

ANNEXE 2

FICHES METIERS

Label QualiRépar

VERSION 1 du 30/06/2022



SOMMAIRE

FICHE n°1 : GEM – Hors appareils avec circuits de fluides frigorigènes	3
FICHE n°2 : GEM – Appareils avec circuits de fluides frigorigènes	5
FICHE n°3 : PEM – Hors fluides frigorigènes	7
FICHE n°4 : TV.....	9
FICHE n°5 : Tout EGP – Hors TV et optique non intégrée et JELS – Hors mobilité..	11
FICHE n°6 : Appareil photo avec optique séparée (hors fixed-lens).....	13
FICHE n°7 : EI & T	15
FICHE n°8 : Gros outillage électrique	17
FICHE n°9 : Petit Outillage électrique	19
FICHE n°10 : JELS – Mobilité.....	21

Préambule :

Ces fiches métiers font partie intégrante des exigences du référentiel Label QualiRépar. L'audit de labellisation porte sur la vérification de leurs exigences, dans tous les services concernés par le domaine d'activité pour lequel l'entreprise demande sa labellisation.

Remarque importante : ecosystem et Ecologic ont opté pour un déploiement progressif du Fonds Réparation en termes de produits. Certains produits pris comme exemple dans les fiches ci-dessous ne seront pas éligibles dès le lancement du Fonds du fait de cette progressivité. La liste des produits éligibles et leur calendrier d'éligibilité est disponible sur le site du label (label-qualirepar.fr) à consulter pour retrouver toutes les informations relatives au Fonds Réparation.

FICHE n°1 : GEM – Hors appareils avec circuits de fluides frigorigènes

Catégorie

Exemple de produits concernés - non exhaustif (voir également remarque page 2)

	LAVAGE	Lave-linge, lave-vaisselle, sèche-linge, ...
	CUISSON ET PREPARATION ALIMENTAIRE	Cuisinière, four encastrable, micro-ondes, table de cuisson, ...
	VENTILATION	Hotte, ...

Type d'intervention à titre indicatif

	Au domicile du consommateur	Tout type d'intervention
	En atelier	Tout type d'intervention

Moyens

Exigences requises

Qualifications du personnel technique	Chef d'équipe ou équivalent	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Expérience professionnelle reconnue
	Technicien	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Formation ou Diplôme ou Expérience en électromécanique - Formation interne ou externe / Rappels des consignes pour les interventions sur les micro-ondes - Formation interne ou externe / Rappels des consignes pour les interventions sur le gaz cuisson
	Encadrement / Moyens humains pour les contrôles	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrôle (si expérimenté) - Contrôle par chef d'équipe - Tutorat

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

Moyens**Exigences requises**

Moyens matériels <i>Non exhaustif</i>	Outillage, matériels et moyens de mesure/contrôle	<ul style="list-style-type: none"> - Caisse à outils complète - Thermomètre - Multimètre, et/ou contrôleur de terre - Fer à souder et éventuellement pompe à dessouder - Escabeau sécurisé - Bombe à bulles ou test à l'azote - Documentation technique des appareils à réparer (bonne charge, informations, contacts...) sous conditions d'accessibilité - Optionnel : <ul style="list-style-type: none"> o Chariot / Diable o Détecteur de fuites micro-ondes si réparation micro-ondes
	EPI	<ul style="list-style-type: none"> - Gants de manutention et isolants (en fonction des produits), chaussures de sécurité, lunettes, trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés) - Tenue de travail (optionnel)
	Véhicule	<p>Véhicule(s) professionnel(s)* :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour transporter l'équipement : nécessaire pour enlever l'équipement (rampe / haillon...), aménagement intérieur (sangles, calfeutrement...) - Pour réaliser les réparations : caisse à outils, trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés)
	Moyens informatiques	<ul style="list-style-type: none"> - PC et / ou mobile téléphonique et / ou tablette avec appareil photo : documentation technique, outil de reprogrammation le cas échéant
Méthodes de travail	Procédures	<ul style="list-style-type: none"> - Consigne générale : procédure simple pour l'établissement du diagnostic - Contrôle sécurité : détection fuites d'ondes pour les micro-ondes et gaz cuisson

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

FICHE n°2 : GEM – Appareils avec circuits de fluides frigorigènes

Catégorie

Exemple de produits concernés - non exhaustif (voir également remarque page 2)

	LAVAGE	Lave-linge séchant, ...
	FROID	Réfrigérateur, congélateur, combiné réfrigérateur / congélateur, cave à vin, ...
	VENTILATION	Climatiseur mobile, ...

