



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile

Le titre professionnel technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile¹ niveau 4 (code NSF : 250r,255r) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

L'emploi de technicien est centré sur le service aux clients pour leur permettre l'usage en toute autonomie et sans dysfonctionnement d'équipements électroménagers et audiovisuels.

Le technicien est un professionnel qui réalise son activité à partir de la demande d'un client ou d'une préconisation de réparation, dans un cadre technique, relationnel et commercial.

Ses missions :

- conseiller un client à l'utilisation de ses équipements ;
- maintenir le fonctionnement des équipements.

Le technicien intervient en autonomie sur tous les appareils électroménagers et sur les installations audiovisuels, du diagnostic à la facturation.

Le technicien travaille sur une grande variété d'appareils de différentes marques et doit s'adapter très rapidement à toutes les technologies utilisées. Il est responsable de ses actes pouvant mettre en jeu la sécurité des personnes. Il respecte les règles de sécurité, de protection de l'environnement et les termes des contrats relatifs aux appareils.

Le technicien argumente sa facturation et réalise l'encaissement immédiat.

Il intervient généralement seul chez l'utilisateur. Il est placé sous le contrôle d'un responsable à qui il transmet toutes les informations relatives à son activité. Pour assurer ses missions, il est en relation avec les différents services de l'entreprise et les interlocuteurs des fabricants.

Représentant l'image de marque de son entreprise, le technicien adopte une tenue vestimentaire correcte et un comportement professionnel orienté service. Il est très souvent en relation direct avec le client, règle des problèmes, voire des litiges et à ce titre doit connaître le fonctionnement et les règles commerciales de l'entreprise.

Pour assurer son activité, le technicien utilise une voiture de service contenant son outillage et son stock de pièces détachées qu'il doit gérer. Le permis de conduire B est impératif, il effectue quotidiennement environ 8 dépannages à domicile et réalise une tournée qui varie de 50 km à 250 km.

Le technicien exerce son activité parfois dans des conditions inconfortables, une bonne condition physique est indispensable. Il peut être amené à déplacer des charges lourdes et encombrantes tout en respectant son lieu d'intervention, les connaissances en manutention, gestes et postures sont nécessaires.

Le technicien utilise des notices techniques.

Afin de conseiller efficacement les clients, le technicien doit exercer une veille permanente sur les évolutions techniques, technologiques et les différentes gammes des appareils.

Le technicien peut être amené à travailler du lundi au samedi avec des jours de repos variables et les horaires peuvent être adaptés à la disponibilité du client.

■ CCP - Assurer le service après-vente des appareils électroménagers à domicile.

- Diagnostiquer un défaut d'installation ou d'utilisation d'un appareil électroménager.
- Diagnostiquer le dysfonctionnement d'un appareil électroménager.
- Remettre en état les appareils électroménagers.

■ CCP - Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles à domicile.

- Diagnostiquer un défaut d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle.
- Dépanner les téléviseurs à écrans plats.

Code TP-00161 référence du titre : **Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile¹**

Information source : référentiel du titre : TAVEAD

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 31 juillet 2003 (JO modificatif du 25 janvier 2019).

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : I1402 - Réparation de biens électrodomestiques.

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

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 :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final 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 d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

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

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final 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 peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

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

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

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

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6, R. 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants

- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi