

Travail pratique prescrit TPP

**Rubrique 1 : Identification des besoins des clients et vente des systèmes auditifs**

sous-rubrique 1.1 : Identifier et évaluer les besoins du client

sous-rubrique 1.2 : Réaliser des tests auditifs à l'aide de l'ordinateur, évaluer et expliquer les résultats aux clients.

sous-rubrique 1.3 : Conseiller les clients, mener des entretiens de vente et effectuer des prises d'empreinte des oreilles.

sous-rubrique 1.4 : Constituer un dossier client et réaliser des tâches administratives selon les instructions.

Nom, Prénom	Nr. candidat/e	Date
.....	.....	.....

**Durée :** 3 heures**Supports autorisés :** moyens mentionnés dans la convocation à l'examen

**Déroulement :** Deux experts<sup>1</sup> sont présents pendant l'examen. Un expert joue le rôle de client. Le deuxième expert observe et consigne votre démarche et vos activités tout au long de l'examen.

**Répartition des points Rubrique 1 :**

Nombre maximal de points :	<b>225</b>
• SR <sup>2</sup> 1.1:	<b>33</b>
• SR 1.2:	<b>72</b>
• SR 1.3:	<b>60</b>
• SR 1.4:	<b>21</b>
• Compétences personnelles, sociales et méthodologiques :	<b>39</b>

<sup>1</sup> Pour faciliter la lecture, la forme masculine est utilisée et fait toujours référence à la forme féminine.

<sup>2</sup> SR : sous-rubrique

## Situation de départ

En tant qu'apprenti(e) acousticien(ne) en systèmes auditifs en 3<sup>e</sup> année de formation, vous assurez les rendez-vous avec les clients de manière autonome.

### Rendez-vous pour test auditif et conseil :

Vous avez dans votre agenda un rendez-vous avec un client pour un test auditif.

D'après les informations figurant dans l'agenda, le client souhaite une analyse complète de son audition ainsi qu'une consultation de conseil.

## Instruction

Vous disposez de 3 heures pour réaliser les exercices suivants. Il vous appartient de répartir votre temps de manière judicieuse. Assurez-vous d'effectuer tous les exercices suivants. Préparez votre poste de travail. Veillez à utiliser un langage adapté aux clients lors des conseils et de la vente, à garder votre poste de travail propre et ordonné et à respecter un processus logique.

1. Vous accueillez le nouveau client et effectuez une analyse auditive complète avec anamnèse, évaluation détaillée et approfondie des besoins auditifs, audiométrie tonale et vocale (sans champ libre) pour une évaluation globale de la solution auditive requise. Ils reconnaissent les fréquences à saupoudrer et les saupoudrent de manière professionnelle. Pour ce faire, vous effectuez toutes les étapes de travail nécessaires de manière professionnelle et orientée client, en tenant compte des consignes d'hygiène et de sécurité. Vous tenez compte des sources d'erreur possibles dans l'audiométrie et vous prenez les contre-mesures appropriées pour assurer l'exactitude du résultat.
2. Après l'analyse auditive, vous effectuez une consultation de conseil complète. Pour ce faire, vous expliquez au client les résultats de l'analyse auditive de manière complète, personnalisée et compréhensible. Répondez aux besoins du client. Vous établissez le lien entre l'anamnèse et les besoins auditifs et vous créez une attente réaliste.
3. Vous donnez au client un aperçu compréhensible des solutions auditives possibles en termes de modèles et de niveaux de technologie en fonction de leurs besoins et en les présentant de manière pertinente. Faites une recommandation claire, en lien avec la situation du client, pour un modèle et un niveau technologique en indiquant au moins deux critères. Présentez les couleurs possibles et faites une recommandation adaptée au client. Expliquez les avantages de la solution auditive recommandée pour le client en fonction des besoins du client.
4. En fonction de la situation du client, vous donnez au client un aperçu compréhensible des connexions acoustiques possibles concernant la forme et les matériaux. Faites une recommandation claire et adaptée au client pour une connexion acoustique. Expliquez l'utilité de la connexion acoustique recommandée en fonction des besoins du client.

