaissances des vendeurs sur l'ensemble des technologies numériques. Permettre aux vendeurs confrontés à de nouvelles logiques d'usages fortement influencées par les smartphones, de maîtriser les nouvelles fonctionnalités et d'être capables de les démontrer simplement pour faciliter la montée en gamme (up-selling) et la vente de produits périphériques associés (Cross-selling).

Personnes concernées

Vendeurs

Durée de formation : 14 heures (sur 2 jours)

Pré requis

- ❖ Evaluation des connaissances sur plateforme LMS dédiée en vue de constituer un groupe homogène.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
Technologies écrans (affichage, traitement image, 3D, Quad HD, dispositifs communicants intégrés, pilotages...) Technologies audio (stations d'accueil, formats audio et Hifi, multicanal, multiroom,...) Technologies vidéo (Blu-ray, Codecs vidéo, connectivité ...) Prise de vue (familles d'APN, capteurs, formats, bases optique, formats vidéos ...) Multimédia (OS, notebook, ultrabook, hybrides, serveur, NAS, répéteur, Wifi, BT,...) Mobilité (smartphones, tablettes, OS, applications, connectivité, NFC, 4G, cloud,...)	Exercices de mise en situation, installation et paramétrage de l'ensemble des produits. Fonctionnalités intra-marque Fonctionnalités inter-marque Simulation partage audio / vidéo / photos Exploitation multiroom, partage cloud Contrôle à distance, mise en place d'applications

Evaluation de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie, démonstration et mise en pratiques sur produits multimarques à disposition.

Remis à chaque stagiaire

Un livret technique téléchargeable

Nombre de stagiaires

15 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE VENDRE ET INSTALLER UN SYSTEME SON ET IMAGE PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 13 OCTOBRE 2015

Action de formation : Comprendre et appréhender la création d'une salle de cinéma à domicile, les projets nécessitant des compétences multiples sur l'acoustique et les calibrations audiovisuelles. Formation générique avec mise en situation de solutions cinéma dans une vraie salle dédiée sur place.

Objectifs

Comprendre l'acoustique pour résoudre les problèmes inhérents à l'installation d'une salle de cinéma. Maîtriser le positionnement du matériel (enceintes, vidéoprojecteur) et être capable d'optimiser les systèmes audiovisuels par une calibration d'expert. Gérer un pilotage simple des éléments avec création de scénarii.

Personnes concernées

Vendeurs, installateurs, techniciens

Durée de la formation : 14 heures (2 fois 1 jour)

Pré requis

- ❖ Habilitation électrique
- ❖ Positionnement du stagiaire avant l'inscription.

PROGRAMME

JOUR 1	JOUR 2
<ul style="list-style-type: none"> - L'acoustique : réverbération et amortissement - Le placement optimal des enceintes - Les technologies de vidéo-projection (Tri-LCD, DLP, Lcos, Laser, etc.) - Les sources (serveurs multimédia, lecteurs BD) 	<ul style="list-style-type: none"> - L'amplification et les formats de décodage - Le son 3D (Dolby Atmos, Dts-X, Auro 3D) - Comprendre l'évolution vers l'UHD - Calibrage d'un vidéoprojecteur - Calibrage d'un amplificateur Home cinéma - Mise en place d'un pilotage intelligent - Création de scénarii automatiques <p style="text-align: center;">ATELIERS PRATIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place du matériel - Branchements audio et vidéo - Mise en place de panneaux acoustiques - Paramétrage du home cinéma - Réglage des sources - Calibration d'un vidéoprojecteur - Calibration de l'amplificateur - Apprentissage des codes de pilotage - Création de scénarii

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie, démonstration et de mises en pratiques sur solution Home cinéma.

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2014 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

**FORMATION PRESENTIELLE : La domotique au service de la sécurité et du confort
Programme validé par la CPNEFP du 14 janvier 2014**

Action de formation : Découverte des protocoles existants et du champ d'action de la domotique (protection, automatismes, gestion de l'énergie, de l'éclairage...), configuration d'une centrale, installation des modules, création de scénarios.

Objectifs

Découvrir les principes et les protocoles de la domotique. Comprendre les usages et le fonctionnement d'une installation évoluée. Maîtriser la mise en place d'une solution complète et le positionnement optimal des modules de détection et de communication. Savoir programmer la centrale et paramétrer les interfaces. Créer des scénarios à niveaux multiples et piloter le système à distance par smartphone.

Personnes concernées : Vendeurs, installateurs, techniciens

Durée de formation : 14 heures (sur 2 jours)

Pré-requis : Evaluation des connaissances sur plateforme LMS dédiée

PROGRAMME

GENERIQUE : Jour 1	ATELIER(S) PRATIQUE(S) : Jour 1
Découverte des protocoles (KNX, Z-Wave, ZigBee, DIO, Enocean ...). Découverte des univers de la domotique (Alarme, surveillance, Gestion de l'énergie, des ouvrants, de l'éclairage, prévention des risques domestiques ...)	Positionner les modules Programmer la centrale Créer les messages d'alertes SMS et mails Enregistrer et lire les vidéos sur le Cloud
GENERIQUE : Jour 2	ATELIER(S) PRATIQUE(S) : Jour 2
Savoir installer les détecteurs Implémentation des modules sur la centrale. Programmation précise des modules. Création de scénarios à plusieurs niveaux. Les développements autour de la météo, la santé, le maintien à domicile ...	Créer les scénarios types Simuler une absence Gérer à distance par interface web ou smartphone Gérer une coupure de courant et une perte de réseau.

