



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

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

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	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	6
Fiche emploi type.....	7
Fiches activités types de l'emploi	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	13
Fiche compétences transversales de l'emploi	23
Glossaire technique	25
Glossaire du REAC.....	27

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	3/30

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre de technicien de maintenance en appareils électroménagers (TMAE) a été créé par arrêté de spécialité le 31 juillet 2003, paru au Journal Officiel le 9 août 2003.

Réexaminé en 2014, le titre, renommé technicien de maintenance en multimédia et électrodomestique (TMME) a été reconduit pour une durée de 5 ans, par l'arrêté du 30 juin 2014, le contenu et la dénomination des activités ont évolué pour intégrer les technologies de l'image, du son et du multimédia. Il est composé de 3 activités.

Cette nouvelle révision du titre professionnel propose une modification de l'intitulé du titre en « Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile », et une reconfiguration en deux activités orientées exclusivement vers la maintenance des installations et des appareils.

Contexte de l'examen du titre professionnel

De 2009 à ce jour, les entreprises recrutent leurs techniciens avec une pluri compétence concernant la maintenance des installations audiovisuelles et des appareils électroménagers avec une prédominance de ces derniers.

Les enquêtes sur la pratique actuelle du métier de technicien SAV ont été réalisées lors de visites de 30 entreprises dans des régions où l'emploi est à fort taux de tension, et par mails auprès d'employeurs ayant postés des offres d'emploi sur le site de Pôle Emploi. Le résultat de ces enquêtes révèle que :

- l'activité de maintenance des appareils multimédia se limite à la maintenance de premier niveau pour les installations audiovisuelles et la maintenance aux sous-ensembles des téléviseurs à écrans plats,
- l'activité de maintenance et de service des appareils électroménagers est maintenue en volume et monte en technicité,
- l'activité d'installation et de mise en service n'est plus demandée par les employeurs.

Face à ce constat, une actualisation du titre TMME avec la suppression de l'activité « Installer des appareils électroménagers et multimédia » est proposée avec de nouvelles désignations pour les activités de maintenance et toujours un emploi de technicien de niveau IV. La dénomination "multimédia" est abandonnée au profit de "audiovisuel" car cette dénomination se réfère à une interactivité incluant plusieurs modes de représentation de l'information : texte, son, image et vidéo. Le terme "électrodomestique" est remplacé par "électroménager", l'électrodomestique incluant les outils électroportatifs qui ne font pas partie du champ visé par ce titre. L'appellation TAVEAD « Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile » est donc proposée.

Liste des activités

Ancien TP : Technicien(ne) de Maintenance en Multimédia et Electrodomestique

Activités :

- Installer des appareils électrodomestiques et multimédia.
- Effectuer le diagnostic et la maintenance des appareils électrodomestiques.
- Effectuer le diagnostic et la maintenance des appareils image, son et multimédia.

Nouveau 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
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	5/30

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 à domicile.	1	Diagnostiquer un défaut d'installation ou d'utilisation d'un appareil électroménager.
		2	Diagnostiquer le dysfonctionnement d'un appareil électroménager.
		3	Remettre en état les appareils électroménagers.
2	Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles à domicile.	4	Diagnostiquer un défaut d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle.
		5	Dépanner les téléviseurs à écrans plats.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	6/30

FICHE EMPLOI TYPE

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

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

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.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les grandes surfaces alimentaires
- Les sociétés de service
- Les grandes surfaces spécialisées
- 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 de maintenance en appareils électroménagers
- Dépanneur en matériels domestiques électroniques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	7/30

- Technicien en électroménager
- Technicien produits «Blanc»
- Dépanneur produits «Brun»
- Technicien dépanneur gros électroménagers
- Technicien dépanneur petits électroménagers

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 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.
2. 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.

Compétences transversales de l'emploi

Organiser, préparer une action
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

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

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
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	8/30

FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

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

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

La finalité de cette activité est d'apporter une solution à un client en vue de sa satisfaction.

Le technicien réalise la maintenance des appareils électroménagers conformément aux préconisations du constructeur et conseille le client pour une utilisation optimum de ses équipements.

Suite à la sollicitation d'un client, le technicien prend contact par téléphone avec celui-ci pour déterminer les raisons de la demande et pour confirmer les symptômes de la panne le cas échéant : conformité de l'installation, conditions d'utilisation ou appareil en panne. Il tente d'apporter une solution au client par téléphone et au besoin il valide l'horaire du rendez-vous.

