

2019

Procédure de qualification
**Acousticienne en systèmes auditifs
CFC / Acousticien en systèmes
auditifs CFC**

Travail pratique prescrit TPP

Pos. 1 : Détermination des besoins des clients et vente de systèmes auditifs

Nom, prénom	No candidat-e	Date
.....

Durée: Position 1 4 heures

Moyens auxiliaires : Documents d'apprentissage, documents CIE, matériel pour écrire, calculette, autres moyens selon convocation à l'examen

Echelle de notation

Position 1

Détermination des besoins des clients et vente de systèmes auditifs

Nombre maximal de point 100						
95.0	-	100.0	Points	=	Note	6.0
85.0	-	94.5	Points	=	Note	5.5
75.0	-	84.5	Points	=	Note	5.0
65.0	-	74.5	Points	=	Note	4.5
55.0	-	64.5	Points	=	Note	4.0
45.0	-	54.5	Points	=	Note	3.5
35.0	-	44.5	Points	=	Note	3.0
25.0	-	34.5	Points	=	Note	2.5
15.0	-	24.5	Points	=	Note	2.0
5.0	-	14.5	Points	=	Note	1.5
0.0	-	4.5	Points	=	Note	1.0

2019

**Acousticienne en systèmes auditifs
CFC / Acousticien en systèmes
auditifs CFC**

Travail pratique

Pos. 1 : Détermination des besoins des clients et vente de systèmes auditifs

Situation initiale

En tant qu'apprenant-e acousticien-ne en systèmes auditifs de 3^{ème} année d'apprentissage vous vous occupez vous-même des rendez-vous clients.

Vous avez noté dans votre agenda un rendez-vous avec un client pour un test d'audition.

Le rendez-vous indique que le client souhaite une analyse d'audition complète ainsi qu'une consultation. Lors de la prise de rendez-vous, il a indiqué qu'il avait des problèmes auditifs depuis un certain temps et qu'il voulait maintenant faire quelque chose contre.

Tâche

Vous disposez de 4 heures pour exécuter les tâches suivantes. Vous gérez vous-même judicieusement votre temps. Veillez à exécuter les tâches ci-après. Préparez votre place de travail.

1. Vous saluez le/la client-e, notez ses coordonnées et vous réalisez une analyse auditive complète avec anamnèse, évaluation des besoins auditifs, test du diapason, audiométrie sonore et vocale en vue de l'évaluation globale de la solution auditive requise. Pour ce faire, vous effectuez toutes les étapes de travail nécessaires dans les règles de l'art et conformément aux prescriptions d'hygiène et de sécurité afin d'obtenir une analyse complète et des résultats corrects. Vous tenez compte des sources d'erreur possibles en audiométrie et prenez les contre-mesures appropriées pour assurer l'exactitude des mesures.
2. Après l'analyse de l'audition, vous procédez à une consultation auditive complète. Pour ce faire, vous expliquez au/à la client-e les résultats de l'analyse auditive de manière complète et dans des termes adaptés et vous manifestez votre intérêt au client. Vous lui donnez une vue d'ensemble des solutions auditives possibles en termes de conception et de niveau technologique. Expliquez au moins 2 types de modèles avec leurs avantages et leurs inconvénients pour le client. En fonction des besoins du client, expliquez les avantages des aides auditives pour au moins 2 niveaux de performance. Faites une recommandation claire quant au niveau technologique et à la conception.

3. Compte tenu des critères audiologiques, conseillez au client la connexion à l'oreille à l'oreille appropriée.
4. Expliquez en argumentant l'utilité d'un accessoire adapté pour votre client-e et faites-lui une recommandation.
5. Prenez l'empreinte complète d'une oreille de votre client-e. Vous pouvez choisir vous-même le côté. Assurez-vous que l'empreinte de l'oreille est adaptée à chaque type de perte auditive. Si l'empreinte de l'oreille n'est pas réussie, vous pouvez recommencer une nouvelle fois.
6. Remettez à l'expert-e le meilleur exemplaire des deux empreintes munies de votre numéro de candidat.
7. Etablissez un devis et expliquez le à votre client-e ainsi que la suite de la procédure de manière complète et compréhensible. Avec votre client, rédigez une demande de contribution à la sécurité sociale.
8. Commandez la connexion à l'oreille et les accessoires. Veillez à ce que la commande soit complète.

