

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	1/30

SOMMAIRE

Pages

Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	25
Glossaire technique	26
Glossaire du REAC	27

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	3/30

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel "Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile" (Arrêté du 18/01/2019) est constitué de deux activités types et cinq compétences professionnelles.

La présente version conserve cette architecture et modifie une compétence et en rajoute une autre. Il apparaît également une évolution technologiques numériques des équipements qui sont embarqués dans ce nouveau millésime et la formulation de l'activité type1.

Ainsi les compétences liées au « diagnostic d'un défaut d'installation ou d'utilisation » et « diagnostic d'un dysfonctionnement » d'un appareil électroménager ont été rassemblées au sein d'une seule compétence : « Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non ».

Une nouvelle compétence "Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil" a été créée et est commune au 2 blocs d'activités.

Contexte de l'examen du titre professionnel

La révision s'appuie sur un travail de veille et d'investigation, selon les différentes méthodes d'analyse du travail :

- de visites de différentes structures SAV : grandes surfaces alimentaires (GSA), grandes surfaces spécialisés (GSS), grossistes et indépendants et un atelier de réparation de gros électroménager (ARGE) spécialisé du réemploi ;
- d'interviews avec des professionnels du métier, notamment des techniciens, des responsables techniques, des optimisateurs de planning, des formateurs internes aux entreprises, des constructeurs, des chefs d'entreprises, des directeurs et des bénévoles réparateurs électroménagers ;
- d'échanges avec des représentants des branches professionnelles ;
- de données sur le marché et des offres d'emploi ;
- de consultation et d'analyse de données bibliographiques.

A l'issue de ces travaux, il apparaît une évolution des modes de consommations et un choix des consommateurs de réparer leurs appareils électroménagers et audiovisuels au lieu de les remplacer . Une tendance renforcée par des aides gouvernementales financières encourageant la réparation dans un contexte réglementaire visant à développer l'économie circulaire. Cette évolution du secteur confirme le besoin croissant de techniciens, possédant une double compétence en maintenance des appareils audiovisuels et électroménagers, bien que la majorité de leurs interventions se concentre sur l'électroménager.

Les entreprises ne recherchent pas uniquement des professionnels compétents techniquement. Ils doivent être dotés également d'un bon sens relationnel et faire preuve d'écoute et de bienveillance envers les clients. C'est pourquoi une compétence de réponse à une demande du client lié à un dysfonctionnement d'un appareil est proposée. Elle est commune, car elle s'exerce aussi bien pour la prise en charge d'appareils électroménagers qu'audiovisuels, principalement les téléviseurs.

Liste des activités

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

Activités :

- Assurer le service après-vente des appareils électroménagers à domicile.
- Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles à domicile.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	5/30

Nouveau TP : Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel

Activités :

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	6/30

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non	1	Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil
		2	Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non
		3	Remettre en état un appareil électroménager connecté ou non
2	Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels	1	Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil
		4	Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle
		5	Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	8/30

FICHE EMPLOI TYPE

Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les grandes surfaces spécialisées
- Les grandes surfaces alimentaires
- Les stations techniques de service après-vente agréées par les marques
- Les petites et moyennes entreprises (Indépendant ou groupement d'artisans).

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Technicien électroménager
- Technicien TV
- Technicien dépanneur gros électroménagers
- Technicien de maintenance en appareils électroménagers
- Technicien produits «Blanc»

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	9/30

- Dépanneur produits «Brun»

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Article R4544-9 et R4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour la maintenance des appareils électroménagers et audiovisuels.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. 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

2. 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

Compétences transversales de l'emploi

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Respecter des règles et des procédures
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

- Convention collective nationale des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager du 26 novembre 1992.

Code(s) NSF :

250r--Maintenance d'équipements en mécanique-électricité, dépannage de matériel électroménager
255r--Contrôle, essais, maintenance en électricité, électronique

Fiche(s) Rome de rattachement

I1402 Réparation de biens électrodomestiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	10/30

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel assure la relation avec le client ainsi que le diagnostic et la maintenance des appareils électroménagers, connectés ou non, tels que les réfrigérateurs, les lave-linges, les lave-vaisselles, les appareils de cuisson. L'objectif est de garantir une utilisation optimale et de prolonger la durée de vie de l'appareil.

Il répond à une demande d'un client au sujet d'un appareil défectueux, par téléphone ou au comptoir SAV d'une grande enseigne ou au sein d'un magasin d'un artisan indépendant. Il questionne le client pour identifier la nature du problème et lui proposer une solution : soit lui fournir des indications ou des conseils pour lui permettre de résoudre le problème par lui-même, soit lui proposer un rendez-vous pour une intervention à domicile sur le logiciel de planification de son entreprise.

Il réalise le diagnostic de l'appareil, le plus souvent au domicile du client. Il le questionne, en complément des informations qu'il a déjà en sa possession, afin d'identifier l'origine possible du dysfonctionnement. Celui-ci peut être d'ordre mécanique, hydraulique, électrique ou électronique. En fonction du résultat du diagnostic, il effectue les opérations nécessaires au bon fonctionnement de l'appareil. Il procède aux mesures et contrôles nécessaires. Une fois la cause identifiée il établit un devis et conseille le client sur la pertinence de la réparation.