Il prépare les pièces, outils et accessoires nécessaires à l'intervention.

En présence de la clientèle, le technicien évalue l'environnement et la conformité des installations électriques, gaz et hydrauliques auxquelles est raccordé l'appareil et en cas d'anomalie, la consigne sur le bon d'intervention, informe, conseille le client et reporte l'intervention.

Il prend en compte les requêtes du client, analyse les symptômes, vérifie par des essais le dysfonctionnement exposé.

En s'appuyant sur la documentation technique et à l'aide d'outils d'aide à la maintenance, le technicien élabore un diagnostic et une préconisation de réparation.

Le technicien consulte les documentations techniques pour rechercher les références et les prix des pièces détachées. Il établit un devis de réparation et conseille le client sur l'opportunité de la réparation en tenant compte de la valeur marchande et de la vétusté de l'appareil.

Le technicien remet en état l'appareil en effectuant des opérations de nettoyage, de paramétrage, de changement de pièces ou de sous-ensembles. S'il ne dispose pas des éléments pour réaliser la réparation, il rend compte à son responsable hiérarchique de sa prestation en transmettant les informations pour la commande de pièces et/ou le suivi de la clientèle.

Il rédige le bon d'intervention en utilisant le code panne IRIS, établit la facture et encaisse le montant de la prestation.

Le technicien travaille en autonomie, en présence du client et sous l'autorité de son responsable hiérarchique, dans un environnement complexe soumis à des exigences liées à la rentabilité, aux clients et aux déplacements. Le technicien organise son espace de travail en respectant les règles de sécurité des personnes et des biens.

Le technicien s'adapte aux différents milieux socioculturels et respecte les clients et leur environnement.

Représentant l'image de marque de son entreprise, il adopte une tenue vestimentaire correcte et un comportement professionnel adéquat.

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.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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.

Compétences transversales de l'activité type

Organiser, préparer une action

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	9/30

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

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

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

La finalité de cette activité est d'apporter une solution à un client en vue de sa satisfaction.

Le technicien réalise la maintenance des installations audiovisuels et conseille le client pour une utilisation optimum de ses équipements.

Suite à la sollicitation d'un client, le technicien prend contact par téléphone avec celui-ci pour déterminer les raisons de la demande et pour confirmer les symptômes du dysfonctionnement : conformité de l'installation, conditions d'utilisation ou appareil en panne. Il tente d'apporter une solution au client par téléphone et au besoin il valide l'horaire du rendez-vous.

Il prépare les pièces, outils et accessoires nécessaires à l'intervention.

Une fois chez le client, il analyse les symptômes, vérifie par des essais le dysfonctionnement exposé.

En s'appuyant sur la documentation technique, le technicien élabore un diagnostic au niveau de l'installation et remet en état de fonctionnement par reconfiguration, par échange de câble de connexion ou/et par échange d'appareils. Si le téléviseur à écran plat est à l'origine du dysfonctionnement, le technicien élabore un diagnostic en s'appuyant sur la documentation du constructeur et à l'aide d'outils d'aide à la maintenance.

Il établit un devis de réparation et conseille le client sur l'opportunité de la réparation en tenant compte de la valeur marchande et de la vétusté de l'appareil.

Le technicien remet en état le téléviseur à écran plat par le remplacement de sous-ensemble si nécessaire et effectue le cas échéant une mise à jour logicielle suivie d'une reconfiguration puis il procède au contrôle de l'installation. Dans le cas où le technicien ne remet pas en état l'installation, il transmet les informations pour la commande de pièces détachées et pour le suivi du dossier du client.

Il rédige le bon d'intervention en utilisant le code panne IRIS, établit la facture et encaisse le montant de la prestation.

Le technicien rend compte à son responsable hiérarchique de sa prestation pour le suivi du dossier du client.

Le technicien travaille en autonomie, en présence du client et sous l'autorité de son responsable hiérarchique, dans un environnement complexe soumis à des exigences liées à la rentabilité, aux clients et aux déplacements. Le technicien organise son espace de travail en respectant les règles de sécurité des personnes et des biens.

Le technicien s'adapte aux différents milieux socioculturels et respecte les clients et leur environnement. Représentant l'image de marque de son entreprise, il adopte une tenue vestimentaire correcte et un comportement professionnel adéquat

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.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Diagnostiquer un défaut d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle.