Type d'intervention à titre indicatif

	Au domicile du consommateur	Interventions sur le ventilateur, le thermostat, le boîtier de démarrage lié au compresseur, ouverture de circuit, de récupération de fluide frigorigène, de changement de compresseur et de condenseurs
	En atelier	Tout type d'intervention

Moyens

Exigences requises

Qualifications du personnel technique	Chef d'équipe ou équivalent	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Expérience professionnelle reconnue - Optionnel : attestation de capacité de l'entreprise uniquement dans le cas d'interventions sur les fluides frigorigènes HFC ; non nécessaire pour les fluides inflammables HC propane / butane - Optionnel : attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes uniquement dans le cas d'interventions sur les fluides frigorigènes HFC - Optionnel : formation spécifique pour fluides inflammables (propane, butane) pour les équipements du type pompe à chaleur, climatiseur, chauffe-eau thermodynamique - Compétences en connectivité / tests informatiques en fonction des spécificités des marques
	Technicien	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Optionnel : attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes uniquement dans le cas d'interventions sur les fluides frigorigènes HFC - Optionnel : formation spécifique pour fluides inflammables (propane, butane) uniquement dans le cas d'interventions sur les fluides inflammables

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

Moyens**Exigences requises**

		<ul style="list-style-type: none"> - Activité : démontage, préparation du travail, test d'étanchéité, tirage au vide, charge en fluides, mise en route et fiche d'essai le cas échéant, contrôle d'étanchéité avec détecteur électronique...
	Encadrement / Moyens humains pour les contrôles	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrôle - Contrôle par chef d'équipe - Tutorat
Moyens matériels <i>Non exhaustif</i>	Outillage, matériels et moyens de mesure/contrôle	<p>Intervention fluide frigorigène :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caisse à outils complète - Bombe à bulles ou test à l'azote (tout fluide) ou traceur fluorescent - Détecteur électronique (R12, R134a... même si normalement ces fluides frigorigènes ne sont plus utilisés ; R600) - Optionnel : station de charge / station de récupération / container (sac ou bouteille) de récupération uniquement dans le cas d'interventions sur les fluides frigorigènes - Optionnel : pompe à vide uniquement dans le cas d'interventions sur les fluides frigorigènes - Manomètre, thermomètre, multimètre, contrôleur de terre - Chalumeau et / ou raccords sertis / collés - Diable - Optionnel : Chariot - Optionnel : Enregistreur de température - Documentation technique des appareils à réparer (bonne charge, informations, contacts...) sous conditions d'accessibilité - Atelier en plus : ventilation nécessaire pour aspiration froid (gaz R12, R134) ; sac récupération de gaz (R12, R134) ; protection des installations électriques (disjoncteur 30 mA), extincteur. - A domicile : pièces détachées, caisse à outils, outils informatiques... <p>Intervention hors fluide frigorigène : cf. fiche GEM hors appareils avec circuits fluides frigorigènes</p>
	EPI	<ul style="list-style-type: none"> - Gants de manutention, chaussures de sécurité, lunettes - Tenue de travail (optionnel)
	Véhicule	<p>Véhicule(s) professionnel(s)* :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour transporter l'équipement : nécessaire pour enlever l'équipement (rampe / haillon...), aménagement intérieur (sangles, calfeutrement...) - Pour réaliser les réparations : caisse à outils, chalumeau et/ou raccords sertis/collés, ...
	Moyens informatiques	<ul style="list-style-type: none"> - PC et / ou mobile téléphonique et / ou tablette avec appareil photo : documentation technique, outil de reprogrammation le cas échéant
	Méthodes de travail	Procédures

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

FICHE n°3 : PEM – Hors fluides frigorigènes

Catégorie

Exemple de produits concernés - non exhaustif (voir également remarque page 2)

	SOLS	Aspirateur, nettoyeur vapeur, ...
	PETIT DEJEUNER	Grille-pain, cafetière, bouilloire, théière, ...
	LINGE	Fer à repasser, centrale vapeur, ...
	CUISSON ET PREPARATION ALIMENTAIRE	Micro-ondes, four posable, presse-agrumes, centrifugeuse et extracteur, friteuse, robot culinaire, ...
	VENTILATION	Ventilateur, ...