En cas d'accord du client, le technicien procède à la réparation. Il effectue l'éventuelle mise à jour ou reprogrammation du logiciel, suivis des essais pertinents pour vérifier le bon fonctionnement de l'appareil. Une intervention sur deux ne requière pas de pièces détachées et est due à un manque d'entretien ou une mauvaise utilisation. Dans ce cas, le technicien prodigue au client des conseils d'utilisation. Il finalise son intervention en procédant au paiement et en transmettant la facture au client.

Pour le diagnostic, il s'appuie sur la documentation technique du constructeur de plus en plus souvent accessible sous forme informatique. Il a la possibilité de se connecter, sur la plupart des appareils électroménagers, avec son téléphone ou son ordinateur pour tester les différents sous-ensembles.

Le technicien représente l'image de l'entreprise, ce qui implique qu'il adopte une tenue, une posture et une communication adaptées et respectueuses vis-à-vis de tout type de clientèle. De même il applique les règles de respect de la vie privée et du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Il utilise ses équipements de protection individuelle (EPI), par exemple des gants anti-coupure pour la réparation. Il organise son espace de travail en respectant les règles de sécurité des personnes et des biens.

Le technicien intervient en fonction d'un planning établi par son responsable hiérarchique. Il travaille en autonomie au domicile du client ou en présence et sous l'autorité de son responsable, dans un environnement complexe soumis à des exigences liées à la rentabilité, aux clients et aux déplacements.

En cas de non-conformité de l'installation de l'appareil, il l'indique sur son compte-rendu et en informe le client et son responsable.

Un professionnel itinérant dispose d'un véhicule de service et doit être titulaire du permis B. Il parcourt une distance très variable pouvant atteindre plus de 100 km.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Article R4544-9 et R4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour la maintenance des appareils électroménagers.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	11/30

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Respecter des règles et des procédures
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	12/30

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le technicien d'après-vente en audiovisuelle assure la relation avec le client ainsi que le diagnostic et la maintenance des téléviseurs. Il vérifie également la conformité de l'installation, la configuration et l'utilisation des différents périphériques, tels que les lecteurs DVD/Blu-ray et les systèmes home cinéma. L'objectif principal est de fournir une solution technique afin de rendre l'appareil audiovisuel au fonctionnement optimal.

Il répond à une demande d'un client au sujet d'un appareil défectueux, par téléphone ou au comptoir SAV d'une grande enseigne ou au sein d'un magasin d'un artisan indépendant. Il questionne le client pour identifier la nature du problème et lui proposer une solution. Deux types d'actions sont proposés : fournir des indications ou des conseils pour permettre aux clients de résoudre le problème par lui-même, soit proposer un rendez-vous pour une intervention à domicile.

Il réalise le diagnostic de l'appareil, le plus souvent au domicile du client. Il le questionne, en complément des informations qu'il a déjà en sa possession, afin d'identifier l'origine possible du dysfonctionnement. Il détermine la nature du problème : l'installation, la configuration ou de l'appareil lui-même. À la suite du diagnostic, le technicien procède à la réparation par réglage ou remplacement d'éléments tels que le changement d'une carte électronique. Il effectue l'éventuelle mise à jour ou reprogrammation du logiciel, suivis des essais pertinents pour vérifier le bon fonctionnement de l'appareil.

Afin de prendre en compte la demande du client, le technicien répond directement ou renseigne une fiche de planification d'intervention, généralement sur un logiciel de planification de sa société. Pour le diagnostic, il s'appuie sur la documentation technique du constructeur accessible de plus en plus souvent sous forme informatique. Il a également la possibilité d'utiliser une télécommande de service pour réaliser des modes SAV sur certains téléviseurs pour tester l'image, le son, etc.

Le technicien représente l'image de l'entreprise adopte une tenue, une posture et une communication adaptées et respectueuses vis-à-vis de tout type de clientèle. De même il applique les règles de respect de la vie privée et du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Il organise son espace de travail en respectant les règles de sécurité des personnes et des biens.

Le technicien intervient en fonction d'un planning établi par son responsable hiérarchique. Il travaille en autonomie au domicile du client ou en présence et sous l'autorité de son responsable. Il peut également intervenir dans un environnement complexe soumis à des exigences liées à la rentabilité, aux clients et aux déplacements.

En cas de non-conformité de l'installation de l'appareil, il l'indique sur son compte-rendu et en informe le client et son responsable.

