

## TECHNICIEN(NE) DE MAINTENANCE EN APPAREILS ELECTROMENAGERS

Le titre professionnel de : **TECHNICIEN(NE) DE MAINTENANCE EN APPAREILS ELECTROMENAGERS<sup>1</sup> niveau IV (code NSF : 250 r)** se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A cette activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

Le technicien de maintenance en appareils électroménagers est un professionnel qui effectue la mise en service et la maintenance des produits électroménagers dans un cadre technique, relationnel et commercial soit au domicile du client, soit en atelier.

Il intervient à toutes les phases du processus de l'intervention : d'un dépannage, d'une réparation ou d'une installation.

Il doit réaliser une commande de pièces en cas de besoin, rend compte de son travail en fin de journée.

Il est amené à prendre des décisions tant techniques que commerciales qui concilient les intérêts du client, de la société qui l'emploie, du magasin de vente et du fabricant.

Il détermine les impératifs d'installation des produits en respectant la conformité aux normes en vigueur. Il intervient sur les groupes frigorifiques des appareils producteurs de froid.

La diversité des produits, les différentes marques l'obligent à s'adapter très rapidement à toutes les technologies utilisées.

L'exercice de son activité peut varier selon qu'il l'exerce en atelier ou en clientèle. Tout au long de son intervention, il assure une bonne relation client.

En atelier :

Il assure son activité en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur

et les consignes d'organisation dans l'entreprise.

Il peut être amené à assurer les interventions ne pouvant être réalisées chez le client (changement de paliers sur lave-linge, moufle sur les fours ou cuisinières électriques), le dépannage des produits nécessitant l'utilisation de la documentation technique constructeurs (pannes non répertoriées), la maintenance des appareils producteurs de froid, avec intervention sur le circuit frigorifique.

Il est amené parfois à assurer l'accueil du client au comptoir du SAV (technicien minute ou conseil).

Il tient à jour la documentation technique.

En clientèle :

Quotidiennement, il peut effectuer environ huit dépannages par jour à domicile et réaliser une tournée qui varie de 50 km à 250 km.

En amont de l'intervention, il prépare sa tournée sur son secteur géographique, détermine les pièces détachées à emporter en fonction des informations notées sur ses fiches de travail.

Il assure la mise en service et la démonstration des appareils neufs en clientèle.

Le dépannage terminé, il vérifie la qualité du travail réalisé, présente la facture au client et réalise son encaissement.

### ■ CCP - INSTALLER ET METTRE EN SERVICE DES APPAREILS ELECTROMENAGERS

- Réaliser la livraison des appareils électroménagers en clientèle.
- Contrôler la conformité des raccordements fluides et énergies en vue de l'installation d'appareil électroménager et conseiller le client.
- Configurer, paramétrer les appareils électroménagers et contrôler le bon fonctionnement des appareils électroménagers.
- Réaliser la démonstration clientèle du fonctionnement des appareils électroménagers en vue d'une utilisation optimale.
- Maintenir des relations commerciales avec sa clientèle dans le cadre de la prestation d'une installation et/ou de la mise en service d'un appareil électroménager.
- Finaliser ses interventions lors de la prestation d'une installation et/ou de la mise en service des appareils électroménagers et dans un cadre administratif, organisationnel et comptable

### ■ CCP - REALISER LA MAINTENANCE SUR PANNES REPERTORIEES DES APPAREILS ELECTROMENAGERS

- Planifier sa charge quotidienne de travail en atelier de maintenance en électroménager.
- Réaliser le provisionnement de pièces à la lecture du bon de travail en vue du dépannage d'appareils électroménagers.
- Poser un diagnostic sur un appareil électroménager en défaut.
- Identifier les causes de panne et remettre en état les appareils électroménagers.
- Maintenir des relations commerciales avec sa clientèle en situation de dépannage d'appareil électroménager à domicile.
- Finaliser ses interventions lors de la prestation d'une activité de maintenance sur les appareils électroménagers et dans un cadre administratif, organisationnel et comptable

### ■ CCP - EFFECTUER LE DIAGNOSTIC ET REALISER LA MAINTENANCE SUR PANNES NON REPERTORIEES DES APPAREILS ELECTROMENAGERS

- Organiser sa charge de travail pour la journée d'intervention à domicile dans le cadre d'une activité de maintenance sur les appareils électroménagers.
- Elaborer une méthode de dépannage visant les pannes non répertoriées sur les appareils électroménagers.
- Intervenir à distance pour le technicien ou le client (hot line niveau II) sur appareils électroménagers.
- Assurer sa veille technique dans le secteur électroménager.
- Maintenir des relations commerciales ou de communication avec son entourage professionnel dans le champ de la maintenance des appareils électroménagers.
- Participer à la gestion de son SAV en lien avec un hiérarchique de l'entreprise

**code TP 00161** référence du titre : **TECHNICIEN(NE) DE MAINTENANCE EN APPAREILS ELECTROMENAGERS<sup>1</sup>**

Information source : référentiel du titre : TMAE

<sup>1</sup>ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 31 juillet 2003 (JO du 9 août 2003) modifié par arrêté du 5 octobre 2007 (JO du 23 octobre 2007)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code 52331 - Maintien(ne) en biens électrodomestiques - 52333 - Maintien(ne) en électronique

## MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL<sup>2</sup>

### 1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

### 2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

### 3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

## MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)<sup>2</sup>

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

## PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parcemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par le DDTEFP.

<sup>2</sup> Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- décret n° 2002-1029 du 2 Août 2002 (JO du 6 Août 2002)

- décret n° 2002-615 du 26 Avril 2002 (JO du 28 avril 2002)

- arrêté du 8 Juillet 2003 (JO du 1<sup>er</sup> Août 2003) modifié par l'arrêté du 10 Février 2005 (JO du 25 Février 2005)

- arrêté du 9 Mars 2006 (JO du 8 Avril 2006)

- circulaire DGEFP n° 2006/13 du 6 juin 2006