Type d'intervention à titre indicatif

	Au domicile du consommateur	Tout type d'intervention
	En atelier	Tout type d'intervention

A noter :

- Pour les PEM avec fluides frigorigènes (exemple : sorbetière), se reporter à la fiche GEM avec fluides frigorigènes
- Pour les machines à broyeur encastrable, se reporter à la fiche GEM hors fluides frigorigènes
- Les PEM sont également concernés par les appareils à micro-ondes

Moyens**Exigences requises**

Qualifications du personnel technique	Chef d'équipe ou équivalent	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Expérience professionnelle reconnue
	Technicien	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Formation ou Diplôme ou Expérience en électromécanique / électronique / électrotechnique (SAV) - Formation interne (ou externe) / Rappels des consignes pour les interventions sur les micro-ondes - Formation interne (ou externe) / Rappels des consignes pour les interventions sur les appareils sous pression (exemple : centrale vapeur, cuisin vapeur, autocuiseur, nettoyeur vapeur ...)
	Encadrement / Moyens humains pour les contrôles	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrôle - Contrôle par chef d'équipe
Moyens matériels <i>Non exhaustif</i>	Outillage, matériels et moyens de mesure/contrôle	<ul style="list-style-type: none"> - Caisse à outils complète - Thermomètre - Multimètre, contrôleur de terre - Fer à souder et éventuellement pompe à dessouder - Détecteur de fuites micro-ondes si réparation micro-ondes - Bombe à bulles pour détection de fuite - Documentation technique des appareils à réparer (bonne charge, informations, contacts...) sous conditions d'accessibilité - Outillage spécifique des fabricants en fonction des produits le cas échéant ou preuve agrément fabricant
	EPI	<ul style="list-style-type: none"> - Gants, chaussures de sécurité, trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés)
	Véhicule (Optionnel)	<ul style="list-style-type: none"> - Véhicule de dépannage : caisse à outils, trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés)
	Moyens informatiques	<ul style="list-style-type: none"> - PC et / ou mobile téléphonique et / ou tablette avec appareil photo : documentation technique, outil de reprogrammation le cas échéant
Méthodes de travail	Procédures	<ul style="list-style-type: none"> - Consigne générale : procédure simple pour l'établissement du diagnostic - Contrôle sécurité : pour les appareils à vapeur réalisation des tests sous pression, contrôle de fuites d'ondes pour les micro-ondes

FICHE n°4 : TV**Catégorie****Exemple de produits concernés - non exhaustif (voir également remarque page 2)**

 TV	Téléviseur couleur
---	--------------------

Type d'intervention à titre indicatif

 Au domicile du consommateur	Essentiellement intervention de premier niveau (connectique, remplacement de carte graphique/alimentation complète...)
 En atelier	Tout type d'intervention dont les changements de dalles, les barres de leds

Moyens**Exigences requises**

Qualifications du personnel technique	Chef d'équipe ou équivalent	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Formation ou Diplôme ou Expérience électronique si intervenant - Expérience professionnelle reconnue
	Technicien	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Formation ou Diplôme ou Expérience en électromécanique / électronique / électrotechnique (SAV)
	Encadrement / Moyens humains pour les contrôles	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrôle - Contrôle par chef d'équipe
Moyens matériels <i>Non exhaustif</i>	Outillage, matériels et moyens de mesure/contrôle	<ul style="list-style-type: none"> - Multimètre - Oscilloscope - Eventuellement pompe à dessouder - Pistolet à colle - Transformateur d'isolement (cf. atelier)

Moyens**Exigences requises**

		- Documentation technique des appareils à réparer (bonne charge, informations, contacts, ...) sous conditions d'accessibilité
	EPI	- Gants, chaussures de sécurité, lunettes, trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés), bracelet antistatique
	Véhicule	Véhicule(s) professionnel(s)* : - Pour transporter l'équipement : aménagement intérieur (sangles, calfeutrement, ...) - Pour réaliser les réparations : caisse à outils, trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés), ...
	Moyens informatiques	- PC et / ou mobile téléphonique et / ou tablette avec appareil photo : documentation technique, outil de reprogrammation le cas échéant
Méthodes de travail	Procédures	- Consigne générale : procédure simple pour l'établissement du diagnostic

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

FICHE n°5 : Tout EGP – Hors TV et optique non intégrée et JELS – Hors mobilité

Catégorie	Exemple de produits concernés - non exhaustif (voir également remarque page 2)
 GROS EGP	Home-cinéma, chaîne hi-fi, amplificateur, ...
 MOYEN EGP	Lecteur DVD, vidéoprojecteur, drone, instrument de musique, ...
 PETIT EGP	Appareil photo numérique, ...