Evaluation de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques : Alternance de théorie, démonstration et mise en pratique sur solution domotique à disposition

Remis à chaque stagiaire : Livret technique téléchargeable

Nombre de stagiaires : 10 personnes maximum

Suite à la CPNEFP du 14 janvier 2014

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE GERER LES CONFLITS PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 20 NOVEMBRE 2013

Action de formation : Gérer efficacement les incivilités et conflits

Objectifs

Maîtriser les fondamentaux de la communication interpersonnelle, identifier l'impact de sa communication avec autrui. Mieux saisir le comportement du client pour anticiper ses réactions. Savoir repérer les différents types de situations conflictuelles pour adopter une attitude adaptée. Permettre de mieux gérer son stress et ses émotions pour maintenir le dialogue. Négocier dans un intérêt mutuel pour sortir du conflit.

Personnes concernées

Vendeurs expérimentés, responsables de magasin.

Durée de la formation : 14 heures

Pré requis

Pas de pré requis

PROGRAMME

JOUR 1	JOUR 2
<p>Mieux gérer l'impact de son mode de communication dans la relation. Identifier les enjeux et le rôle de la communication dans la relation. Repérer son style de communication préférentiel avec les profils couleurs. Reconnaitre les modes de communication en observant les comportements Comprendre la place des émotions dans la relation aux autres Décoder les signes précurseurs qui amorcent la rupture de la relation Prendre conscience de son rôle dans la relation conflictuelle (triangle de Karpman) S'affirmer avec assertivité pour défendre ses droits et ses idées</p>	<p>Quelle différence entre problème et conflit ? Identifier les sources et les causes du conflit Adopter la meilleure attitude selon la forme et la nature du conflit</p> <p>Prendre du recul pour maîtriser les mécanismes de manipulation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Désamorcer les comportements susceptibles de déclencher une crise - Rester à l'écoute des émotions pour mieux comprendre les enjeux individuels - Encourager l'expression des désaccords avec la communication non violente - Rechercher la meilleure solution pour moi, l'autre, le système avec l'outil DESC : <ul style="list-style-type: none"> . Description des faits . Expression de son sentiment . Suggestion d'une solution . Conséquences positives pour tous.

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie et de mises en pratiques sous forme de mise en situation.

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

12 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

**FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE EN ELECTROMENAGER
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 FEVRIER 2013
La méthode de diagnostic pour un dépannage réussi**

Formation générique avec atelier(s) pratique(s) constructeur

Action de formation : Appréhender la méthode de diagnostic sur tous les produits électroménagers dans le respect des règles de sécurité pour le technicien et le consommateur.

Objectifs

Permettre au technicien électroménager d'identifier avec rapidité et précision la ou les causes à l'origine de la panne d'un produit électroménager quel que soit le type, le modèle ou la marque.

Personnes concernées

Technicien électroménager débutant et/ou expérimenté.

Durée de formation : 7 heures (1 jour)

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES 1/2 journée
<p>Les quatre différentes étapes d'une intervention réussie Pré-diagnostic Diagnostic Réparation Clôture de l'intervention</p> <p>Description du processus de recherche de panne</p> <p>Les mesures de sécurité Les risques La sécurité, le réparateur et le consommateur</p> <p>Les prérequis indispensables Le principe de fonctionnement L'installation Les principaux composants</p> <p>Le programme d'aide au diagnostic</p>	<p>Diagnostic Le programme d'aide au diagnostic Contrôle des différentes fonctions Essais, mesures Durée et coût de la réparation</p> <p>Méthodologie de dépannage Démontage et remontage des composants Contrôle du fonctionnement Durée et coût de la réparation</p>

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Apports théoriques et travaux pratiques réalisés individuellement.
Chaque stagiaire doit réaliser le diagnostic d'au moins 2 appareils différents
Etude d'algorithmes de recherche de pannes
Mise à disposition de produits préalablement mis en panne
Documentation technique
Appareils de mesure et outillage spécifique : contrôleur universel, mini pince ampérométrique et thermomètre
Vidéo projecteur

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires 10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE EN ELECTROMENAGER
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 JANVIER 2013
La méthode de diagnostic pour un dépannage réussi

Formation générique avec ateliers pratiques constructeurs

Action de formation : Appréhender la méthode de diagnostic sur tous les produits électroménagers dans le respect des règles de sécurité pour le technicien et le consommateur

Objectifs

Permettre au technicien électroménager d'identifier avec rapidité et précision la ou les causes à l'origine de la panne d'un produit électroménager quelque soit le type, le modèle ou la marque.

Personnes concernées

Technicien électroménager débutant et/ou expérimenté

Durée de formation : 14 heures (sur 2 jours)

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES 3 demi-journées
<p>Les quatre différentes étapes d'une intervention réussie <i>Pré-diagnostic</i> Diagnostic Réparation Clôture de l'intervention</p> <p>Description du processus de recherche de panne Les mesures de sécurité Les risques La sécurité, le réparateur et le consommateur Les prérequis indispensables <i>Le principe de fonctionnement</i> <i>L'installation</i> <i>Les principaux composants</i> Le programme d'aide au diagnostic</p>	<p>Mise en application du processus de recherche de panne sur des cas réels Comment identifier avec rapidité et précision l'origine de la panne d'un appareil? Pré-diagnostic Analyse de la plainte consommateur Identification et classement des causes possibles Prévisionnel pièces Check-list Diagnostic Le programme d'aide au diagnostic Contrôle des différentes fonctions Essais, mesures Durée et coût de la réparation</p>

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Apports théoriques et travaux pratiques réalisés individuellement
 Chaque stagiaire doit réaliser le diagnostic de cinq appareils différents
 Etude d'algorithmes de recherche de pannes
 Mise à disposition de produits : Lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, table à induction, four et réfrigérateur préalablement mis en panne
 Documentation technique
 Appareils de mesure et outillage spécifique : Contrôleur universel, mini pince ampérométrique et thermomètre
 Vidéo projecteur

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE BLANC
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 20 SEPTEMBRE 2013
Lave-linge grande capacité (supérieur à 8 kg)

Formation générique sur un produit avec atelier pratique multi-constructeurs
Ou
Formation générique sur 2 produits de familles différentes avec ateliers pratiques du constructeur

Objectifs

Permettre au technicien électroménager de connaître et comprendre le fonctionnement de la technologie des lave-linge grande capacité (supérieur à 8 kg), d'informer et conseiller efficacement le consommateur, d'identifier rapidement et précisément la ou les causes à l'origine de la panne d'un produit lave-linge grande capacité quel que soit le type, le modèle ou la marque, et d'en assurer la maintenance.

Personnes concernées

Technicien électroménager débutant et/ou expérimenté.

Durée de formation : 7 heures (1 jour)

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.

PROGRAMME

GENÉRIQUE	ATELIER(S) PRATIQUE(S)
L'intérêt des lave-linge grande capacité Les différentes technologies Les principes de fonctionnement L'installation et précautions de livraison Les différents composants Les codes erreurs Gestes et postures (sécurité)	Mise en application sur appareils lave-linge grande capacité du processus de recherche de pannes sur des cas réels Diagnostic Le programme d'aide au diagnostic Etude d'algorithmes de recherches de pannes Contrôle des différentes fonctions Essais, mesures Durée et coût de la réparation Méthodologie de dépannage Démontage et remontage des composants Contrôle du fonctionnement Essais, mesures Durée et coût de la réparation

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Apports théoriques et travaux pratiques réalisés en alternance.
 Etude d'algorithmes de recherches de pannes.
 Mise à disposition de produits Lave-linge grande capacité (supérieur à 8 kg)
 Documentation technique
 Appareils de mesure et outillage spécifique : contrôleur universel, mini pince ampérométrique
 Vidéo projecteur

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation
 Un mémo technicien

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE EN ELECTROMENAGER
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 JANVIER 2013
Lavage (lave-linge, lave-vaisselle, séchage) : les nouvelles technologies et les économies d'énergie

Formation générique sur un produit avec atelier pratique multi-constructeurs

Ou

Formation générique sur 2 produits de familles différentes avec ateliers pratiques du constructeur

Action de formation : Les produits économiseurs d'eau et ses applications

Objectifs

Permettre au technicien électroménager de connaître et comprendre le fonctionnement de la technologie sur les produits économiseurs d'eau, d'informer et conseiller efficacement le consommateur, d'identifier rapidement et précisément la ou les causes à l'origine de la panne d'un produit quelque soit le type, le modèle ou la marque, d'assurer la maintenance des produits disposant de cette technologie.

Personnes concernées

Technicien électroménager débutant et/ou expérimenté

Durée de formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
L'intérêt des produits économiseurs d'eau La chimie du lavage Les doubles entrées d'eau L'installation La mise en service	Etude de fonctionnement de la technologie sur les produits économiseurs d'eau Les composants concernés: Fonction, Caractéristiques, Accessibilité Mise en application du processus de recherche de panne Comment identifier la panne avec rapidité et précision? Pré-diagnostic Analyse de la plainte consommateur Identification et classement des causes possibles Prévisionnel pièces Check-list Diagnostic Le programme d'aide au diagnostic Contrôle des différentes fonctions Essais, mesures Durée et coût de la réparation

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Apports théoriques et travaux pratiques réalisés en alternance
 Etude d'algorithmes de recherche de pannes
 Mise à disposition de produits économiseurs d'eau
 Documentation technique
 Appareils de mesure et outillage spécifique : Contrôleur universel, mini pince ampérométrique
 Vidéo projecteur

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation
 Un mémo technicien

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE EN ELECTROMENAGER
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 JANVIER 2013
Lavage (lave-linge, lave-vaisselle, séchage) : les nouvelles technologies et les économies d'énergie

Formation générique sur un produit avec atelier pratique multi constructeurs

Ou

Formation générique sur 2 produits de familles différentes avec ateliers pratiques du constructeur

Action de formation : La nouvelle technologie vapeur et ses applications

Objectifs

Permettre au technicien électroménager de connaître et comprendre le fonctionnement de la technologie vapeur et ses applications, d'informer et conseiller efficacement le consommateur, d'identifier rapidement et précisément la ou les causes à l'origine de la panne d'un produit quel que soit le type, le modèle ou la marque, d'assurer la maintenance des produits disposant de cette technologie.

Personnes concernées

Technicien électroménager débutant et/ou expérimenté

Durée de la formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
<ul style="list-style-type: none"> - L'intérêt de la vapeur - L'économie d'énergie - Le soin du linge : Sécher, désodoriser, défroisser. - La conception technique - Le confort d'utilisation pour le consommateur - L'installation - La mise en service 	<p>Etude de fonctionnement de la technologie vapeur sur les différents produits Les composants concernés : Fonction, caractéristiques, accessibilité. Mise en application du processus de recherche de panne : comment identifier la panne avec rapidité et précision ? Pré-diagnostic : Analyse de la plainte consommateur Identification et classement des causes possibles- Prévisionnel pièces- Check liste. Diagnostic : Programme d'aide au diagnostic Contrôle des différentes fonctions Essais, mesures Durée et coût de la réparation.</p>

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Apports théoriques et travaux pratiques réalisés en alternance

Etude d'algorithmes de recherche de pannes

Mise à disposition de produits

Documentation technique

Appareils de mesure et outillage spécifique : Contrôleur universel, mini pince ampérométrique

Vidéo projecteur

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Un mémo technicien

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

Les critères de prise en charge sont applicables dans le cadre des orientations de la SPP,
validés par le Conseil d'Administration National d'AGEFOS PME et dans la limite des ressources disponibles de l'OPCA.

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE BLANC
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 JANVIER 2013
Lavage (lave-linge, lave-vaisselle, séchage) : les nouvelles technologies et les économies d'énergie

Formation générique sur un produit avec atelier pratique multi-constructeurs

Ou

Formation générique sur 2 produits de familles différentes avec ateliers pratiques du constructeur

Action de formation : La technologie pompe à chaleur et ses applications

Objectifs

Permettre au technicien électroménager de connaître et comprendre le fonctionnement de la technologie pompe à chaleur et ses applications, d'informer et conseiller efficacement le consommateur, d'identifier rapidement et précisément la ou les causes à l'origine de la panne d'un produit quelque soit le type, le modèle ou la marque, d'assurer la maintenance des produits disposant de cette technologie.

Personnes concernées

Technicien électroménager débutant et/ou expérimenté

Durée de formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
<ul style="list-style-type: none"> - L'intérêt de la pompe à chaleur - L'économie d'énergie - Le soin du linge : Basse température - La conception technique - Le confort d'utilisation pour le consommateur - L'installation - La mise en service 	<p>Etude de fonctionnement de la technologie pompe à chaleur sur les différents produits Les composants concernés : Fonction, caractéristiques, accessibilité. Mise en application du processus de recherche de panne : comment identifier la panne avec rapidité et précision ? Pré-diagnostic : Analyse de la plainte consommateur Identification et classement des causes possibles- Prévisionnel pièces- Check liste. Diagnostic : Programme d'aide au diagnostic Contrôle des différentes fonctions Essais, mesures Durée et coût de la réparation.</p>

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Apports théoriques et travaux pratiques réalisés en alternance
 Etude d'algorithmes de recherche de pannes
 Mise à disposition de produits
 Documentation technique
 Appareils de mesure et outillage spécifique : Contrôleur universel, mini pince ampérométrique
 Vidéo projecteur

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation
 Un mémo technicien

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE BLANC

FORMATION VALIDEE PAR LA CPNEFP DU 10 DECEMBRE 2013

L'électronique pour technicien électroménager

Formation générique et pratique multi produits de plusieurs constructeurs

Action de formation : Bases de l'électronique pour technicien électroménager

Objectifs

Permettre au technicien électroménager d'identifier avec rapidité et précision la ou les causes à l'origine de la panne.
Effectuer un diagnostic pertinent
Assurer une maintenance de qualité
Evoluer en compétences et actualiser ses savoirs techniques

Personnes concernées

Technicien électroménager

Durée de formation : 14 heures (2 x 1 jour)

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Evaluation technique avant inscription préconisée.
- ❖ Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- ❖ Avoir une connaissance générale en électrotechnique ou en électromécanique.

PROGRAMME

GENERIQUE	PRATIQUE
<p>Jour 1 Les moteurs ; courant continu, universel, synchrone, asynchrone monophasé et triphasé Les composants électroniques (les passifs, les semi-conducteurs, les transistors, les triacs...) Les transducteurs, capteurs, sondes</p> <p>Jour 2 Les cartes électroniques principe de fonctionnements Tests et mesures, interprétation des mesures Les synoptiques, la démarche logique, systémique Les codes pannes des constructeurs Analyse des signaux indispensables au principe de fonctionnement de l'appareil à dépanner Le raisonnement basé sur la logique algorithmique</p>	<p>Diagnostic Jour 1 Identification de l'élément défectueux (carte électronique, capteurs associés, commande de l'élément défectueux ou test de l'élément lui-même) Jour 2 Les codes erreurs Le programme d'aide au diagnostic Contrôle des différentes fonctions Essais, mesures Durée et coût de la réparation</p> <p>Méthodologie de dépannage Jour 1 Logique de dépannage algorithmique Jour 2 Analyse et pertinence des mesures permettant d'effectuer le bon diagnostic Contrôle du fonctionnement Durée et coût de la réparation</p>

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Mise en pratique et mesure sur circuits tests
Alternance de démonstration théorique et de mise en pratique sur les appareils en démonstration
Pannes simulées sur les parties concernées
Recherche de pannes
Contrôles test
Documentation technique
Appareils de mesure et outillage spécifique : contrôleur universel, mini pince ampérométrique et thermomètre
Vidéo projecteur

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

**FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE MULTIMEDIA
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 10 DECEMBRE 2013
Dépannage des écrans plats**

Formation générique avec atelier(s) pratique(s) constructeurs

Action de formation : Savoir dépanner les écrans plats sur les technologies LED – OLED et 4k – solutions pour le rétro éclairage

Objectifs

Permettre au technicien brun de maîtriser les nouvelles technologies d'écrans plats et de pouvoir apporter une solution de maintenance au consommateur dont le produit est en panne.

Personnes concernées

Techniciens bruns expérimentés.

Durée de formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Maîtriser le principe de fonctionnement des écrans plats.
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIER PRATIQUE
<ul style="list-style-type: none"> - Présentation des produits - Rappels sur les différentes technologies - Principes et gestion de la dalle (écran) - Méthode de dépannage - Méthode d'analyse sur schéma - Les commandes pour le rétro-éclairage - Les contrôles des signaux - Nouvelles fonctionnalités de la connectivité - 	<p>Manipulations sur produits présents. Etude sur schémas détaillés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des modules alimentations de puissance • des modules alimentations de carte de traitement. <p>Les pannes rencontrées. Les solutions pratiques.</p>

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Apports théoriques et travaux pratiques réalisés individuellement. Etudes de schéma et recherche de pannes.

Remis à chaque stagiaire Un livret de formation

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE MULTIMEDIA
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 JANVIER 2013
**Installation, diagnostic et maintenance des produits connectés entre eux : Ecrans plats-
Tablettes-PC et mise en réseau**

Formation générique avec ateliers pratiques constructeurs

Action de formation : Installation, diagnostic et maintenance des produits connectés entre eux

Objectifs

Permettre au technicien bruns ou antenniste de connaître et comprendre l'installation d'un réseau domestique et ses applications, d'informer et conseiller efficacement le consommateur. De savoir cerner les dysfonctionnements et de solutionner les problèmes.

Personnes concernées

Techniciens bruns et antennistes.

Durée de formation : 14 heures (sur 2 jours)

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Etre expérimenté en technique audiovisuelle.
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.

PROGRAMME

Jour 1

GENERIQUE	ATELIER PRATIQUE
<ul style="list-style-type: none"> - Fondamentaux des réseaux domestiques - Principe et règles du partage multimédia - Fondamentaux du numérique - Types de formats numériques 	Installation et configuration de réseau avec des produits diverses de différentes marques. Configuration des Box. Exercice de partage de plusieurs produits en réseau.

Jour 2

ATELIERS PRATIQUES
Etude des cas de dysfonctionnement du réseau : communication, flux, produits. Recherche de solution Mise en place de solution

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE MULTIMEDIA
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 JANVIER 2013
Câblage, configuration et maintenance des réseaux voix données et images (RVDI)

Formation générique avec ateliers pratiques constructeurs

Action de formation : Câblage, configuration et maintenance des réseaux voies données et images (RVDI)

Objectifs

Permettre au technicien brun ou antenniste de connaître et comprendre l'installation d'un réseau domestique et ses applications, d'informer et conseiller efficacement le consommateur, de savoir cerner les dysfonctionnements du au câblage et de solutionner les problèmes.

Personnes concernées

Techniciens bruns et antennistes.

Durée de formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Etre expérimenté en technique audiovisuelle.
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIER PRATIQUE
<ul style="list-style-type: none"> - Principe de base des réseaux VDI - Les normes - L'infrastructure - L'installation - La mise en service - La spécificité Fibre Optique 	<ul style="list-style-type: none"> - Exercices sur maquette - Câblage - Etude de dysfonctionnement - Solutions à mettre en place pour remédier au dysfonctionnement.

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE MULTIMEDIA
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 20 SEPTEMBRE 2013
Câblage configuration et maintenance des réseaux voix données images
(RVDI) (KNX, boxes TV)

Formation générique avec mise en situation

Objectifs

Permettre au technicien brun ou antenniste de connaître et comprendre l'installation d'un réseau domestique et ses applications, d'informer et conseiller efficacement le consommateur, de savoir cerner les dysfonctionnements du au câblage et de solutionner les problèmes.

Personnes concernées

Techniciens bruns et antennistes.

Durée de formation : 14 heures (2 jours)

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
<p>Jour 1 : Principe de base des réseaux VDI Les normes L'infrastructure L'installation/La mise en service La spécificité fibre optique</p> <p>Jour 2 : Domaines d'intervention de la domotique dans les types d'alarmes Offres actuelles sur le marché</p>	<p>Exercices sur maquette Câblage Démonstration de la ZIPABOX Configuration d'une petite installation alarme IP + vidéo IP + domotique Accès à distance à l'utilisation et à la configuration Etude de dysfonctionnement Solutions à mettre en place pour remédier au dysfonctionnement.</p>

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Atelier pratique sur ordinateur portable, 1 par apprenant.
 Routeur.
 Caméras IP.
 Périphériques domotique.
 Connexion Internet

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUES MULTIMEDIA
FORMATION VALIDEE PAR LA CPNEFP DU 10 DECEMBRE 2013
**Installation, diagnostic et maintenance vidéosurveillance – alarme – domotique –
 fibre optique**

Formation générique avec mise en situation

Action de formation : Câblage domestique (ou individuel) des réseaux fibres optiques du pied de l'immeuble jusqu'au client final (FTTH)

Objectifs

Maîtriser la mise en œuvre, le câblage, l'épissure, le lovage des réseaux en fibres optiques d'immeubles dans le cadre des prescriptions de l'ARCEP.

Personnes concernées

Techniciens et antennistes.

Durée de formation : 14 heures (2 jours)

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
<p>Jour 1 : Les fibres dans les télécoms Les débits (FTTx, FAI, ADSL...) Cadre législatif et réglementaire (ARCEP) Les caractéristiques fibres Les câbles à fibre optique</p> <p>Jour 2 : Principe de la mutualisation Opérateur d'immeuble Technologie déploiement des réseaux FTTH Mesure de puissance et perte d'insertion Bilan des atténuations</p>	<p>Exercices sur maquette Préparation des fibres optiques Protection, tube, code couleur Réalisation épissures mécaniques Vérification de la continuité physique Epissurage et lovage fibres boîtiers d'étage, dans les DTIO, en pied d'immeuble Repérage et indentification des fibres Dossier de recollement (archivage des plans)</p>

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance d'approche théorique, de démonstrations et d'exercices pratiques.
 Câblage d'un réseau FTTH et mesures sur maquettes pédagogiques effectués par les stagiaires
 Maquettes de travaux pratiques comportant tous les éléments d'un réseau fibre optique.
 Appareils de soudure fibre optique, jarretières.
 Appareils de mesure photométrique

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE MULTIMEDIA PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 10 DECEMBRE 2013 MAINTENANCE EN INFORMATIQUE 1^{ER} NIVEAU

Formation générique avec mise en situation

Action de formation : Maintenance en informatique 1^{er} niveau

Objectifs

Permettre aux techniciens en électronique évoluant vers l'informatique de connaître les éléments constitutifs d'un ordinateur, de pouvoir le configurer en fonction des besoins du consommateur et de leur métier de technicien, de diagnostiquer les causes du dysfonctionnement d'une configuration informatique et de résoudre les principaux dysfonctionnements.

Personnes concernées

Techniciens en électronique évoluant vers l'informatique.

Durée de la formation totale: 21 heures (sur 3 jours) possibilité de 2 jours (2x1 jour) si niveau jour 1 acquis.

Pré requis

- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR).
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée. Si 2 jours : avoir suivi la formation Jour 1 ou avoir le niveau requis après positionnement

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIERS PRATIQUES
<u>Jour 1</u> Les éléments des ordinateurs L'installation des logiciels Les périphériques internes Les périphériques externes	Manipulation sur les différents produits présents. La navigation dans les menus.
<u>Jour 2</u> La connexion internet. Les différents systèmes Les normes Les débits	Mise en réseau Recherche de dysfonctionnement : logiciel, matériel, réseau. Résolutions des dysfonctionnements : logiciel, matériel, réseau.
<u>Jour 3</u> Les sauvegardes Les mises à jour	Recherche de dysfonctionnement : logiciel, matériel, réseau. Résolutions des dysfonctionnements : logiciel, matériel, réseau. Mise à jour de pilote Restauration des données Réintégration des données.

Evaluation technique de fin de stage

Suite : ci-après...

Moyens et méthodes pédagogiques

Ateliers pratiques sur ordinateur, 1 par apprenant.

Téléchargement de logiciels, firmwares et documents techniques sur les sites constructeurs.

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Un mémo pour le technicien

Nombre de stagiaires 10 personnes maximum

ACTIONS PRIORITAIRES 2015 SUR LE PLAN DE FORMATION DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES

FORMATION PRESENTIELLE TECHNIQUE MULTIMEDIA
PROGRAMME VALIDE PAR LA CPNEFP DU 15 FEVRIER 2013
Spécialisation à la réception et à la distribution des signaux de la TV numérique

Action de formation : Spécialisation à la réception et à la distribution des signaux de la TV numérique - déploiement R7-R8 et LTE.

Objectifs

Permettre au technicien brun ou antenniste de dimensionner et réaliser une installation intérieure et/ou extérieure adaptée à la fois à la réglementation, aux prescriptions des différents opérateurs, et aux demandes des clients, sur le marché du tout numérique.

Personnes concernées

Techniciens bruns et antennistes.

Durée de formation : 7 heures

Pré requis

- ❖ Avoir de bonnes connaissances en techniques numériques
- ❖ Etre expérimenté en technique audiovisuelle.
- ❖ Evaluation technique avant l'inscription préconisée.
- ❖ Etre titulaire de l'habilitation électrique (BR)

PROGRAMME

GENERIQUE	ATELIER PRATIQUE
<p>DEPLOIEMENT TNT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les réaménagements numériques - du plan de Genève 2006 au plan cible 2015 - Les solutions techniques en résidentiel - Les solutions techniques en habitat collectif - L'ANFR pourquoi, comment, les obligations. - Les aides à connaître pour le client final (FAN) <ul style="list-style-type: none"> . adaptation de l'antenne individuelle ou collective . les différents modes de réception alternatifs <p>ARRIVEE DE LA 4 G :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le LTE : - Définitions, les opérateurs, obligations - Retour sur les opérations pilotes - Les différents brouillages - Les nouvelles contraintes - Les solutions techniques contre les interférences 	<ul style="list-style-type: none"> - Calcul mathématique en application des différents facteurs d'influence. - Exemples pratiques sur chacun des éléments constitutifs et applications.

Evaluation technique de fin de stage

Moyens et méthodes pédagogiques

Remis à chaque stagiaire

Un livret de formation

Nombre de stagiaires

12 personnes maximum

**BRANCHE DES COMMERCE ET SERVICES DE L'AUDIOVISUEL, DE
L'ELECTRONIQUE ET DE L'EQUIPEMENT MENAGER**

CPNEFP DU 20 NOVEMBRE 2013

FORMATION A DISTANCE

SYNCHRONE

(CLASSE VIRTUELLE)

CHARTRE DE QUALITE

PREAMBULE

Afin de favoriser ou de maintenir l'accès à la formation des collaborateurs des entreprises de moins de 10 salariés, les partenaires sociaux de la branche des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager ont décidé de promouvoir la formation à distance synchrone (classe virtuelle).

Ils rappellent les conditions de réussite d'une action de formation à distance synchrone, à savoir :

- Une communication essentielle autour de l'organisation de la formation,
- Un environnement technique des acteurs (stagiaire et formateur) en adéquation avec ce type de formation,
- La construction de modules adaptés à ce mode pédagogique,
- Une maîtrise de l'animation en classe virtuelle.

Pour garantir aux stagiaires et aux entreprises le bon usage de la formation à distance et la qualité des modules dispensés, la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) a souhaité mettre en place une charte qualité à laquelle les organismes de formation devront adhérer pour bénéficier de la prise en charge des actions de formation réalisées dans ce cadre.

En cas de sous-traitance, l'organisme de formation devra s'assurer du respect de la présente charte par le prestataire.

Cette charte a pour objectif de

- développer et promouvoir la formation à distance dans le respect de la réglementation,
- et de garantir aux bénéficiaires un contenu pédagogique qualitatif répondant à leur besoin de développement de compétences.

ORGANISATION DE LA FORMATION A DISTANCE PAR LES ORGANISMES DE FORMATION

1- Avant la formation

❖ Gestion administrative

- Etablir un planning des formations
- Communiquer auprès des stagiaires : contenu de la formation, dates, heure
- Positionnement du candidat avant l'inscription à la formation
- Confirmer aux stagiaires l'inscription à la formation : rappel de la procédure de connexion, transmission des mots de passe, etc.).

❖ Préparation technique de la formation à distance synchrone

- Installer à distance la plateforme en vérifiant les conditions techniques et l'environnement du stagiaire
- Avoir suivi une formation de formateurs sur la construction de modules de formation à distance synchrone et sur l'animation d'action de formation de ce type.

2- Pendant la formation

❖ Gestion administrative

- Suivi des connexions
- Appel des stagiaires

❖ Suivi pédagogique

- Animer la formation à distance synchrone en respectant les phases indispensables à la bonne réalisation de l'action :
 - Accueillir les stagiaires en classe virtuelle
 - Identifier les attentes des stagiaires : les questionner pour les positionner sur la formation et sur le groupe

- Démontrer
- Mettre en situation
- Contrôler les connaissances et les acquis
- Illustrer
- Evaluer
- Conclure.
- Accompagner les stagiaires tout au long de la formation : identifier leurs interrogations, apporter des réponses.

❖ **Suivi technique**

- Mettre à disposition un service téléphonique pour répondre aux problématiques techniques

3- Après la formation

❖ **Gestion administrative**

- Fournir les relevés de connexion des stagiaires et une synthèse,
- Réaliser une synthèse des positionnements et évaluations finales des stagiaires,
- Mettre en place un document permettant de recueillir les impressions des stagiaires sur le contenu de la formation, sa qualité, sa satisfaction, etc.

❖ **Suivi technique**

- Assurer le suivi sur les éventuelles questions techniques des stagiaires

ENGAGEMENT DES ORGANISMES DE FORMATION

I-Etablir un protocole individuel de formation entre l'organisme de formation, le bénéficiaire et l'entreprise comprenant :

- Le numéro de déclaration d'activité de l'organisme de formation,
- Le programme de formation (objectifs, contenu, effectuer un positionnement, etc.) et la liste des modules proposés en formation à distance,
- Le calendrier, la durée estimée, les lieux de formation en face à face et à distance,
- L'effectif concerné (10 stagiaires maximum),
- La répartition des enseignements entre formation à distance et formation en face à face,
- Les modalités d'accompagnement techniques, pédagogiques et organisationnelles en particulier pour les temps de formation à distance,
- Les moyens et les conditions d'accès à la formation à distance,
- Les activités qui relèvent du temps de formation et celles qui relèvent de travaux facultatifs,
- Les règles de contrôle de la progression et la validation des acquis de l'apprenant,
- Les modalités d'attestation de suivi de la formation,
- Le prix de la prestation.

II-Favoriser l'individualisation des parcours grâce aux outils de formation à distance mis en œuvre.

III-Etre en mesure de justifier les coûts du dispositif de formation à distance et la réalité de l'action.

Liste à l'attention de l'OPCA et des organismes de formation

Éléments relatifs à une action de formation à distance synchrone (Classe virtuelle)

Intitulé de l'action de formation :

.....

Bénéficiaire ou financeur :

.....

	Demandé par le financeur	A produire ou collecter par le prestataire
A produire avant		
Programme		
Convention de formation		
Protocole individuel de formation		
A collecter pendant		
Feuilles d'émarginement		
Relevés de connexion sur les plateformes		
Travaux des stagiaires		
Résultats aux tests et évaluations		
Attestation de formation		
Traces des échanges à distance		
Courriels		
Chat		
Forums		
Outils collaboratifs		
Enregistrement des classes virtuelles		
Relevés d'appels téléphoniques		
A collecter après		
Dépenses directes		
Factures d'achat ou de location des ressources pédagogiques et de la plateforme		
Factures de sous-traitance		
Factures de documentations, matériels pédagogiques, locations de salles		
Bulletins de salaires des tuteurs et formateurs		

Branche des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement

SPP du 26 juin 2012

**CONVENTION DE FORMATION A DISTANCE SYNCHRONE
Faisant office de Protocole Individuel de Formation
Entreprises de moins de 10 salariés**

Entre les soussignés :

- **L'organisme de formation**..... , déclaré sous le numérode la Préfecture de, représenté par, en qualité de dont le siège social est situé à

d'une part,

- **Et l'entreprise** :«RAISON SOCIALE»N° Siret : «SIRET»
Pour M. Mme : «PRENOM PARTICIPANT»«NOM PARTICIPANT »
Adresse EMAIL : «EMAIL DIRECTION»
Occupant la fonction de : «FONCTION»

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

La présente convention, est conclue en application des dispositions de la sixième partie du code du travail relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et des Circulaires DGEFP n°2001/22 du 20 juillet 2001 relative aux formations ouvertes et/ou à distance, n°2006-10 du 16 mars 2010 adaptant le contrôle, n° 2006-35 du 14 novembre 2006 relative à l'action de formation et aux prestations entrant dans le champ de la formation professionnelle continue.

Champ d'application

Le champ d'application de la présente convention est identique à celui défini dans l'Avenant n°37 du 24 mars 2009 relatif au champ d'application de la convention collective nationale des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager.

Pré requis

Savoir utiliser l'outil informatique.

ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION

..... organise le parcours de formation suivant : **Préciser l'intitulé**.....

Article 1-1 - Nature de l'action

Cocher la case correspondante

- action de préformation et de préparation à la vie professionnelle pour toute personne sans qualification et sans contrat de travail ;
- action d'adaptation et de développement des compétences des salariés ;
- action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des salariés ;
- action de promotion professionnelle des salariés ;
- action de prévention pour des salariés ;
- action de conversion pour des salariés ou travailleurs non-salariés ;
- action de qualification pour des salariés ;
- action de formation relative à la radioprotection des professionnels exposés ;
- action de lutte contre l'illettrisme et pour l'apprentissage de la langue française ;
- action de formation relative à l'économie et à la gestion de l'entreprise pour des salariés ;
- action de formation relative à l'intéressement, à la participation et aux dispositifs d'épargne salariale et d'actionnariat salarié ;

- action d'accompagnement, d'information et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises (agricoles, artisanales, commerciales ou libérales) exerçant ou non une activité.

Article 1-2 - Objectifs/Programmes

Préciser les objectifs pédagogiques de la formation :

Annexe-1 – Programme (qui doit détailler les objectifs pédagogiques précis définis en termes de compétences et/ou de qualification à acquérir, le public / les pré-requis, la progression pédagogique, le contenu des connaissances à transmettre et les modalités de formation en cohérence avec les objectifs)

Article 1-3 - Méthode

Formation en ligne synchrone via une connexion Internet, animée par un formateur expert M/Mme**préciser le nom du formateur** et bénéficiant par ailleurs d'un accompagnement technique et pédagogique.

Article 1-4 - Durée de la formation

A préciser (minimum 6 heures pas nécessairement consécutives)

Début/ fin de la formation**à préciser**

Article 1-5 - Période de réalisation des travaux / Calendrier

A préciser.....

Annexe-2 – Calendrier (qui doit détailler les séquences d'apprentissage à distance et modalités de formation (en synchrone avec le formateur), les périodes de réalisation des travaux incombant aux stagiaires avec la durée estimée de ces travaux)

Article 1-6 - Nature des travaux incombant au stagiaire

Exercices d'application, mise en situation et consultation de bases de données informatives.

Article 1-7 - Lieu de la formation :

A préciser

Dans les locaux de l'entreprise ou dans un local mis à disposition soit par l'entreprise ou soit par l'organisme de formation.

Article 1-8 - Moyens d'encadrement et assistance pédagogique

Vous serez suivi et accompagné par un formateur M/Mme.....**préciser le nom du formateur.** (par groupe de 15 maximum)

Dans le cadre du présent parcours (Séquences synchrones), le formateur est chargé de dispenser le cours et d'animer le groupe.

Article 1-9 - Moyens techniques

L'entreprise met à la disposition du participant un ordinateur, une connexion INTERNET haut débit et un local calme. **Préciser les modalités techniques utilisées et les matériels nécessaires pour chaque séquence**.....(téléphone, audio conférence, visiophonie, visioconférence,....)

Article 1-10 - Suivi et évaluation des travaux du stagiaire

Le module de formation comprend des exercices d'évaluation des connaissances acquises.

A préciser.....

Article 1-11 - Modalités de suivi de l'exécution de l'action

Cocher les cases correspondantes

- feuilles d'émargement signées par le stagiaire détaillées par séquence fournie par l'organisme
- attestations de présence signées par le stagiaire détaillées par séquence fournie par l'organisme
- état nominatif des connexions imprimé et signé par le stagiaire
- autres document permettant d'apprécier la réalité de l'action (test, QCM, contrôle, fiches d'évaluation de communication synchrone,...) **préciser**.....

Article 1-12 - Sanction de la formation

.....à **préciser** (diplôme, titre, certificat de qualification professionnelle, autre certification, ou à défaut attestation de fin de stage précisant la nature, les acquis, la durée de la formation)

ARTICLE 2 - ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE

- Maintien du salaire du stagiaire tel que prévu dans le PV de la CPNEFP d'avril 2005,
- Organisation et suivi de la formation pendant le temps de travail dans un lieu séparé de la clientèle,
- Mise en œuvre d'une convention, faisant office de protocole individuel signée entre les trois parties (salarié, entreprise et O.F),
- Suivi du processus pédagogique jusqu'à l'évaluation finale.
- Suivi et évaluation des travaux accomplis par le stagiaire : Le module de formation comprend, entre chacune de ses séquences, des exercices d'évaluation des connaissances acquises. Les exercices d'application sont corrigés et évalués par le formateur.

ARTICLE 3 - INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DU STAGIAIRE

Le Stagiaire recevra **son code d'accès et ses identifiants**, à réception du présent document dûment signé par les trois parties.

ARTICLE 4 - DISPOSITIONS FINANCIERES

Cette formation a un coût horaire de€ HT soit.....€ TTC soit pour..... heures de formation un coût global de€ HT soit€ TTC. Conformément aux décisions de la CPNEFP de la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager du 28/04/2005 et de la SPP du 06/07/2005 :Si, le stagiaire ne termine pas sa formation, pour une raison quelconque le stage ne sera pas pris en charge par l'OPCA et restera à la charge financière de l'entreprise.

Si l'employeur ne renvoie pas à l'organisme de formation les documents administratifs à savoir : la Convention de formation et l'attestation de fin de formation, (organisme de formation) lui enverra 2 factures qu'il devra acquitter par chèque à l'ordre de (OF): une pour le coût de la formation :€ HT soit€ TTC et une de€ HT soit€ TTC de frais de gestion de dossier.

ARTICLE 5 - MODALITES DE REGLEMENT

Pour les entreprises de moins de 10 salariés de la branche professionnelle, la facture sera directement adressée parà l'organisme collecteur (AGEFOS PME LIMOUSIN), en application de l'accord de subrogation signé par

ARTICLE 6 - ANNULATION OU REPORT

Aucune annulation ou report ne sera accepté à partir du retour de la convention signée et de la délivrance des codes d'accès. Si, le stagiaire ne termine pas sa formation, pour une raison quelconque le stage ne sera pas pris en charge par l'OPCA et restera à la charge financière de l'entreprise.enverra 2 factures à l'entreprise qu'elle devra acquitter par chèque à l'ordre de: une pour le coût de la formation : € HT soit € TTC et une de € HT soit TTC de frais de gestion de dossier.

ARTICLE 7 - DIFFERENDS EVENTUELS

Tout différend découlant de la présente convention sera soumis, à défaut d'accord amiable préalable, au Tribunal de Commerce de

ARTICLE 8 - DATE D'EFFET ET DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention prendra effet à compter de sa signature par l'entreprise pour la durée visée à l'article 1.

Fait en triple exemplaire, à, le

La Société
Signature et cachet

Le stagiaire
Signature

L'organisme formation