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. Un professionnel itinérant dispose d'un véhicule de service et est donc titulaire du permis B. Il parcourt une distance très variable pouvant atteindre plus de 100 km.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Article R4544-9 et R4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour la maintenance des appareils audiovisuels.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	13/30

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Respecter des règles et des procédures
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	14/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'une sollicitation client, par téléphone ou en magasin, l'accueillir, recueillir sa demande, poser les questions nécessaires sur l'appareil et son dysfonctionnement, en s'appuyant sur ses connaissances techniques et notices d'utilisations et d'installations du constructeur. En reformulant les réponses, analyser la demande et proposer une solution technique ou une intervention, afin de répondre aux besoins du client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le technicien représente l'image de marque de son entreprise à l'extérieur. Cela implique d'une part qu'il ait une communication et un comportement respectueux vis-à-vis de tout type de clientèle, qu'il applique les règles de respect de la vie privée et du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). D'autre part, en particulier en magasin sa posture et sa tenue vestimentaire sont adaptées à son métier et à l'accueil de la clientèle.

En fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, le recueil de la demande du client se fait par téléphone, ou au comptoir d'un SAV d'une enseigne d'une grande marque d'électroménager et audiovisuel ou au sein d'un magasin d'un indépendant.

Le technicien recueille la demande du client aux horaires habituels d'ouverture des magasins d'électroménager.

En fonction des situations, le technicien planifie ou confirme l'intervention à l'aide de l'outil informatique de planification de la société.

Critères de performance

Le client est accueilli avec attention.

La demande du client est prise en charge.

Les questions nécessaires à l'identification de l'appareil et de son dysfonctionnement sont pertinentes.

Les réponses sont correctement reformulées.

Les informations fournies par le client sont analysées.

Une solution technique ou une intervention est proposée.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Accueillir un client

Écouter, question et reformuler la réclamation du client

Exploiter la documentation du constructeur à destination du client

S'informer des circonstances de la panne et dresser un pré-diagnostic

Organiser son activité afin de se rendre disponible pour recevoir la clientèle

Organiser un espace pour accueillir la clientèle dans de bonnes conditions

Ranger, classer la documentation professionnelle

Adopter une posture et une présentation compatible avec l'accueil de la clientèle

Respecter les règles de communication liées à l'accueil de clientèle

Respecter les règles de discrétion et d'intimité dans la relation client

Accueillir/prendre congé d'un client avec politesse

Laisser s'exprimer un client

S'exprimer clairement

Réagir avec diplomatie

Conduire un entretien d'investigation de panne

Conseiller le client dans l'utilisation et l'entretien de son appareil

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	15/30

Connaissances des différents groupes de fabricants, sites des constructeurs, les marques distribuées
Connaissance des règles d'installation des principaux appareils électroménager et audiovisuel
Connaissances du fonctionnement des principaux appareils électroménager et audiovisuel
Connaissances des règles de compatibilité des raccordements
Connaissance des principaux types de connectivité des appareils électroménager et audiovisuel
Connaissance de la chimie de l'eau et du lavage
Connaissance de la NF C15-100
Connaissance du fonctionnement et des sécurités des différents types de gaz à usage domestique
Connaissance des étiquettes énergétiques
Connaissance de l'indice de réparabilité
Connaissance du bonus réparation
Connaissance des règles de l'écoute active
Connaissance des différents types de handicap et de leurs conséquences pour la personne en situation de handicap et son environnement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	16/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'un appareil électroménager connecté, ou non, présentant un dysfonctionnement, en respectant la réglementation, les recommandations du constructeur, ainsi que les critères sécurité et environnement, vérifier la nature du problème, déterminer les origines possibles. Pour ce faire démonter l'appareil, et contrôler l'élément défectueux ainsi que l'état général de l'appareil électroménager, rédiger le devis pour la remise en état et conseiller le client sur la pertinence de la réparation dans le but de prolonger la durée de vie de l'appareil lorsque cela est judicieux.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Selon la structure de son entreprise, le technicien prend connaissance de ses interventions soit par l'outil informatique de sa société, soit directement par son responsable. La majorité des interventions se déroulent chez les clients, en leur présence.

Lorsqu'il se rend chez le client, il adopte une tenue vestimentaire soignée et adopte un comportement professionnel vis-à-vis de tout type de clientèle. Il est vigilant dans son intervention à ne pas dégrader son environnement de travail : les appareils et le domicile du client. Le technicien s'appuie sur la documentation technique du constructeur et effectue des modes tests manuels afin d'orienter son diagnostic. Désormais sur de nombreux appareils, il se connecte avec son téléphone ou son ordinateur pour tester les différents sous-ensembles, lire les codes d'erreur en mémoire, consulter le nombre d'heures d'utilisation, etc.

Pour le démontage de l'appareil, le technicien s'équipe de ses protections individuelles, tels que les gants anti-coupures, chaussures de sécurité. Le technicien intervient sur des appareils en respectant les règles de port de charge, de manutention et de sécurité.

Critères de performance

La réglementation, les règles constructeurs et les critères sécurité/environnement sont appliqués.

La nature et les origines possibles du problème de l'appareil électroménager sont déterminées.

L'appareil électroménager est démonté avec soin.

L'élément défectueux et l'état général de l'appareil électroménager sont contrôlés.

Le prix de la réparation est correctement établi.

Les conseils sur la pertinence de la réparation sont donnés.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Vérifier la conformité d'une installation d'un appareil électroménager

Vérifier la conformité d'utilisation d'un appareil électroménager

Connecter un appareil électroménager connectable au réseau internet

Utiliser le mode SAV manuel du constructeur

Utiliser l'outil d'aide au diagnostic du constructeur

Utiliser toutes les fonctions d'un appareil électroménager

Exploiter la documentation technique

Déposer, poser tous les sous-ensembles en respectant les règles de sécurité et l'intégrité de l'appareil

Réaliser des mesures à l'aide d'un multimètre

Réaliser des contrôles de tensions et de résistances

Mesurer le TH et PH de l'eau

Accéder aux éléments des appareils

S'informer des circonstances de la panne et dresser un pré-diagnostic

Lister des hypothèses de défaut

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	17/30

Contrôler les hypothèses avec les outils adéquats
Rédiger un devis
Rédiger un compte-rendu

Organiser son espace de travail en garantissant la sécurité des personnes

Respecter les biens et le domicile du client
Conduire un entretien d'investigation de panne
Conseiller le client dans l'utilisation et l'entretien de son appareil

Connaissance de la NF C15-100
Connaissance du fonctionnement et des sécurités des différents types de gaz à usage domestique
Connaissance de la chimie de l'eau et du lavage
Connaissance des différents types de connectivité
Connaissance des programmes types
Connaissances de l'utilisation des appareils
Connaissances de fonctionnement des appareils
Connaissances des synoptiques fonctionnels des appareils
Connaissances de la technologie des sous-ensembles
Connaissances des valeurs caractéristiques de tous les sous-ensembles
Connaissances des circuits thermodynamiques
Connaissances des bases de l'électrocinétique
Connaissances des interfaces de sorties de modules électroniques
Connaissance du code IRIS
Connaissance des étiquettes énergétiques
Connaissance de l'indice de réparabilité
Connaissance du bonus réparation
Connaissances des règles de rédaction d'un devis et d'une facture
Connaissance des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement
Connaissance des règles de l'écoute active
Connaissance des différents types de handicap et de leurs conséquences pour la personne en situation de handicap et son environnement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	18/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Remettre en état un appareil électroménager connecté ou non

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'un appareil électroménager connecté ou non, diagnostiquer en respectant la réglementation, les recommandations du constructeur, ainsi que les critères sécurité et environnement, réparer ou remplacer un élément, ou ajuster les paramètres de fonctionnement, effectuer l'éventuelle mise à jour ou reprogrammation pour les appareils dotés d'un logiciel de programmation. Vérifier le fonctionnement de la remise en état, prodiguer des conseils d'utilisation et d'entretien au client, rédiger la facture et encaisser la prestation et, en vue de rendre un appareil électroménager au fonctionnement optimal.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La majorité des interventions se déroulent chez les clients, en leur présence. Tout comme en phase diagnostic, le technicien adopte une présentation, posture et communication respectueuse du client.

Habituellement, la réparation de l'appareil électroménager est effectuée immédiatement après le diagnostic, si le technicien dispose de la pièce, des outils et du temps nécessaires. Dans le cas contraire, une nouvelle intervention est planifiée.

Pour la remise en état de l'appareil électroménager, le technicien utilise les mêmes outils que pour le diagnostic, tel que des tournevis, une pince multiprise et s'équipe de ses protections individuelles, tels que les gants anti-coupures, chaussures de sécurité. Le technicien intervient sur des appareils en respectant les règles de port de charge, de manutention et de sécurité.

Il mobilise ses connaissances techniques et s'appuie sur la documentation technique du constructeur.

Critères de performance

La réglementation, les règles constructeurs et les critères sécurité/environnement sont appliqués.

La réparation ou le remplacement des éléments défectueux ou l'ajustement des paramètres de l'appareil électroménager est effectué.

L'appareil électroménager est de nouveau fonctionnel.

L'éventuelle mise à jour et /ou reprogrammation de l'appareil électroménager est réalisée.

Les conseils d'utilisation et d'entretien sont donnés.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Déposer, poser tous les sous-ensembles en respectant les règles de sécurité et l'intégrité de l'appareil

Remettre en état un circuit frigorifique fonctionnant à l'isobutane

Connecter un appareil électroménager connectable au réseau internet

Utiliser des outils de reprogrammation numériques

Débraser, braser un composant électrique ou électronique

Exploiter une vue éclatée

Réaliser des tests adaptés pour l'évaluation de la réparation

Rédiger un compte-rendu

Organiser son espace de travail en garantissant la sécurité des personnes.

Respecter les biens et le domicile du client

Conseiller le client dans l'utilisation et l'entretien de son appareil

Connaissance de la NF C15-100

Connaissance du fonctionnement et des sécurités des différents types de gaz à usage domestique

Connaissances des différents groupes de fabricants, sites des constructeurs, les marques distribuées

Connaissances des différents types de connectivité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	19/30

Connaissances des circuits thermodynamiques
Connaissances de fonctionnement des appareils
Connaissances des synoptiques fonctionnels des appareils
Connaissances de la technologie des éléments
Connaissances des bonnes pratiques de gestes et postures
Connaissances des règles de rédaction d'un devis et d'une facture
Connaissance des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement
Connaissance des étiquettes énergétiques
Connaissance de l'indice de réparabilité
Connaissance du bonus réparation
Connaissance des règles de l'écoute active
Connaissance des différents types de handicap et de leurs conséquences pour la personne en situation de handicap et son environnement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	20/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'une absence ou d'une mauvaise réception d'image ou de son sur l'installation audiovisuelle, en respectant la réglementation, les recommandations du constructeur, ainsi que les critères sécurité et environnement, identifier la nature du problème, contrôler la connectivité et les réglages du téléviseur et de ses éventuels périphériques, déterminer les origines possibles du dysfonctionnement. En fonction du résultat, expliquer au client les réglages nécessaires ou proposer d'intervenir sur l'appareil dans le but de rendre l'installation audiovisuelle à nouveau fonctionnelle.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Selon la structure de son entreprise, le technicien reçoit ses interventions soit par l'outil informatique de sa société, soit directement par son responsable. Le technicien adopte une présentation, posture et communication respectueuse du client.

Le technicien peut être amené à déplacer les téléviseurs et ses périphériques et à travailler dans des positions inconfortables. Il respecte les biens du client. Il utilise les outils adéquats au diagnostic des installations audiovisuelles, tel un mesureur de champ et se réfère à la documentation technique du constructeur. Lors d'un défaut de réception du signal, il oriente le client vers un spécialiste tel qu'un antenniste ou son fournisseur d'accès internet.

En fonction de la configuration de l'installation, équipement en hauteur fixé au mur ou de la taille de l'écran, le technicien peut intervenir avec un collègue.

Critères de performance

La réglementation, les règles du constructeur et les critères sécurité/environnement sont appliqués.

Les principales technologies de connexion sont maîtrisées.

Les protocoles de communication avec le réseau internet et entre les différents appareils sont maîtrisés.

La cause possible du dysfonctionnement de l'installation audiovisuelle est établie.

Une solution est proposée au client.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Exploiter la documentation technique

Utiliser des appareils de reprogrammation et d'aide à la maintenance numériques

Classer par niveau de probabilité les hypothèses de défaut

Configurer une installation

Paramétrer les appareils d'une installation audiovisuelle

Réaliser des tests adaptés pour l'évaluation de la réparation

Rédiger un compte-rendu

Organiser son espace de travail en garantissant la sécurité des personnes

Respecter les biens et le domicile du client

Conduire un entretien d'investigation de panne

Conseiller le client dans l'utilisation et l'entretien de son appareil

S'informer des préférences de configuration du client

Connaissances des différents groupes de fabricants, sites des constructeurs, les marques distribuées.

Connaissances de l'utilisation des appareils.

Connaissances de fonctionnement des appareils.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	21/30

Connaissances des règles de compatibilité des raccordements.
Connaissances des règles de rédaction d'un devis.
Connaissances du code IRIS.
Connaissances des règles de configuration d'une installation.
Connaissance des paramètres d'installation des appareils audiovisuels.
Connaissance des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement
Connaissance des étiquettes énergétiques
Connaissance de l'indice de réparabilité
Connaissance du bonus réparation
Connaissance des règles de l'écoute active
Connaissance des différents types de handicap et de leurs conséquences pour la personne en situation de handicap et son environnement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	22/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'un téléviseur présentant un dysfonctionnement, en respectant la réglementation, les consignes du constructeur et les règles de sécurité et d'environnement, vérifier les origines possibles du dysfonctionnement ou de la panne, réparer ou remplacer les éléments endommagés, vérifier la configuration et les éventuelles mises à jour logicielles, contrôler le fonctionnement de l'appareil, en vue de rendre un téléviseur fonctionnel.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Selon la structure de son entreprise, le technicien reçoit ses interventions soit par l'outil informatique de sa société, soit directement par son responsable. La majorité des interventions se déroulent chez les clients, en leur présence. Il organise sa tournée en prenant compte les disponibilités des clients, en optimisant les trajets pour minimiser à la fois le temps de route et les coûts associés.

Le technicien intervient sur des appareils en respectant les règles de port de charge, de manutention et de sécurité. Il utilise des outils, tels que des tournevis, des ventouses. En fonction de la configuration de l'installation, équipement en hauteur fixé au mur ou de la taille de l'écran, le technicien peut intervenir avec un collègue.

Pour réparer ou changer certains sous-ensembles, tels qu'une barrette de led, une carte électronique, le technicien s'appuie sur la documentation technique et/ou le mode SAV du constructeur.

Critères de performance

La réglementation, les règles du constructeur et les critères sécurité/environnement sont appliqués.

Les origines possibles du dysfonctionnement ou de la panne sont déterminées.

Les éléments devant être réparés ou remplacés sont identifiés.

L'éventuellement mise à jour et/ou reprogrammation est vérifiée.

Les contrôles de fonctionnement de l'appareil est adaptée.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Diagnostiquer l'élément en en défaut

Exploiter les documents techniques du constructeur

Déposer, poser tous les sous-ensembles en respectant les règles de sécurité et l'intégrité de l'appareil

Réaliser des tests adaptés pour l'évaluation de la réparation

Utiliser des appareils de reconfiguration numériques

Rédiger un compte-rendu

Organiser son espace de travail en garantissant la sécurité des personnes

Respecter les biens et le domicile du client

Conduire un entretien d'investigation de panne

Conseiller le client dans l'utilisation et l'entretien de son appareil

Connaissances du fonctionnement des écrans plats

Connaissances des synoptiques fonctionnels des appareils

Connaissances des points de mesure des différents sous-ensembles

Connaissances des procédures de dépose et repose

Connaissances des principaux composants électroniques

Connaissance des modes SAV des téléviseurs

Connaissances des procédures de mises à jour des logiciels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	23/30

Connaissances du code IRIS
Connaissance des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement
Connaissance des étiquettes énergétiques
Connaissance de l'indice de réparabilité
Connaissance du bonus réparation
Connaissance des règles de l'écoute active
Connaissance des différents types de handicap et de leurs conséquences pour la personne en situation de handicap et son environnement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	24/30

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'une sollicitation client, l'accueillir et recueillir sa demande avec bienveillance. Conseiller le client sur l'utilisation et l'entretien de ses différents appareils, proposer une solution adaptée en fonction des besoins du client.

Critères de performance

Le client est accueilli avec attention.
La demande du client est prise en charge.
Les conseils d'utilisation et d'entretien sont donnés.
Une solution est proposée au client.

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'une sollicitation d'un client, respecter les règles établies par les constructeurs ainsi qu'aux critères de sécurité et de respect de l'environnement dans le but d'entreprendre et d'effectuer, dans une démarche éco-responsable, un travail de qualité conforme à la réglementation en vigueur.

Critères de performance

La réglementation, les règles du constructeur et les critères sécurité/environnement sont appliqués.

Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'un appareil présentant un dysfonctionnement, vérifier la nature et les origines possibles du problème, contrôler l'élément défectueux ainsi que l'état général de l'appareil, proposer au client une solution technique dans le but de prolonger la durée de vie de l'appareil.

Critères de performance

La nature et les origines possibles du problème de l'appareil électroménager sont déterminées.
L'élément défectueux et l'état général de l'appareil électroménager sont contrôlés.
Une solution est proposée au client.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	25/30

Glossaire technique

Blanc - Brun

Traditionnellement les appareils électrodomestiques ont été catégorisés selon la couleur dominante de leur habillage.

Les produits "BLANC" sont tous les appareils gros électroménagers, les produits "BRUN" sont tous les appareils du son et de l'image.

Code IRIS

Système de codification permettant de préciser les conditions, les symptômes d'un dysfonctionnement ainsi que les actions mises en place pour réparer l'appareil.

SAV

Service après-vente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	26/30

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	27/30

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEA	REAC	TP-00161	10	18/06/2024	18/06/2024	28/30

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."



REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	1/26

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel

Sigle du titre professionnel : TAVEA

Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 250r - Maintenance d'équipements en mécanique-électricité, dépannage de matériel électroménager, 255r - Contrôle, essais, maintenance en électricité, électronique-

Code(s) ROME : I1402

Formacode : 24021, 24374

Date de l'arrêté : 04/06/2024

Date de parution au JO de l'arrêté : 16/06/2024

Date d'effet de l'arrêté : 01/07/2024

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel TAVEA

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	3/26

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	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 Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat	02 h 20 min	La mise en situation professionnelle se déroule en présence du jury : elle est constituée de quatre phases : Phase 1 (durée : 20 mn) : À partir d'une sollicitation d'un client, joué par le jury, au sujet d'un dysfonctionnement sur son appareil électroménager ou audiovisuel, le candidat recueille sa demande et le questionne afin de proposer une solution technique. Phase 2 (durée : 40 mn) : Sur un appareil électroménager connecté, ou non, présentant un dysfonctionnement, le candidat détermine la nature et les origines possibles du problème et préconise les actions à mener pour réparer l'appareil. Phase 3 (durée : 40 mn) : Sur un appareil électroménager connecté ou non, dont l'origine du dysfonctionnement est fournie au candidat, ce dernier remplace la pièce défectueuse et réalise des essais pour vérifier son bon fonctionnement. Phase 4 (durée : 40 mn) : Sur un téléviseur à écran plat présentant un dysfonctionnement, le candidat réalise un diagnostic limité à un sous-ensemble ou à une reconfiguration logicielle en vue de rendre un téléviseur fonctionnel.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle	01 h 00 min	En présence d'un surveillant, le candidat répond à un questionnaire lié à l'installation, l'utilisation et le diagnostic d'appareils. Il est constitué de deux parties. Partie 1 : diagnostic des appareils électroménagers. Partie 2 : installation des appareils audiovisuels.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 40 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	4/26

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non					
Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil	<p>Le client est accueilli avec attention.</p> <p>La demande du client est prise en charge.</p> <p>Les questions nécessaires à l'identification de l'appareil et de son dysfonctionnement sont pertinentes.</p> <p>Les réponses sont correctement reformulées.</p> <p>Les informations fournies par le client sont analysées.</p> <p>Une solution technique ou une intervention est proposée.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non	<p>La réglementation, les règles constructeurs et les critères sécurité/environnement sont appliqués.</p> <p>La nature et les origines possibles du problème de l'appareil électroménager sont déterminées.</p> <p>L'appareil électroménager est démonté avec soin.</p> <p>L'élément défectueux et l'état général de l'appareil électroménager sont contrôlés.</p> <p>Le prix de la réparation est correctement établi.</p> <p>Les conseils sur la pertinence de la réparation sont donnés.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remettre en état un appareil électroménager connecté ou non	<p>La réglementation, les règles constructeurs et les critères sécurité/environnement sont appliqués.</p> <p>La réparation ou le remplacement des éléments défectueux ou l'ajustement des paramètres de l'appareil électroménager est effectué.</p> <p>L'appareil électroménager est de nouveau fonctionnel.</p> <p>L'éventuelle mise à jour et /ou reprogrammation de l'appareil électroménager est réalisée.</p> <p>Les conseils d'utilisation et d'entretien sont donnés.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	5/26

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels					
Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil	Le client est accueilli avec attention. La demande du client est prise en charge. Les questions nécessaires à l'identification de l'appareil et de son dysfonctionnement sont pertinentes. Les réponses sont correctement reformulées. Les informations fournies par le client sont analysées. Une solution technique ou une intervention est proposée.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle	La réglementation, les règles du constructeur et les critères sécurité/environnement sont appliqués. Les principales technologies de connexion sont maîtrisées. Les protocoles de communication avec le réseau internet et entre les différents appareils sont maîtrisés. La cause possible du dysfonctionnement de l'installation audiovisuelle est établie. Une solution est proposée au client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat	La réglementation, les règles du constructeur et les critères sécurité/environnement sont appliqués. Les origines possibles du dysfonctionnement ou de la panne sont déterminées. Les éléments devant être réparés ou remplacés sont identifiés. L'éventuellement mise à jour et/ou reprogrammation est vérifiée. Les contrôles de fonctionnement de l'appareil est adaptée.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	6/26

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat
	Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle
	Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non
	Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil
Respecter des règles et des procédures	Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat
	Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle
	Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non
	Remettre en état un appareil électroménager connecté ou non
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème	Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat
	Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle
	Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non
	Remettre en état un appareil électroménager connecté ou non
	Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre TAVEA

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 40 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	7/26

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle et de l'entretien final.

Le responsable de session doit prévoir un référent technique pour aider le jury aux mises en pannes des appareils et pour assurer la maintenance de ceux-ci durant la mise en situation.

Pour la phase 1, un des membres du jury joue le rôle du client.

Pour les phases 2 et 4, avant la mise en situation professionnelle, un temps de préparation est à prévoir au cours duquel les membres du jury réalisent une panne sur l'appareil électroménager et sur le téléviseur à écran plat.

Pour la phase 3, avant la mise en situation professionnelle, un temps de préparation est à prévoir au cours duquel les membres du jury choisissent l'élément de l'appareil électroménager à remplacer.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Le jury est composé de techniciens ou de responsables de service spécialistes de l'après-vente en électroménager et/ou en audiovisuel.

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Le responsable de session doit prévoir un surveillant pendant la passation du questionnaire professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	8/26

REFERENTIEL D’EVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Technicien d’après-vente en électroménager et audiovisuel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	9/26

CCP

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

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	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	01 h 40 min	La mise en situation professionnelle se déroule en présence du jury : elle est constituée de trois phases : Phase 1 (durée : 20 mn) : À partir d'une sollicitation d'un client, joué par le jury, au sujet d'un dysfonctionnement sur son appareil électroménager, le candidat recueille sa demande et le questionne afin de proposer une solution technique. Phase 2 (durée : 40 mn) : Sur un appareil électroménager connecté, ou non, présentant un dysfonctionnement, le candidat détermine la nature et les origines possibles du problème et préconise les actions à mener pour réparer l'appareil. Phase 3 (durée : 40 mn) : Sur un appareil électroménager connecté ou non, dont l'origine du dysfonctionnement est fournie au candidat, ce dernier remplace la pièce défectueuse et réalise des essais pour vérifier son bon fonctionnement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	11/26

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non	00 h 30 min	En présence d'un surveillant, le candidat répond à un questionnaire lié à l'installation, l'utilisation et le diagnostic d'appareils électroménagers connectés ou non.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 10 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle et de l'entretien final.

Le responsable de session doit prévoir un référent technique pour aider le jury aux mises en pannes des appareils et pour assurer la maintenance de ceux-ci durant la mise en situation.

Pour la phase 1, un des membres du jury joue le rôle du client.

Pour la phase 2, avant la mise en situation professionnelle, un temps de préparation est à prévoir au cours duquel les membres du jury réalisent une panne sur l'appareil électroménager.

Pour la phase 3, avant la mise en situation professionnelle, un temps de préparation est à prévoir au cours duquel les membres du jury choisissent la pièce de l'appareil électroménager à remplacer.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	12/26

Conditions particulières de composition du jury :

Le jury est composé de techniciens ou de responsables de service spécialistes de l'après-vente en électroménager.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Le responsable de session doit prévoir un surveillant pendant la passation du questionnaire professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	13/26

CCP

Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat	01 h 00 min	La mise en situation professionnelle se déroule en présence du jury : elle est constituée de deux phases : Phase 1 (durée : 20 mn) : À partir d'une sollicitation d'un client, joué par le jury, au sujet d'un dysfonctionnement sur son appareil audiovisuel, le candidat recueille sa demande et le questionne afin de proposer une solution technique. Phase 2 (durée : 40 mn) : Sur un téléviseur à écran plat présentant un dysfonctionnement, le candidat réalise un diagnostic limité à un sous-ensemble ou à une reconfiguration logicielle en vue de rendre un téléviseur fonctionnel.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle	00 h 30 min	En présence d'un surveillant, le candidat répond à un questionnaire lié à l'installation, l'utilisation et le diagnostic

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	15/26

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			d'appareils audiovisuels.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 30 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle et de l'entretien final.

Le responsable de session doit prévoir un référent technique pour aider le jury aux mises en pannes des appareils et pour assurer la maintenance de ceux-ci durant la mise en situation.

Pour la phase 1, un des membres du jury joue le rôle du client.

Pour la phase 2, avant la mise en situation professionnelle, un temps de préparation est à prévoir au cours duquel les membres du jury réalisent une panne sur le téléviseur à écran plat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Le jury est composé de techniciens ou de responsables de service spécialistes de l'après-vente en électroménager et/ou en audiovisuel.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Le responsable de session doit prévoir un surveillant pendant la passation du questionnaire professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	16/26

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Le passage de la mise en situation professionnelle se déroule dans un atelier de type service après-vente.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Questionnaire professionnel	Le questionnaire professionnel se déroule dans une salle aménagée pour contenir l'ensemble des candidats à la session.	Salle de cours.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	17/26

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanément pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanément pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Phase 1 : Local équipé au minimum d'une table et de trois chaises. Phase 2 et 3 : Emplacement équipé d'une prise 16 ampères protégée par un dispositif différentiel de 30 mA de type A, d'une arrivée d'eau avec robinet d'arrêt et d'une évacuation des eaux usées. Phase 4 : Etabli d'électronicien équipé d'une arrivée 16 ampères protégée par un dispositif différentiel de 30 mA et disposant des arrivées de signaux d'antenne terrestre ou satellite.	1	Les candidats passent successivement sur ce poste, en fonction du planning de déroulement de session prévu par le responsable de session.
Machines	1	Lave-linge connectable de moins de 5 ans en parfait état de fonctionnement.	1	Sans objet
	1	Four pyrolyse de moins de moins de 5 ans en parfait état de fonctionnement.	1	Sans objet
	1	Téléviseur à écran plat de moins de 3 ans, raccordé et en parfait état de fonctionnement, dont la taille de la diagonale de l'écran n'excède pas les l'écran 55 pouces.	1	Sans objet
	1	Lave-vaisselle de moins de 5 ans en parfait état de fonctionnement.	1	Sans objet
	1	Appareils de conservation par le froid à usage domestique de moins de 5 ans en parfait état de fonctionnement	1	Sans objet
Outils / Outillages	1	Appareils de reprogrammation et/ou de diagnostic spécifiques au constructeur des appareils mis à disposition.	1	Sans objet
	1	Une caisse à outils pour chaque poste de travail des phases 2,3 et 4, de type technicien de maintenance électroménager et audiovisuel.	1	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Equipements de protection individuelle conformes à la réglementation en vigueur.	1	Sans objet
Documentations	1	Documentation technique et utilisateur complète de tous les équipements utilisés dans les zones de travail.	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	18/26

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Autres	1	1 ligne téléphonique. 1 Box internet. 1 abonnement à un fournisseur d'accès.	20	Néant

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	19/26

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile Arrêté du 18/01/2019		Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel Arrêté du 04/06/2024	
CCP	Assurer le service après-vente des appareils électroménagers à domicile.	CCP	Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non
CCP	Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles à domicile.	CCP	Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	21/26

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
TAVEA	RE	TP-00161	10	16/06/2024	07/05/2024	23/26

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