Dépanner les téléviseurs à écrans plats.

Compétences transversales de l'activité type

Organiser, préparer une action

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	11/30

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Diagnostiquer un défaut d'installation ou d'utilisation d'un appareil électroménager.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un problème signalé par un client, le technicien s'entretient avec lui pour confirmer l'objet de la sollicitation. Il fait préciser les symptômes que présente l'appareil, diagnostique si le problème vient de l'installation, de l'utilisation ou de l'appareil lui-même. Il guide le client à l'utilisation et l'entretien de son appareil ou il complète le bon d'intervention et fixe un rendez-vous au domicile du client pour dépanner l'appareil.

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

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de contacts clients ou d'une zone dédiée dans le service après-vente. Les procédures sont différentes selon l'entreprise. L'assistance est apportée principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques.

Critères de performance

Les questions posées sont pertinentes.
Les règles d'installation sont maîtrisées.
L'utilisation de tous les types d'appareils électroménagers est maîtrisée.
Les renseignements recueillis sont exploités.
Les règles de communication sont appliquées.
Le temps alloué est respecté.

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

Contrôler une installation.
Utiliser un appareil de contrôle numérique.
Exploiter la documentation du constructeur à destination du client.
Utiliser les appareils électroménagers.
S'informer des circonstances de la panne et dresser un pré-diagnostic.
Conseiller un client à l'utilisation.

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 de la distribution de gaz GPL et naturel.
Connaissance des programmes types.
Connaissances des conditions d'installation des appareils.
Connaissances de l'utilisation des appareils.
Connaissances de fonctionnement des appareils.
Connaissance des règles de communication.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	13/30

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Diagnostiquer le dysfonctionnement d'un appareil électroménager.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un problème signalé par un client et après avoir éliminé les causes liées à l'installation ou à l'utilisation, le technicien conduit une démarche pour déterminer l'élément en défaut et rédige un devis de réparation ou une facture.

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

Le technicien organise son activité, travaille en autonomie en présence du client en utilisant un matériel adapté au diagnostic des appareils électroménagers et en consultant les documents techniques.

Le technicien peut être amené à travailler dans des positions inconfortables, à déplacer seul des charges lourdes ou encombrantes. Il intervient sur des appareils en respectant les règles de port de charge, de manutention et de sécurité dans des lieux pouvant être exigus.

En présence de la clientèle, représentant l'image de marque de son entreprise, le technicien adopte une tenue vestimentaire correcte et un comportement professionnel adéquat. Il respecte les clients et leur environnement.

Quel que soit le contexte, le technicien est soumis à des exigences liées à la rentabilité, aux clients, aux déplacements.

Critères de performance

Le choix des essais et tests réalisés est adapté.

L'utilisation des outils de maintenance est maîtrisée.

L'exploitation de la documentation technique est efficace.

L'environnement de travail est respecté.

Les consignes de sécurité sont respectées.

Le diagnostic est juste et complet.

Le devis est complet et exact.

Le temps alloué est respecté.

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

Utiliser des appareils de contrôle et de mesure numériques

Mesurer le TH de l'eau.

Exploiter la documentation technique.

Régler les paramètres des équipements.

Réaliser des contrôles de tensions et de résistances.

Accéder aux éléments des appareils.

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

Lister des hypothèses de défaut avec des outils d'aide à la maintenance.

Contrôler les hypothèses avec les outils adéquats.

Rédiger un devis.

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

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 de la distribution de gaz GPL et naturel.

Connaissance de la chimie de l'eau et du lavage.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	15/30

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 composants.
 Connaissances des valeurs caractéristiques de tous les composants.
 Connaissances des circuits thermodynamiques.
 Connaissances des bases de l'électrocinétique.
 Connaissances des interfaces de sorties de modules électroniques.
 Connaissances des règles de rédaction d'un devis et d'une facture.
 Connaissances des règles de sécurité au travail.
 Connaissance du code IRIS.
 Connaissance des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement.
 Connaissance des règles de communication.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	16/30

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Remettre en état les appareils électroménagers.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un appareil en défaut et diagnostiqué, le technicien répare par changement de pièces ou sous-ensembles ou/et par reconfiguration logicielle. Ensuite, il procède au contrôle du fonctionnement de l'appareil conformément aux spécifications du constructeur. Il informe le client et rédige la facture de l'intervention.

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

Le technicien organise son activité, travaille en autonomie en présence du client en utilisant un matériel adapté à la remise en état des appareils électroménagers et en consultant les documents techniques.

Le technicien peut être amené à travailler dans des positions inconfortables, à déplacer seul des charges lourdes et/ou encombrantes. Il intervient sur les appareils en respectant les règles de port de charge, de manutention et de sécurité dans des lieux pouvant être exigus.

En présence de la clientèle, représentant l'image de marque de son entreprise, le technicien adopte une tenue vestimentaire correcte et un comportement professionnel adéquat et respecte sans discrimination les clients et leur environnement.

Quel que soit le contexte, le technicien est soumis à des exigences liées à la rentabilité, aux clients et aux déplacements.

Critères de performance

La dépose et la repose des éléments sont réalisées en respectant l'intégrité de l'appareil.

Les tests et essais de bon fonctionnement sont réalisés et concluant.

Les outils utilisés sont adaptés et leur mise en œuvre est correcte et efficace.

Le compte rendu de l'intervention est complet et exact.

Les consignes de sécurité et de protection de l'environnement sont respectées.

Le temps alloué est respecté.

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

Déposer, poser tous les composants en respectant les règles de sécurité et l'intégrité de l'appareil.

Remettre en état un circuit frigorifique fonctionnant à l'isobutane.

Utiliser des outils de reprogrammation numériques.

Exploiter une vue éclatée.

Réaliser des tests adaptés pour l'évaluation de la réparation.

Débraser, braser un composant électrique ou électronique.

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

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

Connaissances des procédures d'accessibilité.

Connaissances des circuits thermodynamiques.

Connaissances de fonctionnement des appareils.

Connaissances des synoptiques fonctionnels des appareils.

Connaissances de la technologie des éléments.

Connaissances des règles de sécurité au travail.

Connaissances des bonnes pratiques de gestes et postures.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	17/30

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Diagnostiquer un défaut d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un problème signalé par un client, le technicien en détermine les causes : configuration et/ou paramétrage de l'installation, conditions d'utilisation ou appareil en panne. Ensuite, selon les cas, il guide le client à l'utilisation de l'installation et le conseille ou il conduit une démarche pour déterminer les corrections à apporter ou l'élément en défaut. Le technicien informe le client et rédige un devis de réparation ou une facture.

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

Le technicien organise son activité, travaille en autonomie en présence du client en utilisant un matériel adapté au diagnostic des installations audiovisuelles, et en consultant les documents techniques.

Le technicien peut être amené à déplacer seul des charges lourdes et/ou encombrantes. Il intervient sur des appareils en respectant les règles de port de charge, de manutention et de sécurité.

En présence de la clientèle, représentant l'image de marque de son entreprise, le technicien adopte une tenue vestimentaire correcte et un comportement professionnel adéquat. Il respecte les clients et leur environnement.

Quel que soit le contexte, le technicien est soumis à des exigences liées à la rentabilité, aux clients et aux déplacements.

Critères de performance

Les différentes technologies de connexion sont maîtrisées.

Les protocoles de communication entre les différents appareils sont maîtrisés.

Les protocoles de communication avec le réseau internet sont maîtrisés.

Le contrôle de l'installation est réalisé.

L'exploitation de la documentation technique est efficace.

Les outils utilisés sont adaptés et leur mise en œuvre est efficace.

Les essais de bon fonctionnement sont réalisés et concluant.

Le diagnostic est juste et complet.

Le devis est complet et exact.

L'installation est restituée en état de fonctionnement.

Le temps alloué est respecté.

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 et un bon d'intervention.

Conduire un entretien d'investigation de panne.

S'informer des préférences de configuration du client.

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	19/30

Connaissances de l'utilisation des appareils.
Connaissances de fonctionnement des appareils.
Connaissances des règles de compatibilité des raccordements.
Connaissances des règles de rédaction d'un devis.
Connaissances du code IRIS.
Connaissances des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement.
Connaissances des règles de configuration d'une installation.
Connaissance des paramètres d'installation des appareils audiovisuels.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	20/30

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Dépanner les téléviseurs à écrans plats.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un téléviseur à écran plat en panne, le technicien diagnostique le défaut et préconise une action de réparation et en établit éventuellement un devis. Il répare par changement de sous-ensembles ou/et par reconfiguration logicielle. Puis il procède au contrôle du fonctionnement.