Constituez un dossier client complet afin qu'un-e autre collègue non concerné-e puisse prendre en charge le client à tout moment et s'occuper de lui de manière professionnelle. Faites-le en respectant les dispositions légales et celles de l'entreprise en matière de protection des données.

L'examen est suivi par deux expert-e-s aux examens. L'un d'eux tient le rôle du client, le deuxième observe et note vos procédures et vos activités pendant toute la durée de l'examen.

A la fin de l'examen, remettez à l'expert-e les travaux suivants munis de votre numéro de candidat :

- le dossier client complet avec ses données personnelles, la description de ses besoins, l'anamnèse, les résultats du test du diapason, le résultat de l'otoscopie et l'audiogramme sonore et vocal
- le meilleur exemplaire des deux empreintes
- la demande à l'assurance sociale
- le devis
- la commande

Si vous ne pouvez pas les imprimer vous pouvez créer des écrans d'impression.

L'évaluation porte sur les compétences opérationnelles (CO) et les objectifs évaluateurs (OE) suivants :

CO.1 Déterminer et évaluer les besoins du/de la client-e	30 Points
OE 1.1.5 - Identifier la situation du/de la client-e au cours d'un entretien	23 Points
OE 1.1.6 - Déterminer la situation de l'oreille externe	7 Points
CO 1.2 Réaliser des tests d'audition à l'aide de l'ordinateur, analyser les résultats et les expliquer au client ou à la cliente	30 Points
OE 1.2.1 - Effectuer des tests au diapason selon les épreuves de Weber et Rinne	2 Points
OE 1.2.2 - Etablir un audiogramme tonal complet	13 Points
OE 1.2.3 - Réaliser une audiométrie vocale	6 Points
OE 1.2.4 - Contrôler les résultats du test et éliminer les sources d'erreur	1 Point
OE 1.2.5 - Faire un résumé personnel et en tirer des conclusions	2 Points
OE 1.2.6 - Expliquer les résultats au client ou à la cliente	6 Points
CO 1.3 Conseiller les client-e-s, mener un entretien de vente et prendre des empreintes de l'oreille	30 Points
OE 1.3.2 - Présenter et recommander les diverses conceptions	5 Points
OE 1.3.3 - Expliquer les niveaux technologiques	10 Points
OE 1.3.5 - Définir et recommander le style et le type de connexion à l'oreille	3 Points
OE 1.3.6 - Expliquer l'utilité d'un accessoire approprié et le recommander	3 Points
OE 1.3.9 - Prendre des empreintes d'oreille	9 Points
CO 1.4 Constituer le dossier client et effectuer les travaux administratifs selon les règles prescrites	10 Points
OE 1.4.1 - Constituer le dossier client et documenter les données mesurées	6 Points
OE 1.4.2 - Assurer l'administration avec des interlocuteurs externes	4 Points
Total	100 Points
Position 1	

2019

Procédure de qualification
**Acousticienne en systèmes auditifs
CFC / Acousticien en systèmes
auditifs CFC**

Travail pratique prescrit TPP

Pos. 2: Adaptation de systèmes auditifs

Nom, prénom	No candidat-e	Date
.....

Durée: Position 2 4 heures

Moyens auxiliaires: Documents d'apprentissage, documents CIE, moyens énumérés dans la convocation à l'examen

Echelle de notation

Position 2

Adaptation de systèmes auditifs

Nombre maximal de point 100						
95.0	-	100.0	Points	=	Note	6.0
85.0	-	94.5	Points	=	Note	5.5
75.0	-	84.5	Points	=	Note	5.0
65.0	-	74.5	Points	=	Note	4.5
55.0	-	64.5	Points	=	Note	4.0
45.0	-	54.5	Points	=	Note	3.5
35.0	-	44.5	Points	=	Note	3.0
25.0	-	34.5	Points	=	Note	2.5
15.0	-	24.5	Points	=	Note	2.0
5.0	-	14.5	Points	=	Note	1.5
0.0	-	4.5	Points	=	Note	1.0

2019

**Acousticienne en systèmes auditifs
CFC / Acousticien en systèmes
auditifs CFC**

Travail pratique

Position 2 : Adaptation de systèmes auditifs

Situation initiale

Vous avez maintenant inscrit dans votre agenda un rendez-vous d'adaptation avec votre client-e de la matinée. Pour cette adaptation, vous avez réalisé vous-même l'analyse auditive et l'entretien de conseil. Le/la client-e a une perte auditive symétrique et souhaite qu'on lui adapte des deux côtés le meilleur système auditif possible qui réponde le mieux à ses besoins. Comme les embouts auriculaires ne sont pas encore arrivés, vous ajustez les systèmes à l'aide de dômes. Les aides auditives et les accessoires dont vous avez besoin sont en stock. Vous avez devant vous le dossier du client, avec ses coordonnées, l'analyse auditive et votre propre documentation concernant l'examen auditif.

Après avoir porté les appareils pendant quelques jours, le/la client-e se présente dans votre magasin spécialisé et apporte en même temps le système auditif d'un voisin. Il/elle vous décrit le problème que son voisin a avec ce système auditif. D'autre part, le voisin souhaite que vous remédiiez au défaut indiqué de son système auditif.

Le/la client-e parle ensuite de son expérience de port de l'équipement auditif que vous lui avez adapté et vous décrit un problème causé par ce système. Après vérification de la fonctionnalité des systèmes auditifs ajustés, le/la client-e souhaite les conserver.

Tâche

Vous disposez de 4 heures pour exécuter les tâches suivantes. Vous gérez vous-même judicieusement votre temps. Veillez à exécuter les tâches ci-après. Préparez votre place de travail.

Avant l'arrivée du/de la client-e :

1. Vous préparez les appareils auditifs, les accessoires et la connexion à l'oreille choisie en vue du rendez-vous avec le/la client-e, et vous vous assurez de leur bon fonctionnement en les écoutant. Vous configurez les appareils avec First Fit en tenant compte de tous les paramètres existants.
2. Afin de faire un réglage des appareils de votre client-e par une mesure in vivo, vous préparez également l'installation in vivo. L'objectif est de pouvoir commencer les mesures sur l'oreille du/de la client-e sans devoir faire des mesures supplémentaires.

Après l'arrivée du/de la client-e :

3. Après l'accueil du/de la client-e, vous ajustez directement sur place les systèmes auditifs à la perte auditive du/de la client-e de manière professionnelle et correcte.
4. Vous procédez ensuite au réglage fin structuré, basé sur les impressions subjectives du/de la client-e. Pour ce faire, vous déterminez la sensation subjective et ajustez les systèmes auditifs, y compris la connexion à l'oreille choisie, en fonction de l'impression du/de la client-e.
5. Vous adaptez les accessoires choisis aux exigences spécifiques du/de la client-e et du système.
6. Vous expliquez de manière compréhensible pour le/la client-e la manipulation, l'entretien et le nettoyage du système auditif. Vous lui montrez l'alimentation électrique des systèmes auditifs. Le/la client-e doit alors être en mesure de faire fonctionner tout-e seul-e les systèmes. Expliquez au/à la client-e comment réagir dans deux situations complexes typiques pour lui/elle.
7. Vous effectuez dans les règles un contrôle du résultat auditif par un test vocal au calme en plein air, avec et sans appareils auditifs, et vous documentez le résultat de l'audition.
8. Vous tenez le dossier client de manière compréhensible et complète en y ajoutant les informations suivantes : appareils auditifs ajustés, accessoires adaptés, problèmes de réglage fin corrigés, mesures du résultat auditif complet avec et sans aide auditive, style et type de connexion à l'oreille ajustés, formule d'adaptation sélectionnée, impression des mesures in vivo, explication de la technique d'écoute.