Sont aussi concernés par cette fiche les produits de la catégorie JELS hors mobilité : console de jeux, Appareil de sport (vélo d'appartement, Rameur, Tapis de course, plateforme vibrante)

Type d'intervention à titre indicatif

 Au domicile du consommateur	Tout type d'intervention
 En atelier	Tout type d'intervention

Moyens

Exigences requises

Qualifications du personnel technique	Chef d'équipe ou équivalent	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Formation ou Diplôme ou Expérience en électromécanique / électronique / électrotechnique (SAV) si intervenant - Expérience professionnelle reconnue
	Technicien	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Formation ou Diplôme ou Expérience en électromécanique / électronique / électrotechnique (SAV) - Eventuellement formation interne (ou externe) / Rappels de consignes pour les interventions concernant les éléments connectés (notion de réseau)

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

Moyens**Exigences requises**

	Encadrement / Moyens humains pour les contrôles	<ul style="list-style-type: none"> - Formation / habilitation travail en hauteur si intervention sur antenne (cf. ampli mât) ou vidéoprojecteur par exemple - Autocontrôle - Contrôle par chef d'équipe
Moyens matériels <i>Non exhaustif</i>	Outillage, matériels et moyens de mesure/contrôle	<ul style="list-style-type: none"> - Caisse à outils complète - Multimètre - Voltmètre - Oscilloscope si nécessaire - Fer à souder et éventuellement pompe à dessouder - Pistolet à colle - Documentation technique des appareils à réparer (bonne charge, informations, contacts...) sous conditions d'accessibilité - Outillage spécifique des fabricants en fonction des produits le cas échéant ou preuve agrément fabricant - Echelle / escabeau si intervention en hauteur : sur antenne (cf. ampli mât) ou vidéoprojecteur par exemple
	EPI	<ul style="list-style-type: none"> - Gants si besoin, chaussures de sécurité si besoin, trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés) - Dispositif anti-chute (harnais...) si intervention en hauteur : sur antenne (cf. ampli mât) ou vidéoprojecteur par exemple
	Véhicule (optionnel)	<p>Véhicule(s) professionnel(s)* :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour transporter l'équipement : protection si besoin - Pour réaliser les réparations : caisse à outils, trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés), ...
	Moyens informatiques	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation technique - PC et / ou mobile téléphonique et / ou tablette avec appareil photo : outil de reprogrammation le cas échéant
Méthodes de travail	Procédures	<ul style="list-style-type: none"> - Consigne générale : procédure simple pour l'établissement du diagnostic

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

FICHE n°6 : Appareil photo avec optique séparée (hors fixed-lens)

Catégorie

Exemple de produits concernés - non exhaustif (voir également remarque page 2)

	PETIT EGP	Appareil photo avec optique séparée
---	------------------	-------------------------------------

Type d'intervention à titre indicatif

	Au domicile du consommateur	Peu courant
	En atelier	Tout type d'intervention

Moyens

Exigences requises

Qualifications du personnel technique	Chef d'équipe ou équivalent	- Ingénieur en micro-électronique, micro mécanique ou optique instrumental
	Technicien	- BTS micro-électronique, micro mécanique ou optique instrumental - Formation continue par les constructeurs
	Encadrement / Moyens humains pour les contrôles	- Autocontrôle - Contrôlé par le chef d'atelier - Contrôle et vérification par des bancs de réglage et d'étalonnage fourni par les constructeurs
Moyens matériels <i>Non exhaustif</i>	Outillage, matériels et moyens de mesure/contrôle	- Outillage (tournevis dynamométrique, brucelles, compas, ...) - Multimètre - Voltmètre - Oscilloscope - Fer à souder et éventuellement pompe à dessouder - Station d'air chaud - Collimateurs 500mm et 1000mm - Soft de réglages pour chaque produit - Projecteur pour contrôle optique - Machine de calibration de l'autofocus