5. Prenez une empreinte complète et professionnellement correcte d'une oreille de votre client en tenant compte des consignes d'hygiène et de sécurité. Vous pouvez choisir le côté vous-même. Assurez-vous que l'empreinte de l'oreille est adaptée à chaque forme d'embout et à chaque perte auditive. Si vous estimez l'empreinte de l'oreille non réussie, vous pouvez la répéter une fois sur la même oreille.
6. Créez un devis et expliquez-le à votre client de manière complète et compréhensible.
7. Ensemble avec votre client, faites une demande pour une participation aux frais auprès de l'assurance maladie. Pour ce faire, remplissez le bon formulaire d'assurance maladie avec toutes les informations nécessaires.
8. Expliquez brièvement au client comment l'appareillage va se poursuivre. Fixez le prochain rendez-vous et donnez-le au client par écrit.
9. Prenez congé du client de manière appropriée.
10. Commandez les aides auditives, les connexions acoustiques et les accessoires. Assurez-vous que la commande est complète et correcte.
11. Créez un dossier client complet de manière claire, concise et compréhensible afin qu'un collègue non impliqué puisse continuer la prise en charge du client à tout moment et de manière professionnelle. Veillez à respecter les réglementations légales et de l'entreprise en matière de protection des données.

A la fin de l'examen, vous remettez aux experts les documents et exercices suivants, indiquez votre numéro de candidat :

- Le dossier client complet avec données personnelles, évaluation des besoins, anamnèse, résultats d'otoscopie, audiogramme tonal et vocal, recommandations ;
- La demande auprès de l'assurance maladie ;
- Le devis ;
- La commande des aides auditives, les embouts et les accessoires ;
- La meilleure prise d'empreinte

Si vous ne pouvez pas imprimer, vous pouvez créer des impressions d'écran et les documenter à l'aide d'un programme de traitement de texte (par exemple Word).

Travail pratique prescrit TPP

**Rubrique 2 : Adaptation des systèmes auditifs**

SR 2.2 : Adapter les systèmes auditifs et les accessoires à l'aide de l'ordinateur et en fonction des besoins du client et instruire les clients

SR 2.4 : Contrôler le fonctionnement et assurer le service des systèmes auditifs.

Nom, Prénom	Nr. candidat/e	Date
.....	.....	.....

**Durée :** Rubrique 2a, 1 heure**Supports autorisés :** moyens mentionnés dans la convocation à l'examen.

**Déroulement :** Deux experts sont présents pendant l'examen. Un expert joue le rôle de client. Le deuxième expert observe et consigne votre démarche et vos activités tout au long de l'examen.

**Répartition des points Rubrique 2a :**

Nombre maximal de points : **78**  
(s'ajoutent aux points obtenus en position 2b)

- SR 2.2: **15**
- SR 2.4: **33**
- Compétences personnelles, sociales et méthodologiques: **30**

### **Situation de départ**

En tant qu'apprenti(e) acousticien(ne) en systèmes auditifs en 3<sup>e</sup> année de formation, vous assurez les rendez-vous avec les clients de manière autonome.

#### Rendez-vous réparation et protection auditive :

Vous avez un rendez-vous avec un nouveau client. Le client apporte le système auditif défectueux d'un parent âgé. Celui-ci a un défaut. Le client souhaite également des conseils sur la protection auditive. Le client a besoin d'un délai de réflexion après la consultation et ne fait pas encore de commande.

### **Instructions**

Vous disposez de 1 heure pour réaliser les exercices suivants. Il vous appartient de répartir votre temps de manière judicieuse. Assurez-vous d'effectuer tous les exercices suivants. Préparez votre poste de travail. Pensez à employer un langage adapté au client dans le cadre de la consultation et la vente. Gardez votre espace de travail propre et bien rangé et suivez un processus logique.

1. Accueillez le client.
2. Expliquez le déroulement du rendez-vous d'aujourd'hui.

#### Appareil défectueux :

3. Questionnez le client sur les problèmes avec l'aide auditive.
4. Soumettez le système auditif à un contrôle visuel approfondi.
5. Vérifiez le fonctionnement du système auditif par l'écoute.
6. Informez le client du défaut et de la solution possible.
7. Réparez le défaut de manière professionnelle et propre.
8. Remettez l'appareil nettoyé et fonctionnel au client.
9. Documentez la réparation de manière compréhensible, structurée et complète.