Le/la client-e a apporté le système auditif de son voisin :

9. Le/la client-e vous décrit le problème du voisin avec son système auditif. Vous effectuez un contrôle fonctionnel systématique par une inspection visuelle et par l'écoute. Documentez les problèmes rencontrés (2 max.) et leurs causes possibles.
10. Vous remédiez vous-même au défaut indiqué du système auditif du voisin et vous-vous assurez ensuite que le système fonctionne correctement.

Après avoir porté son système auditif durant quelques jours, le/la client-e décrit un problème constaté :

11. Vous effectuez un contrôle du fonctionnement du système auditif ajusté à l'aide d'une chaîne de mesure et vous comparez les résultats avec la fiche technique. Évaluez le fonctionnement du système auditif sur la base de la comparaison avec la fiche technique et documentez votre conclusion par écrit.

Le/la client-e souhaite conserver son système auditif :

12. Vous établissez la facture complète pour le/la client-e et vous la lui expliquez de manière compréhensible.
13. Vous écrivez un rapport final complet dans les termes techniques appropriés à l'intention de l'ORL sur l'adaptation du système auditif, avec les données du client, les résultats auditifs mesurés et le système auditif adapté.

Constituez un dossier client structuré complet et compréhensible afin qu'un-e autre collègue non concerné-e puisse prendre en charge le/la client-e à tout moment et s'en occuper de manière professionnelle.

Faites-le en respectant les dispositions légales et celles de l'entreprise en matière de protection des données.

L'examen est suivi par deux expert-e-s. L'un d'eux tient le rôle du client, le deuxième observe et note vos procédures et vos activités pendant toute la durée de l'examen.

A la fin de l'examen, remettez à l'expert-e les travaux suivants munis de votre numéro de candidat :

- dossier client complet avec données personnelles, appareils auditifs ajustés, accessoires ajustés, problèmes de réglage fin corrigés, mesures et résultats auditifs complets avec et sans appareils auditifs, style et type de connexion à l'oreille adapté, option d'adaptation sélectionnée, impression des mesures in situ, tactique auditive déclarée.

- documentation de la recherche de défauts
- fiche technique
- liste imprimée des valeurs mesurées par la chaîne de mesure
- rapport final
- facture au client

L'évaluation porte sur les compétences opérationnelles (CO) et les objectifs évaluateurs (OE) suivants :

CO 2.1 Planifier les étapes de travail et préparer les rendez-vous avec le/la client-e **10 Points**

OE 2.1.2 - Préparez les rendez-vous avec le/la client-e 10 Points

CO 2.2 Adapter les systèmes auditifs et accessoires spécifiques des clients à l'aide de l'ordinateur et instruire ces derniers **30 Points**

OE 2.2.1 - Effectuer les mesures et les adaptations 10 Points

OE 2.2.2 - Effectuer le réglage fin 9 Points

OE 2.2.3 - Adapter les accessoires / articles supplémentaires spécifiquement au système 2 Points

OE 2.2.5 - Instruire les client-e-s 9 Points

CO 2.3 Effectuer les mesures de résultat et les contrôles subséquents **30 Points**

OE 2.3.2 - Effectuer et analyser une audiométrie vocale 24 Points

OE 2.3.3 - Evaluer les résultats et procéder à de nouveaux réglages fins des systèmes auditifs 6 Points

CO 2.4 Effectuer les contrôles de fonctionnement et les services sur le système auditif **20 Points**

OE 2.4.1 - Effectuer les contrôles de fonctionnement 16 Points

OE 2.4.2 - Effectuer les réparations et mettre des appareils de remplacement à disposition 4 Points

CO 2.5 Finaliser le processus de conseil et de vente **10 Points**

OE 2.5.1 - Etablir et classer la facture 4 Points

OE 2.5.2 - Rédiger le bilan final 6 Points

Total Position 2 100 Points