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

Moyens**Exigences requises**

		<ul style="list-style-type: none"> - Banc de centrage optique - Boîtes à lumière pour calibration des produits - Tente avec aspiration pour le nettoyage des blocs CCD - Charts de contrôle - Marbre et comparateurs pour le réglage du tirage mécanique - Master Lens et master Body fourni par les constructeurs pour réétalonner les appareils photo et les objectifs
	EPI	<ul style="list-style-type: none"> - Talonnette ESD, blouse ESD, dé ioniseur d'air, établis ESD, sol ESD, chaise ESD et ligne de terre dédiée. - Trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés)
	Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - Aucun
	Moyens informatiques	<ul style="list-style-type: none"> - PC et / ou mobile téléphonique et / ou tablette avec appareil photo : documentation technique, outil de reprogrammation
Méthodes de travail	Procédures	<ul style="list-style-type: none"> - Consigne générale : les procédures et les consignes suivants les produits, les constructeurs (sous conditions d'accessibilité), et les consommateurs sont écrites et à la disposition de tous pour que chaque étape administrative ou technique puisse être appliquée sans erreur

FICHE n°7 : EI & T**Catégorie****Exemple de produits concernés - non exhaustif (voir également remarque page 2)**

	TELEPHONIE	Téléphone portable, téléphone fixe, ...
	ORDINATEURS	Ordinateur portable, ordinateur fixe, ordinateur tout-en-un, ...
	Moniteur	Moniteur
	TABLETTES	Tablette
	IMPRIMANTES	Imprimante jet d'encre/laser, multifonction MFP, ...
	IT (hors imprimantes)	Scanner

Type d'intervention à titre indicatif

	Au domicile du consommateur	Tout type d'intervention
	En atelier	Tout type d'intervention

Moyens**Exigences requises**

Qualifications du personnel technique	Chef d'équipe ou équivalent	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique H0B0 et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Respect des règles de sécurité (gestion des batteries, pas de changement des caractéristiques techniques du produit, préconisations fabricants ...)
--	------------------------------------	--

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

Moyens**Exigences requises**

		- Expérience professionnelle reconnue / formation en SAV de produits électroniques ou diplômes
	Opérateur téléphonique / Service client « consommateur » ou technicien	- Formation interne ou externe en SAV de produits électroniques
	Opérateur technique de production / technicien	- Habilitation électrique H0B0 et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Respect des règles de sécurité (gestion des batteries, pas de changement des caractéristiques techniques du produit, préconisations fabricants ...) - Formation interne ou externe en SAV de produits électroniques /électrotechnique ou diplômes (BEP minimum) ou expérience professionnelle reconnue (3 ans minimum)
	Encadrement / Moyens humains pour contrôles	- Autocontrôle de l'opérateur - Contrôle du technicien par le chef d'équipe ou équivalent - Contrôle qualité par prélèvement du processus et de la réparation réalisée par le contrôleur qualité (ou équivalent)
Moyens matériels <i>Non exhaustif</i>	Outillage, matériels et moyens de mesure/contrôle	- Malette outils, outil de mesure (voltmètre...) - Application de diagnostic de test - Outils d'ouverture, de fermeture, de chauffe pour les éléments collés respectant le produit - Documentation technique des appareils à réparer (bonne charge, informations, contacts...) sous conditions d'accessibilité - Outils de mise à jour software - Outil de vérification de l'éligibilité des produits au fonds (provenance et intégrité)
	EPI	- Gants, Vêtement adapté (non propagateur en électricité statique) - Equipement ESD (bracelet antistatique), Lunettes - Caisson étanche pour le changement des batteries - Extracteurs de fumée - Extincteur spécifique pour batterie
	Véhicule	- Proposition de transporteur avec suivi et assurance pour les réparations envoyées en atelier = récupération du produit et livraison au consommateur
	Moyens informatiques	- PC et / ou mobile téléphonique et / ou tablette avec appareil photo : documentation technique, outil de reprogrammation le cas échéant
Méthodes de travail	Procédures	- Procédure écrite de diagnostic - Procédure écrite de gestion client « consommateur » - Rapport d'intervention - Contrôle sécurité : ESD et batterie

FICHE n°8 : Gros outillage électrique

Catégorie

Exemple de produits concernés - non exhaustif (voir également remarque page 2)

 GROS OUTILLAGE	Tondeuse à gazon électrique (dont robot), taille haie électrique, ...
---	---

Type d'intervention à titre indicatif

 Au domicile du consommateur	Tout type d'intervention (cordon électrique, condensateur, interrupteur, fusible...)
 En atelier	Tout type d'intervention

Moyens

Exigences requises

Qualifications du personnel technique	Chef d'équipe ou équivalent	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Formation ou Diplôme ou Expérience en électromécanique / électronique / électrotechnique (SAV) si intervenant - Expérience professionnelle reconnue - Formation interne ou externe spécifique en hydraulique uniquement pour le cas des fendeurs de bûches, si le chef d'équipe est intervenant
	Technicien	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Formation ou Diplôme ou Expérience en électromécanique / électronique / électrotechnique (SAV) - Formation interne ou externe spécifique en hydraulique uniquement pour le cas des fendeurs de bûches
	Encadrement / Moyens humains pour les contrôles	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrôle - Contrôle par chef d'équipe
Moyens matériels	Outillage, matériels et moyens de mesure/contrôle	<ul style="list-style-type: none"> - Caisse à outils complète - Multimètre, contrôleur de terre - Capacimètre (cf. mesure de condensateur de démarrage) - Voltmètre

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

Moyens**Exigences requises**

<i>Non exhaustif</i>		<ul style="list-style-type: none"> - Eventuellement fer à souder et éventuellement pompe à dessouder - Pistolet à colle - Documentation technique des appareils à réparer (bonne charge, informations, contacts...) sous conditions d'accessibilité - Outillage spécifique des fabricants en fonction des produits le cas échéant ou preuve agrément fabricant
	EPI	<ul style="list-style-type: none"> - Gants (phase de test, essai, manipulation), chaussures de sécurité, lunettes, trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés) - Pantalon/Jambières de sécurité pour les essais machines (cas des tronçonneuses)
	Véhicule	<p>Véhicule(s) professionnel(s)* :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour transporter l'équipement : aménagement intérieur (sangles, calfeutrement...). - Pour réaliser les réparations : caisse à outils, trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés), outillage spécifique...
	Moyens informatiques	<ul style="list-style-type: none"> - PC et / ou mobile téléphonique et / ou tablette avec appareil photo : documentation technique, outil de reprogrammation le cas échéant
Méthodes de travail	Procédures	<ul style="list-style-type: none"> - Consigne générale : procédure simple pour l'établissement du diagnostic - Contrôle sécurité : contrôle du bon fonctionnement des batteries et systèmes de sécurité des appareils (exemples : double commande sur démarrage de tronçonneuse/tondeuse, contacteur, frein de chaîne, temps d'arrêt...) ; si refus de réparation, information du consommateur sur les risques encourus (cf. fiche de diagnostic ou ordre de réparation)

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

FICHE n°9 : Petit Outillage électrique

Catégorie

Exemple de produits concernés - non exhaustif (voir également remarque page 2)

	PETIT OUTILLAGE	Perceuse / visseuse, bricolage (outillage électroportatif, hors perceuse / visseuse)
---	------------------------	--

Type d'intervention à titre indicatif

	Au domicile du consommateur	Peu courant
	En atelier	Tout type d'intervention (appareil sur batterie ou sur secteur)

Moyens

Exigences requises

Qualifications du personnel technique	Chef d'équipe ou équivalent	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Formation ou Diplôme ou Expérience en électromécanique / électronique / électrotechnique (SAV) si intervenant - Expérience professionnelle reconnue
	Technicien	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation électrique et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Formation ou Diplôme ou Expérience en électromécanique / électronique / électrotechnique (SAV)
	Encadrement / Moyens humains pour les contrôles	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrôle - Contrôle par chef d'équipe
Moyens matériels <i>Non exhaustif</i>	Outillage, matériels et moyens de mesure/contrôle	<ul style="list-style-type: none"> - Caisse à outils complète - Multimètre, contrôleur de terre - Capacimètre (cf. mesure de condensateur de démarrage) - Voltmètre - Eventuellement fer à souder et éventuellement pompe à dessouder - Pistolet à colle