#### Protection auditive :

1. Utilisez une technique de questionnement adaptée pour déterminer les besoins du client.
2. Expliquez les différents types de protection auditive adaptés à la situation spécifique du client. Incluez dans votre explication des protections auditives individuelles (sur mesure) et standardisées (préfabriquées). Citez deux avantages et deux inconvénients de chaque type. Informez le client du prix des différents produits de protection auditive.
3. Faites une recommandation claire en fonction des besoins des clients.
4. Expliquez le processus au client s'il achète une protection auditive ultérieurement.
5. Prenez congé du client de manière appropriée.

6. Créez un dossier client complet de manière claire, concise et compréhensible afin qu'un collègue non impliqué puisse continuer la prise en charge du client à tout moment et de manière professionnelle. Veuillez respecter les réglementations légales et de l'entreprise en matière de protection des données.

A la fin de l'examen, vous remettez aux experts les documents et exercices suivants avec votre numéro de candidat :

- Documentation de la réparation
- Dossier client complet avec les données personnelles du client de la protection auditive, recommandation de protection auditive avec justification et prix

Si vous ne pouvez pas imprimer, vous pouvez créer des impressions d'écran et les documenter à l'aide d'un programme de traitement de texte (par exemple Word).

Travail pratique prescrit TPP

**Rubrique 2 : Adaptation des systèmes auditifs**

SR 2.1 : Planifier les étapes de travail et préparer les rendez-vous avec les clients.

SR 2.2 : Adapter les systèmes auditifs et les accessoires à l'aide de l'ordinateur et en  
Fonction des besoins du client et instruire les clients.

SR 2.3 : Effectuer des mesures d'efficacité et assurer un suivi.

SR 2.4 : Contrôler le fonctionnement et assurer le service des systèmes auditifs.

SR 2.5 : Mener à terme des processus de conseil à la clientèle et de vente.

Nom, Prénom	Nr. Candidat/e	Date
.....	.....	.....

**Durée :** Rubrique 2b, 4 heures**Supports autorisés :** moyens mentionnés dans la convocation à l'examen**Déroulement :** Deux experts sont présents pendant l'examen. Un expert joue le rôle de client. Le deuxième expert observe et consigne votre démarche et vos activités tout au long de l'examen.**Répartition des points Rubrique 2b :**Nombre maximal de points : **150**  
(s'ajoutent aux points obtenus en position 2a)

- SR 2.1: **12**
- SR 2.2: **57**
- SR 2.3: **24**
- SR 2.4: **18**
- SR 2.5: **9**
- Compétences personnelles, sociales et méthodologiques: **30**

## Situation de départ

En tant qu'apprenti(e) acousticien(ne) en systèmes auditifs en 3<sup>e</sup> année de formation, vous assurez les rendez-vous avec les clients de manière autonome.

### Rendez-vous d'adaptation :

Le rendez-vous d'adaptation pour votre client du matin est noté dans votre agenda. Vous avez réalisé vous-même l'analyse auditive et la consultation de conseil. Comme les embouts ne sont pas encore arrivés, vous adaptez les aides auditives avec des dômes. Vous avez les aides auditives et les accessoires nécessaires en stock. Votre propre documentation du matin, avec l'analyse auditive et les mesures audiologiques, est à disposition et vous pouvez continuer avec celle-ci.

### Rendez-vous fin d'essai :

Le client est satisfait des réglages et aucune adaptation subjective n'est nécessaire. Le client souhaite effectuer un contrôle technique du fonctionnement avant d'acheter les aides auditives. Après le contrôle de fonctionnement, le client souhaite acheter le système auditif.

## Instructions

Vous disposez de 4 heures pour réaliser les exercices suivants. Il vous appartient de répartir votre temps de manière judicieuse. Assurez-vous d'effectuer tous les exercices suivants. Préparez votre poste de travail. Pensez à employer un langage adapté au client dans le cadre de la consultation et la vente. Gardez votre espace de travail propre et bien rangé et suivez un processus logique.

### Rendez-vous d'adaptation :

#### Avant l'arrivée du client :

1. Vous préparez les aides auditives, les accessoires et la connexion acoustique pour le rendez-vous et assurez leur fonctionnement. Vous ajustez le système auditif à l'aide de First Fit, en tenant compte de tous les paramètres disponibles du client.
2. Vous préparez les appareils auditifs, la connexion acoustique et les accessoires pour le client de manière pratique et ordonnée afin de montrer votre professionnalisme. Vos systèmes de mesure sont préparés pour que vous puissiez commencer immédiatement à l'arrivée du client.

