

## TECHNICIEN IMAGE, SON ET APPAREILS MULTIMÉDIA

**Le titre professionnel de : TECHNICIEN IMAGE, SON ET APPAREILS MULTIMÉDIA<sup>1</sup> niveau IV (code NSF : 255 r) se compose de deux activités type, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A cette activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.**

Le technicien image, son et appareils multimédia est un professionnel qui effectue, au domicile du client, l'installation, la mise en service et la maintenance des appareils du son, de l'image et du multimédia dans un cadre technique, relationnel et commercial.

Il intervient, suivant le contexte de l'activité, sur une gamme de produits variés et représentatifs du marché : téléviseurs, ensembles home cinéma, enregistreurs de salon, média centers, récepteurs SAT, décodeurs TNT, BOX ADSL, télévision par internet...

Il a pour mission le « service client » et, à la demande de ce dernier, de remédier aux dysfonctionnements de ses appareils. Il doit assister les utilisateurs et leur faciliter la prise en main de leurs appareils, que ce soit :

- lors de l'installation, mise en service ou dépannage au domicile du client ;
- au comptoir du service accueil du magasin ;
- à distance (par téléphone, « hot line »), etc.

Il assure également des fonctions de conseil et de formation sur les appareils de nouvelles technologies.

Au domicile du client comme à l'atelier, le technicien assure une prestation de qualité en réponse à la demande de l'utilisateur et dans les limites de son champ de responsabilité. Il assure la maintenance corrective et/ou préventive des appareils en respectant les règles de

sécurité, de protection de l'environnement et les termes des contrats relatifs aux appareils.

Selon la gravité de la panne, il intervient immédiatement ou il transfère vers l'atelier. Suivant l'enseigne et en fonction du coût du produit, une solution commerciale type est appliquée. Quelle que soit l'opération, une fiche de réception ou une facture doit être établie. L'activité d'atelier se rencontre dans les plates-formes de service après-vente (SAV) d'entreprises de la grande distribution, qu'elles soient spécialistes ou à dominante alimentaires, dans les stations techniques agréées et dans les plates-formes de maintenance. Le travail se pratique en équipe et les horaires sont plutôt réguliers. Le technicien travaille debout ou sur une chaise haute, l'appareil à réparer se trouvant sur son établi ou sur une table roulante.

En clientèle, le technicien travaille souvent seul et peut rencontrer plus de contraintes : horaire de présence du client à domicile, travail le samedi, clients mécontents. Il utilise une fourgonnette de l'entreprise pour ses déplacements et son rayon d'action peut varier de 30 à 60 kilomètres.

Afin de conseiller efficacement les clients, il doit exercer une veille permanente lui permettant de suivre les évolutions techniques, technologiques et les différentes gammes des appareils.

### ■ CCP - INSTALLER ET METTRE EN SERVICE LES APPAREILS DU SON, DE L'IMAGE ET DU MULTIMÉDIA REPRÉSENTATIFS DU MARCHÉ

- Assurer la livraison ou l'enlèvement des appareils du son, de l'image et du multimédia chez le client.
- Installer, interconnecter et mettre en service les appareils du son, de l'image et du multimédia chez le client.
- Démontrer le bon fonctionnement et accompagner le client dans l'exploitation de ses appareils du son, de l'image et du multimédia.
- Analyser, localiser et remédier aux dysfonctionnements liés à l'installation ou à l'usage du matériel (sur site et à distance).

### ■ CCP - EFFECTUER LE DIAGNOSTIC ET ASSURER LA MAINTENANCE DES APPAREILS DU SON, DE L'IMAGE ET DU MULTIMÉDIA REPRÉSENTATIFS DU MARCHÉ

- Prendre en compte et confirmer la demande du client par un questionnaire adapté afin de déterminer le type d'intervention appropriée.
- Poser un diagnostic, localiser et identifier le dysfonctionnement sur les appareils du son, de l'image et du multimédia en utilisant les outils adéquats.
- Procéder à la remise en état des appareils du son, de l'image et du multimédia dans le cadre technique, organisationnel et commercial de l'entreprise

**code TP 01282** référence du titre : **TECHNICIEN IMAGE, SON ET APPAREILS MULTIMÉDIA<sup>1</sup>**

Information source : référentiel du titre : TISAM

<sup>1</sup>ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 28 mai 2008 (31 juillet 2008)

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

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

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

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

### 2 – Pour un candidat à la VAE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

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

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

**Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.**

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

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2

- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi