



Support de cours

Agent de reconditionnement numérique

Bienvenue dans votre formation complète au **Titre professionnel RNCP38718 – Agent de reconditionnement numérique (niveau 3)**. Ce support pédagogique s'adresse aux apprenants débutants en formation par alternance et vous accompagnera tout au long de votre parcours vers ce métier d'avenir.

Dans un contexte où la [transition écologique](#) devient une priorité, l'agent de reconditionnement numérique joue un rôle essentiel en donnant une seconde vie aux équipements électroniques. Cette formation progressive vous permettra d'acquérir toutes les compétences nécessaires pour exercer ce métier technique et responsable.



Le métier d'agent de reconditionnement numérique

Mission principale

Donner une seconde vie aux équipements numériques en les remettant en état de fonctionnement optimal

- Réception et tri des appareils
- Diagnostic et réparation
- Remise en service complète

Impact environnemental

Contribution directe à l'économie circulaire et à la réduction des déchets électroniques

- Prolongation de la durée de vie
- Réduction de l'empreinte carbone
- Valorisation des ressources

Relation client

Accompagnement et conseil auprès des particuliers et professionnels

- Accueil et écoute active
- Diagnostic personnalisé
- Solutions adaptées

L'agent de reconditionnement numérique exerce dans un secteur en pleine croissance, porté par les enjeux environnementaux et économiques actuels. Ce professionnel technique maîtrise à la fois les aspects matériels et logiciels des équipements informatiques, tout en développant des compétences relationnelles essentielles pour l'accueil client.

Économie circulaire et secteurs d'activité

Secteurs d'intervention

- **Entreprises de reconditionnement** : structures spécialisées dans la remise en état
- **Services après-vente** : réparation et maintenance pour constructeurs
- **Collectivités locales** : gestion des déchets électroniques
- **Associations** : inclusion numérique et solidarité
- **Auto-entrepreneuriat** : création d'activité indépendante

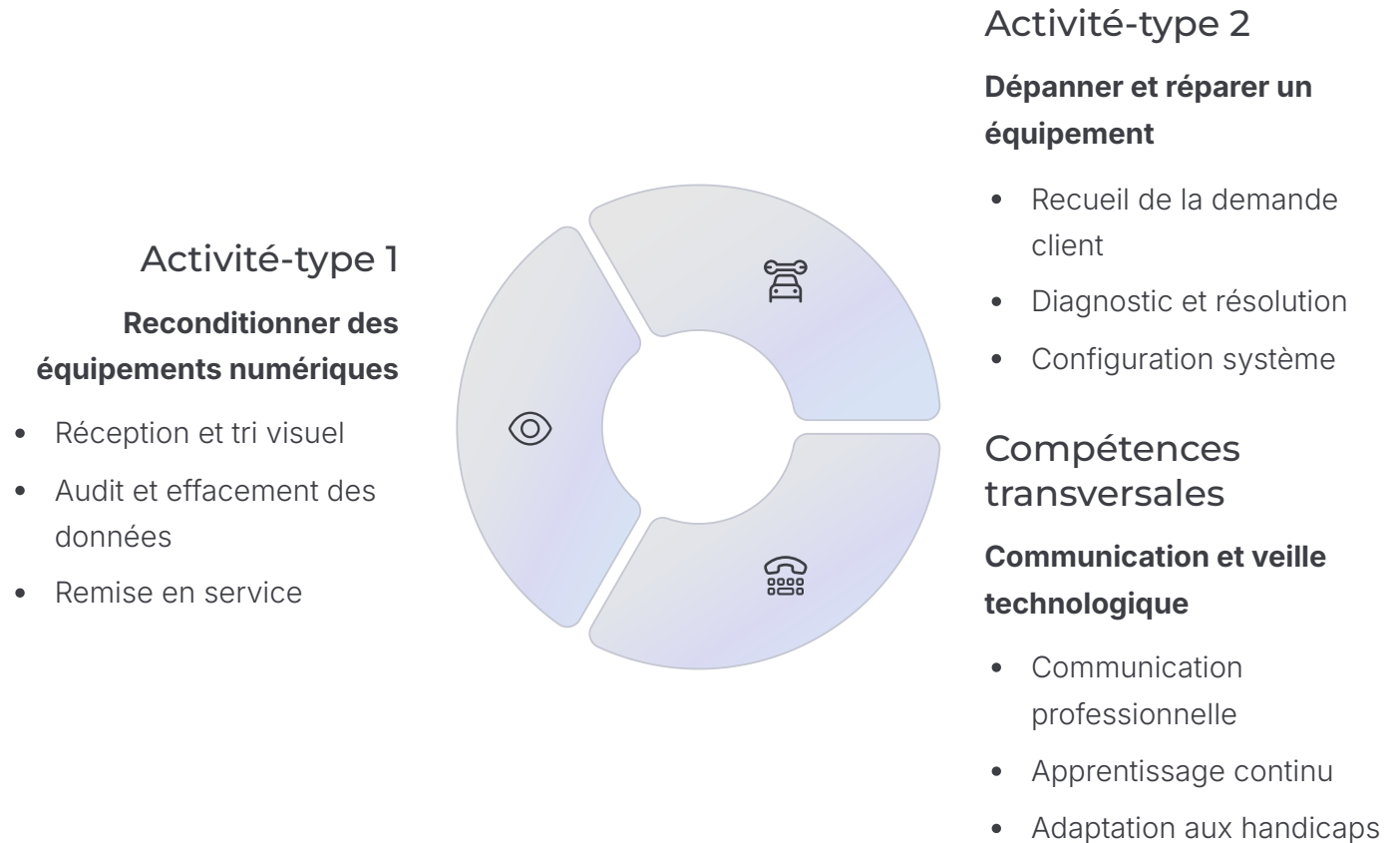
Débouchés professionnels

- **Technicien de reconditionnement**
- **Conseiller technique SAV**
- **Réparateur informatique**
- **Gestionnaire de déchets électroniques**
- **Formateur en réparation numérique**

Le secteur offre des perspectives d'évolution vers des postes d'encadrement, de formation ou de création d'entreprise.

« En France, seulement 20% des équipements électroniques sont recyclés correctement. Le reconditionnement représente une solution d'avenir pour réduire cette problématique environnementale majeure. »

Structure de la formation



Cette formation de niveau 3 (CAP/BEP) est conçue selon une approche progressive et pratique. Chaque bloc de compétences alterne entre apports théoriques, démonstrations techniques, travaux pratiques et mises en situation professionnelle. L'accent est mis sur l'acquisition de gestes professionnels précis et la compréhension des enjeux environnementaux et économiques du secteur.

Organisation détaillée de la formation

La formation est structurée autour de deux blocs de compétences fondamentaux, conçus pour vous apporter une expertise complète en reconditionnement et réparation numérique.

Bloc 1 - Reconditionner des équipements numériques

- Compétence 1 : Réceptionner et effectuer un tri visuel des équipements numériques en appliquant la directive DEEE
- Compétence 2 : Auditer et effacer des équipements numériques
- Compétence 3 : Remettre en service des équipements numériques

Bloc 2 - Dépanner et réparer un équipement numérique

- Compétence 4 : Recueillir la demande et conseiller le client
- Compétence 5 : Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement
- Compétence 6 : Configurer un équipement numérique selon les besoins du client

Compétence 1 : réceptionner et effectuer un tri visuel

01

Réception des équipements

Accueil et enregistrement des appareils selon les procédures qualité

- Vérification de l'inventaire
- Documentation de réception
- Traçabilité des lots

02

Tri visuel systématique

Classification des équipements selon des critères précis

- État physique général
- Présence d'accessoires
- Potentiel de reconditionnement

03

Application directive DEEE

Respect des obligations légales sur les déchets électroniques

- Catégorisation réglementaire
- Gestion des substances dangereuses
- Procédures d'élimination



Point sécurité : Le port des équipements de protection individuelle (gants, lunettes) est obligatoire lors de la manipulation des équipements. Certains composants peuvent contenir des substances toxiques nécessitant des précautions particulières.

Cette première étape détermine l'orientation de chaque équipement dans le processus de reconditionnement. Un tri rigoureux permet d'optimiser les ressources et d'assurer la rentabilité de l'opération tout en respectant les obligations environnementales.

Atelier pratique : Réception et inventaire

1

Préparation du poste de travail

Mise en place de l'environnement de réception

- Nettoyage et désinfection de la surface
- Préparation des fiches de réception
- Vérification des outils de mesure

2

Réception d'un lot de 20 PC portables

Application de la procédure complète sur un cas concret

- Déballage et inspection visuelle
- Remplissage des fiches individuelles
- Classification par état général

3

Saisie et traçabilité

Enregistrement informatique des données collectées

- Saisie dans le logiciel de gestion
- Attribution des codes de suivi
- Édition des étiquettes de traçabilité

Cet atelier pratique vous permettra de maîtriser les gestes professionnels de la réception et du tri. Vous apprendrez à identifier rapidement les critères déterminants pour l'orientation des équipements : reconditionnement possible, réparation nécessaire, ou recyclage matière. La précision de cette étape conditionne toute la suite du processus.

Conseil du formateur : Prenez le temps nécessaire pour cette étape. Une minute supplémentaire en réception peut économiser une heure en atelier !

Compétence 2 : auditer et effacer des équipements

Audit matériel complet

Diagnostic approfondi de l'état physique et logiciel de chaque composant

- **Processeur** : température, fréquence, stabilité
- **Mémoire** : intégrité, capacité, compatibilité
- **Stockage** : secteurs défectueux, durée de vie
- **Écran** : pixels morts, luminosité, contraste
- **Connectique** : ports USB, HDMI, jack audio

Effacement sécurisé RGPD

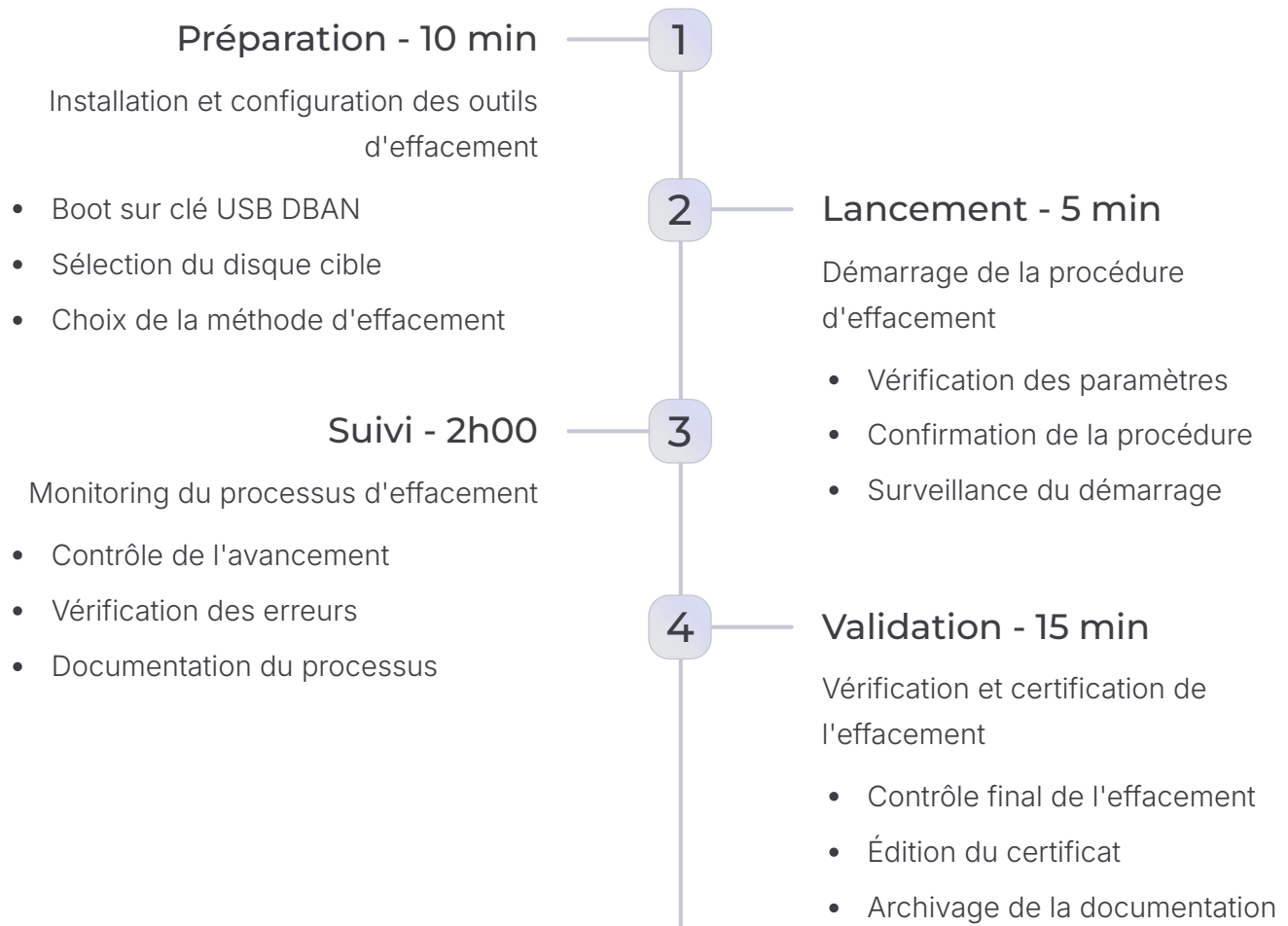
Suppression définitive et certifiée des données personnelles

- **Méthode DoD 5220.22-M** (3 passes minimum)
- **Vérification post-effacement**
- **Certificat de destruction** des données
- **Respect RGPD** et confidentialité client
- **Documentation légale** de la procédure



Cette phase critique garantit la sécurité des données personnelles et professionnelles. Les logiciels d'audit permettent d'évaluer précisément l'état de chaque composant et de prendre les bonnes décisions pour la suite du reconditionnement. L'effacement sécurisé protège la confidentialité des anciens propriétaires tout en respectant les obligations légales.

TP : Effacement sécurisé avec certificat



❏ **Important RGPD :** Chaque effacement doit faire l'objet d'un certificat détaillant la méthode utilisée, la date, l'heure et l'identifiant de l'équipement. Cette documentation peut être demandée par les autorités de contrôle.

Ce travail pratique vous forme aux techniques professionnelles d'effacement sécurisé. Vous apprendrez à utiliser les logiciels de référence du secteur et à produire les certificats exigés par la réglementation. Cette compétence est essentielle pour la crédibilité de votre entreprise et la confiance des clients.

Compétence 3 : remettre en service des équipements



Installation système

Déploiement du système d'exploitation et des pilotes

- Préparation du support d'installation
- Configuration du BIOS/UEFI
- Installation automatisée ou manuelle
- Installation des pilotes constructeur



Configuration initiale

Paramétrage système et optimisation des performances

- Comptes utilisateurs standards
- Paramètres de sécurité
- Mises à jour système
- Logiciels indispensables



Tests de validation

Vérification complète du fonctionnement

- Tests matériels automatisés
- Validation des périphériques
- Test de stress système
- Contrôle qualité final

Images système standards

Utilisation d'images préconfigurées pour l'efficacité

- **Windows 10/11 Famille** pour particuliers
- **Windows 10/11 Pro** pour professionnels
- **Ubuntu LTS** pour solutions libres
- Images métier selon demandes client

Logiciels essentiels

Suite logicielle de base pour équipements reconditionnés

- Navigateur web sécurisé et à jour
- Suite bureautique libre ou commerciale
- Antivirus avec protection temps réel
- Lecteur PDF et codecs multimédia

La remise en service constitue l'étape finale du reconditionnement. Elle doit garantir un équipement parfaitement fonctionnel, sécurisé et prêt à l'emploi. La maîtrise des techniques d'installation automatisée et de déploiement d'images système permet d'optimiser les temps de traitement tout en assurant une qualité constante.

Compétence 4 : Recueillir la demande et conseiller le client



Écoute active

Techniques de communication pour comprendre les besoins réels

- Questions ouvertes et fermées
- Reformulation et synthèse
- Identification des priorités



Communication adaptée

Adaptation du discours selon le profil client

- Langage technique ou vulgarisé
- Support visuel si nécessaire
- Respect du rythme client



Inclusion handicap

Accueil et conseil adaptés aux situations de handicap

- Communication visuelle ou gestuelle
- Solutions techniques adaptées
- Patience et bienveillance

1

Accueil chaleureux

Première impression positive et professionnelle

2

Diagnostic partagé

Explication claire des problèmes identifiés

3

Solutions personnalisées

Propositions adaptées au budget et aux besoins

4

Suivi relation

Accompagnement post-intervention et fidélisation

« La satisfaction client repose sur 30% de compétence technique et 70% de qualité relationnelle. Un client bien informé et respecté devient un ambassadeur de votre service. »

L'accueil client constitue un pilier fondamental du métier. Au-delà des compétences techniques, l'agent de reconditionnement doit développer des qualités humaines essentielles : empathie, patience, pédagogie. La capacité à vulgariser les aspects techniques et à rassurer le client détermine largement la réussite de l'intervention et la satisfaction finale.

Compétence 5 : Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement



Outils de diagnostic

- **Multimètre** : tensions, continuités électriques
- **Testeur d'alimentation** : contrôle des tensions
- **Testeur de mémoire** : intégrité des barrettes RAM
- **Logiciels système** : températures, vitesses
- **Outils réseau** : connectivité, débit
- **Banc de test** : composants isolés

Méthode de dépannage

1. **Reproduction** du problème décrit
2. **Hypothèses** de causes possibles
3. **Tests ciblés** pour éliminer les causes
4. **Intervention** sur le composant défaillant
5. **Tests de non-régression**
6. **Documentation** de l'intervention

📌 **Méthodologie** : Toujours commencer par les tests les plus simples (alimentations, connexions) avant d'envisager les interventions complexes (soudure, remplacement de composants). Cette approche optimise le temps et évite les erreurs de diagnostic.

Le diagnostic technique constitue le cœur de métier de l'agent de reconditionnement. Cette compétence requiert une approche méthodique, des connaissances théoriques solides et une expérience pratique diversifiée. La capacité à isoler rapidement la cause d'une panne détermine l'efficacité et la rentabilité de l'intervention.

Compétence 6 : Configurer un équipement numérique selon les besoins du client

Cette compétence essentielle vise à adapter parfaitement un équipement numérique reconditionné aux attentes et à l'usage spécifique de chaque client. Elle va au-delà de la simple installation pour offrir une expérience utilisateur optimale et sécurisée.



Configuration personnalisée

Adapter l'équipement au profil unique de l'utilisateur (particulier, professionnel, senior, étudiant), en tenant compte de ses besoins spécifiques et de ses habitudes d'utilisation.



Paramétrage des comptes

Mise en place des comptes utilisateurs, gestion des droits d'accès et des profils, garantissant une sécurité et une confidentialité adéquates pour chaque utilisateur.



Logiciels métier spécifiques

Installation et configuration précise des applications et logiciels professionnels ou spécifiques nécessaires au client pour son activité quotidienne.



Optimisation des performances

Ajustement des paramètres système et logiciels pour maximiser la réactivité et l'efficacité de l'équipement en fonction de l'usage prévu et des applications installées.



Formation et accompagnement

Assurer une prise en main facilitée par l'utilisateur final, via une brève formation et un accompagnement pour les premières étapes d'utilisation de l'équipement configuré.



Documentation détaillée

Élaborer un document récapitulatif de la configuration réalisée, incluant les paramètres clés, les comptes créés et les licences logicielles, pour une référence future.

La capacité à configurer un équipement avec précision et à accompagner le client est un facteur clé de satisfaction et de fidélisation. Voici quelques exemples de configurations types :

Particulier	Professionnel	Senior	Étudiant
<ul style="list-style-type: none">Windows 10/11 FamilleSuite bureautique gratuiteAntivirus grand publicNavigateur web optimiséParamètres de confidentialité	<ul style="list-style-type: none">Windows 10/11 ProSuite Office payanteLogiciels métiers (ex: CAO, comptabilité)Configuration réseau VPNSauvegarde cloud sécurisée	<ul style="list-style-type: none">Interface simplifiéePolices et icônes agrandiesLogiciel de communication familialeProtection contre le phishingAccès à des jeux simples	<ul style="list-style-type: none">Windows 10/11 ÉducationLogiciels éducatifs (ex: suite Adobe)Stockage cloud académiqueConnexion Wi-Fi stableOutils de prise de notes

Chaque configuration est une opportunité de démontrer l'expertise et le souci du détail de l'agent, transformant un équipement standard en un outil parfaitement adapté aux besoins individuels de chaque client.

Évaluations et contrôles des acquis

1

QCM théoriques

Validation des connaissances fondamentales

- Réglementation DEEE et RGPD
- Composants et architecture
- Procédures de sécurité
- Communication client

Format : 30 questions, 45 minutes, note sur 20

2

Travaux pratiques notés

Évaluation des gestes professionnels

- Diagnostic matériel complet
- Procédure d'effacement
- Installation système
- Réparation composants

Format : 4 TP de 2h, notation critériée

3

Mises en situation

Simulation des conditions d'examen

- Accueil client complexe
- Diagnostic sous pression
- Gestion des imprévus
- Restitution technique

Format : 2h par candidat, jury professionnel

85%

Taux de réussite

Moyenne nationale sur 3 ans pour ce titre professionnel

92%

Insertion professionnelle

Placement en emploi dans les 6 mois suivant la certification

15

Semaines de formation

Durée totale incluant périodes CFA et entreprise

L'évaluation continue permet de mesurer régulièrement les progrès et d'identifier les points à renforcer. Les simulations d'examen préparent efficacement aux conditions réelles du passage du titre professionnel, garantissant une meilleure réussite et une insertion professionnelle réussie.

Ressources et outils professionnels

Fiches-outils pratiques

- **Check-list réception** : contrôles systématiques
- **Fiche diagnostic** : procédure structurée
- **Suivi reconditionnement** : traçabilité complète
- **Grilles de prix** : estimation standardisée

Références réglementaires

- **Directive DEEE 2012/19/UE** : gestion des déchets
- **RGPD 2016/679** : protection des données
- **Code du travail** : sécurité en atelier
- **Normes CE** : marquage et conformité

Logiciels et ressources

- **DBAN, UBCD** : outils de diagnostic
- **Clonezilla, FOG** : déploiement d'images
- **Ubuntu, Linux Mint** : solutions libres
- **Documentation constructeurs** : SAV officiel

Veille technologique

Sources d'information pour rester à jour

- **Sites spécialisés** : Tom's Hardware, Les Numériques
- **Forums techniques** : communautés d'entraide
- **Chaînes YouTube** : tutoriels et reviews
- **Salons professionnels** : innovations secteur
- **Formations constructeurs** : certifications

Glossaire technique

Terminologie essentielle du métier

- **BIOS/UEFI** : firmware système
- **POST** : autotest au démarrage
- **Bootloader** : chargeur d'amorçage
- **Drivers** : pilotes matériel
- **Firmware** : logiciel intégré

Message du formateur : Cette formation vous ouvre les portes d'un métier technique passionnant et porteur d'avenir. L'engagement environnemental, la satisfaction de redonner vie aux équipements et la dimension humaine du conseil client font de ce métier une voie d'épanouissement professionnel remarquable. Bonne formation !