

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel

Le titre professionnel technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel¹ 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).

Le technicien après-vente en électroménager et audiovisuel reçoit la demande d'un client lié à un dysfonctionnement d'un appareil électroménager, tel que les réfrigérateurs, les appareils de lavage ou de cuisson ou un appareil audiovisuel principalement le téléviseur. Cette demande est faite soit par téléphone, soit dans un magasin d'une grande enseigne de distribution avec un service après-vente ou d'un artisan indépendant. Dans ce contexte il veille à recevoir le client avec attention et à adopter une présentation, un comportement et un langage adapté vis-à-vis de tout type de clientèle. Il fournit au client des indications ou des conseils lui permettant de solutionner par lui-même le dysfonctionnement ou il organise un rendez-vous pour une maintenance à domicile.

A partir d'une fiche d'intervention, il se déplace le plus souvent au domicile du client et diagnostique l'origine de l'absence ou du mauvais fonctionnement de l'équipement. Pour cela il reformule les réponses du client suite à son questionnement complémentaire. Il teste, contrôle, reprogramme, voire démonte l'appareil pour identifier l'élément défectueux à réparer ou remplacer.

Ensuite après accord du client sur le devis que le technicien a établi, il répare l'appareil soit par nettoyage, réglage ou remplacement d'un élément.

Il intervient seul, dès la réception de la demande client ainsi que dans la phase de diagnostic et de maintenance. Il reçoit un planning d'intervention

de son responsable, et il lui rend compte de son activité ou l'informe lorsqu'il rencontre une difficulté.

Le technicien est en relation régulière avec le client, par téléphone ou en personne. Au sein de son entreprise, il est sous l'autorité de son supérieur hiérarchique et en contact avec divers acteurs tels que les autres techniciens, les vendeurs, le service client et les services administratifs. Il adapte sa communication en fonction de son interlocuteur.

Le technicien travaille en semaine et peut travailler le samedi avec des horaires en journée y compris en intégrant les contraintes du client.

Il gère à la fois la relation avec le client, la résolution du problème technique lié à l'appareil en intégrant la contrainte de rentabilité de l'intervention. Cela peut le conduire à subir un certain stress, renforcé par les contraintes liées aux déplacements qui peuvent atteindre plus de 100 kms par jour.

Le technicien intervient sur des appareils en respectant les règles de port de charge, de manutention et de sécurité. Il est amené à manipuler des équipements parfois lourds ou installés en hauteur. Cela implique qu'il intervient parfois en binôme.

■ CCP - Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non

- Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil
- Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non
- Remettre en état un appareil électroménager connecté ou non

■ CCP - Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels

- Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil
- Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle
- Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat

Code TP -00161 référence du titre : **Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel¹**

Information source : référentiel du titre : TAVEA

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 31 juillet 2003. (JO modificatif du 16 juin 2024)

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 de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), 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