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

Le technicien travaille en autonomie, en présence du client en utilisant un matériel adapté à la remise en état des téléviseurs à écrans plats et en suivant des procédures de dépose et repose.

Le technicien peut être amené à déplacer seul des charges lourdes ou encombrantes. Il intervient sur des appareils en respectant les règles de port de charge, de manutention et de sécurité.

En présence de la clientèle, représentant l'image de marque de son entreprise, le technicien adopte une tenue vestimentaire correcte et un comportement professionnel adéquat. Il respecte les clients et leur environnement.

Quel que soit le contexte, le technicien est soumis à des exigences liées à la rentabilité, aux clients et aux déplacements.

Critères de performance

Les tests et essais permettent l'élaboration d'un diagnostic.

Les mesures d'entrées et de sorties des sous-ensembles sont maîtrisées.

Les outils utilisés sont adaptés et leur mise en œuvre est efficace.

Les procédures de mises à jour logicielles sont respectées.

La préconisation de réparation est juste et complète.

Les tests et essais de bon fonctionnement sont réalisés.

Les consignes de sécurité et de protection de l'environnement sont respectées.

Le temps alloué est respecté.

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

Diagnostiquer un sous ensemble en défaut.

Exploiter les documents techniques du constructeur.

Accéder aux 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.

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

Conduire un entretien d'investigation de panne.

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 règles de sécurité au travail.

Connaissances des procédures de mises à jour des logiciels.

Connaissances du code IRIS.

Connaissance des règles d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	21/30

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Organiser, préparer une action

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Après avoir pris connaissance de sa tournée, le technicien collecte des informations (client, collègues, historique), confirme ses rendez-vous auprès des clients, prépare le matériel, la documentation et les accessoires nécessaires à ses interventions et organise sa tournée. Le technicien en clientèle rappelle au client le cadre de son intervention, réalise l'intervention et selon les cas, établit un devis ou une facture et procède à son encaissement. Le technicien complète et restitue les bons d'interventions (code IRIS) et rend compte à son responsable hiérarchique de son activité.

Critères de performance

Les trajets sont optimisés.
Les échanges verbaux (élocution, langage, écoute), sont clairs et précis.
Les informations portées sur le bon d'intervention sont exactes.
La facture et l'encaissement sont exacts.
Le matériel et les documentations sélectionnées sont adaptés aux interventions.
Les investigations conduites par le technicien sont complètes et adaptées aux interventions.

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En clientèle, le technicien s'adapte au client pour le conseiller dans le choix d'un service, d'un équipement tels que produits additionnels, extension de garantie, autres matériels et nouvelles technologies.

Critères de performance

L'écoute active du client, la reformulation sont mises en œuvre.
Les besoins et motivations du client sont identifiées.
Les propositions sont adaptées et cohérentes.
Le processus de vente est respecté.
L'argumentation est en lien avec les motivations du client.
Le langage, la posture, le comportement sont corrects.

Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Le technicien accède aux sous-ensembles et aux composants des appareils en retirant des caches ou des éléments d'habillages qui sont assemblés dans un souci d'esthétique et de production, par des systèmes de clips et/ou de verrouillage très fragiles.

Critères de performance

La documentation du constructeur est exploitée pour connaître les méthodes de démontage.
L'intégrité des appareils est respectée lors du démontage et du remontage.
Les outils utilisés sont adaptés et mis en œuvre efficacement.
Tous les éléments esthétiques sont de nouveau en place après la réparation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	23/30

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	24/30

Glossaire technique

Audiovisuel

Ensemble des matériels qui diffusent, enregistrent et reproduisent à partir d'un même flux, le son et l'image.

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.

Diagnostic

Ensemble de mesures, de contrôles faits pour déterminer ou vérifier les caractéristiques techniques d'une installation à des fins de maintenance.

Diagnostiquer

Identifier la nature d'une panne.

Multimédia

Ensembles des techniques et des produits qui permettent l'utilisation simultanée et interactive de plusieurs modes de représentation de l'information (textes, sons, images fixes ou animées).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	25/30

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
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	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
TAVEAD	REAC	TP-00161	09	01/02/2019	01/02/2019	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."