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

Moyens**Exigences requises**

		<ul style="list-style-type: none"> - Documentation technique des appareils à réparer (bonne charge, informations, contacts...) sous conditions d'accessibilité - Outillage spécifique des fabricants en fonction des produits le cas échéant ou agrément fabricant
	EPI	<ul style="list-style-type: none"> - Gants (phase de test, essai, manipulation), chaussures de sécurité, lunettes, trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés)
	Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - Si besoin (exemple : machine à coudre sur table)
	Moyens informatiques	<ul style="list-style-type: none"> - PC et / ou mobile téléphonique et / ou tablette avec appareil photo : documentation technique, outil de reprogrammation le cas échéant
Méthodes de travail	Procédures	<ul style="list-style-type: none"> - Consigne générale : procédure simple pour l'établissement du diagnostic. - Contrôle sécurité : contrôle du bon fonctionnement des batteries et systèmes de sécurité des appareils (exemples : double commande sur démarrage de tronçonneuse/tondeuse, contacteur, frein de chaîne, temps d'arrêt...); si refus de réparation, information du consommateur sur les risques encourus (cf. fiche de diagnostic ou ordre de réparation)

FICHE n°10 : JELS – Mobilité

Catégorie

Exemple de produits concernés - non exhaustif (voir également remarque page 2)

	JELS HORS CONSOLES	Vélos à assistance électrique, trottinettes électriques, hoverboards, gyroroue, ...
--	---------------------------	---

A noter pour les autres produits de la catégorie JELS (console de jeux, appareil de sport (vélo d'appartement, Rameur, Tapis de course, plateforme vibrante)) : se reporter à la fiche « Tout EGP – Hors TV et optique non intégrée et JELS – Hors mobilité »

Type d'intervention à titre indicatif

	Au domicile du consommateur	Peu courant
	En atelier	Tout type d'intervention

Moyens

Exigences requises

Qualifications du personnel technique	Chef d'équipe ou équivalent	<ul style="list-style-type: none"> - Formation interne ou externe ou Diplôme ou Expérience en électronique / électrique / informatique (SAV) si intervenant - Formation managériale - Habilitation technique BR B1V BC B2 et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Habilitation non technique BS BC B2 et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail - Formation spécifique en fonction des univers concernés
	Technicien	<ul style="list-style-type: none"> - Formation interne ou externe ou Diplôme ou Expérience en électronique / électrique / informatique (SAV) - Habilitation BR B1V et mise à jour pour le personnel technique disposant d'un contrat de travail, et donc soumis aux dispositions du Code du travail
	Encadrement / Moyens humains pour les contrôles	<ul style="list-style-type: none"> - Les techniciens sont formés sur le ou les produit(s) qui leur sont confié(s). Suivi quotidien du taux de retour

*: ou véhicule personnel disposant d'une assurance couvrant l'utilisation de ce véhicule pour une utilisation professionnelle

Moyens**Exigences requises**

Moyens matériels <i>Non exhaustif</i>	Outillage, matériels et moyens de mesure/contrôle	Pour les vélos : <ul style="list-style-type: none"> - Potence manuelle et/ ou électrique - Centreuse de roue - PC pour certains réglages et mise à jour logiciel, contrôle de l'état des batteries par Bluetooth - Autres outillages spécifiques en fonction des produits - Outillage classique dans une desserte : clés, marteau, tournevis, pinces etc... - Documentation technique des appareils à réparer (bonne charge, informations, contacts...) sous conditions d'accessibilité
	EPI	<ul style="list-style-type: none"> - Chaussures de sécurité, Gants, Lunettes, Trousse de secours à jour (complète et éléments non périmés) - Plastron en cuir si risque d'emballement d'une Batterie (exemple : jet d'acide...)
	Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - Véhicule utilitaire pour pouvoir transporter l'appareil
	Moyens informatiques	<ul style="list-style-type: none"> - PC et / ou mobile téléphonique et / ou tablette avec appareil photo : documentation technique, outil de reprogrammation le cas échéant
Méthodes de travail	Procédures	<ul style="list-style-type: none"> - Stockage des batteries dans des armoires coupe-feu séparées des produits chimiques comme les bombes aérosols de graisse, lubrifiant etc.... - Si possible travailler dans des pièces éclairées et ventilées - Si possible stocker les produits en panne sous des têtes de sprinkler sur des racks dont les étagères doivent être ajourées afin de laisser passer l'eau en cas d'incendie