#### Après l'arrivée du client :

3. Accueillez le client et expliquez-lui pourquoi le système auditif actuel diffère éventuellement du système convenu.
4. Expliquez le déroulement du rendez-vous d'aujourd'hui et vérifiez le positionnement du système auditif, en tenant compte des consignes d'hygiène.
5. Adaptez correctement les aides auditives à la perte auditive du client, par mesure, in vivo à la perte auditive du patient. Optez pour une méthode d'insertion et adaptez les systèmes aux courbes cibles en tenant compte de la dynamique. Tenez compte des résultats des mesures audiologiques, de l'évaluation des besoins et des souhaits du patient en matière d'audition.



6. Effectuez ensuite une adaptation fine, structurée et en fonction des impressions subjectives du client. Pour ce faire, vous déterminez la perception subjective et ajustez correctement les aides auditives, y compris la connexion acoustique, en fonction de l'impression du client. Pour vérifier le réglage fin, utilisez des exemples sonores (analogiques ou numériques) adaptés aux besoins auditifs du client.
7. Vous adaptez les accessoires recommandés en fonction du client et du système auditif. Montrez et expliquez au client de manière compréhensible, personnalisée et détaillée les fonctions et la manipulation.
8. Vous expliquez au client de manière compréhensible, personnalisée et détaillée la manipulation, l'entretien et le nettoyage des aides auditives. Vous instruisez le client sur l'alimentation des aides auditives. Le client doit ensuite pouvoir utiliser le système auditif de manière autonome.
9. Expliquez au client comment il doit se comporter dans deux situations typiques et difficiles, afin qu'il puisse bénéficier au mieux du système auditif dans ces situations.
10. Vous effectuez un test d'efficacité auditive par une audiométrie vocale avec des listes monosyllabiques dans le silence en champ libre avec et sans système auditif. Expliquez clairement et correctement l'efficacité au client.
11. Expliquez la suite de la procédure au client. Fixez le prochain rendez-vous et donnez-le au client par écrit. Créer des attentes clients réalistes.
12. Prenez congé du client de manière appropriée.
13. Vous mettez à jour le dossier client de manière compréhensible, structurée et complète en y ajoutant le contenu suivant : aides auditives adaptées, accessoires adaptés, problèmes de réglage fin corrigés, mesures d'efficacité auditive complètes avec et sans appareils auditifs, connexion à l'oreille adaptée, formule d'appareillage sélectionné, impression des mesures in-situ et impression du logiciel du fabricant.

Rendez-vous fin d'essai :

1. Accueillez le client.
2. Expliquez le déroulement du rendez-vous d'aujourd'hui.
3. Vous effectuez un contrôle de fonctionnement sur les deux aides auditives adaptées à l'aide de la chaîne de mesure (méthode de mesure librement sélectionnable). Vous déterminez les courbes de mesure et les données suivantes :  
OSPL90, HFA-OSPL90, FOG50 gain max, FOG50-HFA, RTS60-HFA.  
Comparez les résultats avec la fiche technique. Évaluez le fonctionnement de l'aide auditive par comparaison avec la fiche technique et expliquez les résultats au client.
4. Remettez les aides auditives au client dans leur configuration client testée.
5. Créez une facture client complète et expliquez-la au client de manière compréhensible. Abordez les modalités de paiement possibles.

6. Expliquez au client le déroulement après l'achat du système auditif.
7. Prenez congé du client de manière appropriée.
8. Créez un dossier client complet de manière claire, concise et compréhensible afin qu'un collègue non impliqué puisse continuer la prise en charge du client à tout moment et de manière professionnelle. Veillez à respecter les réglementations légales et de l'entreprise en matière de protection des données.

A la fin de l'examen, vous remettez aux experts les documents et exercices suivants. Indiquez votre numéro de candidat :

- Dossier client complet avec données personnelles, aides auditives adaptées, accessoires adaptés, problèmes de réglage fin corrigés, mesures d'efficacité auditive complètes avec et sans appareils auditifs, satisfaction subjective, connexion à l'oreille adaptée, formule d'ajustement choisie, impression des mesures in vivo, impression du logiciel du fabricant
- Fiche technique de l'aide auditive vérifiée et adaptée
- Impressions des mesures de la chaîne de mesure et conclusions par rapport à la fiche technique
- Facture client

Si vous ne pouvez pas imprimer, vous pouvez créer des impressions d'écran et les documenter à l'aide d'un programme de traitement de texte (par exemple Word).