

Assistant technique en audioprothèse

RNCP34641 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	331w
Formacode(s)	43495
Code(s) ROME	J1401, J1303
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	29/05/2020
Date d'échéance	29/05/2022

Certificateur(s)

ISPS FORMATION PROFESSIONNELLE (ISPS FP) · SIRET : 49320273300041

ISPS FORMATION PROFESSIONNELLE (ISPS FP) · SIRET : 49320273300033

Partenaires habilités

9 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation et 8 à organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
INSTITUT SUPERIEUR D'OPTIQUE	3480657230003 6	Organiser l'évaluation
INSTITUT SUPERIEUR D'OPTIQUE DE BORDEAUX	5121326300001 7	Organiser l'évaluation
INSTITUT SUPERIEUR D'OPTIQUE DE LILLE	5203729960003 0	Organiser l'évaluation
INSTITUT SUPERIEUR D'OPTIQUE DE MARSEILLE - ISO MARSEILLE	4904287780002 4	Organiser l'évaluation
INSTITUT SUPERIEUR D'OPTIQUE DE NANCY	4993778360001 4	Organiser l'évaluation
INSTITUT SUPERIEUR D'OPTIQUE ISO SAS	4325692670002 9	Organiser l'évaluation
INST SUPERIEUR OPTOMETRIE LYON	4332853840002 3	Organiser l'évaluation
ISO FORMATION PROFESSIONNELLE	5297189750005 3	Former et organiser l'évaluation
SARL INST SUPERIEUR D'OPTIQUE NANTAIS	4489527050001 1	Organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le vieillissement de la population couplé à la réforme de la santé font que les audioprothésistes n'ont jamais eu

autant besoin d'être secondé par un(e) assistant(e) technique en audioprothèse pour garantir la meilleure prise en charge possible de leurs clients ayant un trouble de l'audition. D'autant plus que, par manque d'audioprothésistes en France, la majorité d'entre eux exercent leur fonction sur plusieurs centres auditifs audioprothésistes.

L'assistant(e) technique en audioprothèse intervient à tous les moments clés de l'accompagnement d'un client.

Il/elle l'accueille et recueille ses besoins en faisant preuve d'une capacité d'écoute en cohérence avec une clientèle malentendante et souvent âgée.

Il/elle renseigne les clients et gère le planning de rendez-vous de l'audioprothésiste.

Il/elle assure la gestion administrative du centre auditif comprenant notamment la gestion des stocks, de la caisse mais également le suivi administratif du client.

L'assistant(e) technique en audioprothèse est également amené(e) à s'occuper de l'animation commerciale de la surface de vente allant de l'affichage d'informations à la vente de produits accessoires.

Autre facette très importante du métier d'assistant(e) technique en audioprothèse, celle de l'assistance technique sur les équipements auditifs et les accessoires. Il/elle est en mesure d'aider le client dans l'acceptation de son appareillage et de sa maintenance, d'entretenir et nettoyer les appareils utilisés par l'audioprothésiste dans l'espace de vente et palier à certains problèmes de dysfonctionnement des équipements.

ACTIVITÉS VISÉES

Le métier est très polyvalent. L'assistant(e) technique en audioprothèse est amené(e) à réaliser les activités suivantes :

Accueil physique et téléphonique des clients

Planification des rendez-vous avec l'audioprothésiste

Traitement des informations clients (malentendant) et suivi du dossier

Gestion des stocks et des commandes de produits

Informations sur les appareils auditifs et les accessoires auprès des clients

Animation commerciale de la surface de vente

Gestion des devis et factures liés à une vente de produits d'accessoires

Nettoyage et entretien des équipements auditifs pour les clients et le centre d'audioprothèse

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Savoir accueillir, accompagner et renseigner les clients dès leur entrée dans un centre auditif audioprothésiste grâce à une écoute adaptée (personnes malentendantes).

Savoir gérer la prise en charge administrative des clients.

Assurer la gestion des stocks en produits et accessoires d'audioprothèse.

Initier l'animation commerciale d'un espace de vente d'audioprothèses par la mise en place et l'affichage des différents appareils auditifs et l'établissement de devis pour la vente de produits accessoires.

Être capable d'assister techniquement l'audioprothésiste sur les équipements et accessoires en audioprothèse.

Blocs de compétences

RNCP34641BC01 — Accueil et accompagnement des clients dans un centre auditif audioprothésiste

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir les clients dans l'espace de vente et le respect des pratiques commerciales et la limite des prérogatives dévolues à un(e) assistant(e) audioprothésiste, pour le confort et l'information du client déjà appareillé ou non.

Prendre le bon type de rendez-vous (1er rendez-vous, rendez-vous de suivi ou de facturation...) pour assurer une bonne interaction entre le client, l'audioprothésiste et l'assistant(e).

Gérer un agenda de rendez-vous selon les attentes des clients et de l'audioprothésiste et selon la nature du rendez-vous et les renseigner sur le déroulement de ce dernier.

Être à l'écoute des besoins des clients ayant des problèmes d'audition pour comprendre leurs attentes pour y répondre efficacement.

Rechercher et utiliser les informations techniques nécessaires pour répondre aux besoins des clients sur les différents produits et leurs indications d'usage.

Rechercher, suivre et appliquer les évolutions dans la prise en charge financière des produits d'audioprothèses pour informer le client et les mettre en œuvre sans erreur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'apprenant doit par un devoir sur table (mise en situation professionnelle intégrant des questions ouvertes), répondre

aux questions sur

:

- la mise en œuvre des techniques d'accueil du client en magasin ou par téléphone ;
- la connaissance des attentes des clients ;
- la prise de rendez-vous et leur traitement ;
- la gestion de planning de rendez-vous.

Par des QCM répondre à des questions portant notamment sur :

- les différentes pathologies de la perte de l'audition
- la législation de l'audioprothèse
- les prises en charge financières
- les différents appareillages sur le marché et leurs usages

RNCP34641BC02 — Animation commerciale d'un espace de vente d'audioprothèses

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser la communication dans un espace de vente et en ligne sur les audioprothèses et les accessoires pour assurer une connaissance des produits : usage, fonctionnement, maintenance, SAV...

Afficher les informations liées aux produits (prothèses et accessoires) pour apporter aux clients une connaissance des produits : leurs caractéristiques, leur prix et autres informations transmises par le diffuseur ou fabricant.

Organiser l'espace de vente pour faire découvrir au client des produits accessoires.

Promouvoir les opérations commerciales et en assurer le suivi pour répondre aux objectifs du responsable du centre d'audition et en assurer la pérennité.

Établir des devis et des factures sur la vente de produits accessoires en tenant compte des prix fixés par le responsable du centre d'audition, des règles légales mais aussi d'éventuelles prises en charge.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'apprenant doit par un devoir sur table (mise en situation professionnelle intégrant des questions ouvertes), répondre aux questions sur :

- l'organisation d'un espace de vente avec des contraintes (espace dédié, produits, accessoires)
- la mise en œuvre des techniques de vente de produits accessoires en fonction de différents besoins (équipement, acceptabilité....)
- la rédaction de devis et de factures intégrant les contraintes légales et commerciales.

L'apprenant doit par des exemples concrets prouver sa capacité à rédiger :

- des affichages obligatoires sur les produits et accessoires
- des factures ou devis

RNCP34641BC03 — Gestion administrative d'un centre auditif audioprothésiste

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer les stocks, en assurer le réassort et le suivi de commande pour répondre aux différents besoins des clients et de l'audioprothésiste.

Renseigner un bordereau de commandes avec l'ensemble des spécifications à l'attention des fournisseurs.

Référencer les nouveaux produits pour en assurer la traçabilité.

Mettre à jour ses connaissances en matière de prise en charge et de nouveaux produits, pour renseigner le client sur le coût réel des prothèses et des accessoires.

Effectuer la gestion de la caisse et les remises en banques (chèque différé, espèces...) à l'attention du responsable du centre d'audition et du comptable, et en assurer le suivi et les relances auprès des organismes complémentaires.

Intégrer les données du dossier client (médical et achat) dans une base de données pour en assurer le suivi en respectant les règles de la RGPD et ainsi préparer les rendez-vous de l'audioprothésiste.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'apprenant doit par un devoir sur table (mise en situation professionnelle intégrant des questions ouvertes et fermées), répondre aux questions sur :

- l'utilisation d'un système de gestion de stock (modalités, finalités, temporalité, ...)
- le référencement des produits
- la rédaction de bordereaux de commandes (produit, fournisseur)
- la gestion d'une caisse et du suivi des encaissements ou demandes de remboursement
- le suivi des factures et des encaissements des clients et des diverses caisses de sécurité sociale et de

complémentaires

- l'intégration d'informations sur une base de données clients (règles RGPD)
- la gestion de la base de données clients : relance, informations commerciales ...

L'apprenant doit par des exemples concrets prouver sa capacité à s'adapter :

- aux règles en matière de modalités de paiement
- aux documents nécessaires pour le centre et le client
- aux liens dématérialisés avec les divers organes de prise en charge

RNCP34641BC04 — Assistance technique sur les équipements et les accessoires en audioprothèse

LISTE DE COMPÉTENCES

Informé et répondre aux attentes et angoisses des clients pour l'usage des équipements et des accessoires pour une meilleure audition selon les lieux et les modalités d'écoute.

Informé le client sur les rendez-vous de suivi de ses équipements.

Expliquer au client l'utilisation des équipements et des accessoires dans tous les environnements pour un usage efficace des produits.

Traiter la panne de l'équipement ou de l'accessoire personnellement ou en l'adressant au constructeur.

Contrôler le fonctionnement des équipements et accessoires lors de leur réception pour éviter les dysfonctionnements lors des rendez-vous avec l'audioprothésiste.

Assurer le nettoyage de tous les équipements en contact avec les clients en fonction des normes de la profession.

Rédiger une fiche de réclamation vers un tiers ou de recommandation en interne en cas de dysfonctionnement pour informer le fournisseur ou l'audioprothésiste des dysfonctionnements ou des mauvaises adaptations des prothèses ou des accessoires.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'apprenant doit prouver sa capacité par des travaux pratiques individualisés sur des pannes ou dysfonctionnements d'ACA :

- à traiter la panne (personnellement ou en adressant la pièce au constructeur) quelles que soient la panne et la technologie de l'appareil
- à porter de l'aide à un client pour optimiser son équipement en tenant compte de l'ensemble des informations données ou à recueillir – sur son usage et ses difficultés personnelles : conversation, téléphone, appareil multimédia.... Connectiques diverses

L'apprenant doit par un devoir sur table (mise en situation professionnelle intégrant des questions ouvertes), répondre aux questions sur :

- la gestion du suivi des appareils et accessoires des clients : suivi des achats et des incidents
- la rédaction d'une fiche de dysfonctionnement d'un appareil ou d'un accessoire et la transmettre au constructeur et aux membres du centre d'audioprothèse.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'Assistant(e) Technique en Audioprothèse exerce principalement son activité dans le secteur de l'audition et de l'optique-lunetterie.

En centre auditif audioprothésiste (petites unités commerciales de 2 ou 3 employés);

Au sein d'enseignes nationales (succursales ou franchisées).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Assistant(e) Technique en Audioprothèse

Assistant(e) Audioprothésiste

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024) Très élevée (5/5)

Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 832 €
Diplôme le plus fréquent	CAP, BEP ou équivalent en services aux personnes (46 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	V0X60 — Aides-soignants · tension 5/5 (Très élevée) V3X71 — Spécialistes de l'appareillage médical · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	64 538
Jugés difficiles à recruter	57 %
Emplois saisonniers	17 %
Familles professionnelles (FAP)	V0X60 — Aides-soignants V3X71 — Spécialistes de l'appareillage médical

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

- 1 coordonnateur pédagogique de la formation AFC SUP AUDIO ;
- 1 professionnel « employeur » audioprothésiste D.E. ;
- 1 assistant technique en audioprothèse salarié(e).

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

- 1 coordonnateur pédagogique de la formation AFC SUP AUDIO
- 2 professionnels audioprothésistes D.E.
- 2 assistants audioprothésistes salariés.

Base légale

Date de décision	29/05/2020
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	29/05/2022

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	120	0	96 %	—
2017	90	0	95 %	62 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP21703

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	36
Parcours menés à terme	35
Taux d'achèvement	97 %
Période	03/2022 – 12/2022

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	199
Montant total engagé	594 092 €
Coût moyen par dossier	2 985 €
Durée moyenne	87 h
Période	01/2020 – 05/2022
France compétences	75 %
France Travail	12 %
Reste à charge titulaire	11 %
Entreprise	2 %
Régions	0 %
OPCO	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.