

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

RNCP34138 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	250r, 255r
Formacode(s)	24374, 24021
Code(s) ROME	I1402
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/07/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

879 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 24 à former et organiser l'évaluation et 855 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
1000 FORMATIONS	91503269200013	Former
26 ACADEMY	83069794200027	Former
567 INTERACTIVE DIGITAL MEDIA	89099978200018	Former
711 ACADEMY	94992429400018	Former
99 FORMATIONS FRANCAISE	90919721200014	Former
A&2 FORMATION	90165190100018	Former
A2 FORMATIONS	90454895500015	Former
A2MUA PARIS	88175140800017	Former
AAA ADVISORY	91143893500015	Former
AA CONSULTING ET FORMATION	84178940700019	Former

Liste complète des 879 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34138-technicien-d-apres-vente-en-electromenager-et-audiovisuel-a-domicile/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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.

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP34138BC01 — Assurer le service après-vente des appareils électroménagers à domicile

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat ;
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

RNCP34138BC02 — Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles à domicile.

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Dépanner les téléviseurs à écrans plats.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a)
D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b)
D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.
- c)
Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- 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)

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Technicien de maintenance en appareils électroménagers
- Dépanneur en matériels domestiques électroniques
- Technicien en électroménager
- Technicien produits « Blanc »
- Dépanneur produits « Brun »
- Technicien dépanneur gros électroménagers
- Technicien dépanneur petits électroménagers

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Article R. 4544-9 et R. 4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour la maintenance des appareils électroménagers et audiovisuels.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Très élevée (5/5)
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	1 890 €
Diplôme le plus fréquent	Bac général, technologique, professionnel ou équivalent en mécanique, électricité, électronique (28 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	G1X76 — Mainteniens en biens électrodomestiques · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	1 146
Jugés difficiles à recruter	54 %

Emplois saisonniers	4 %
Familles professionnelles (FAP)	G1X76 — Mainteniciens en biens électrodomestiques

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 496 €
Selon la branche	7 101 € – 7 758 €
Prise en charge	Branches concernées
7 496 €	Valeur par défaut · 209 branches
7 758 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
7 367 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 101 €	CPNEFP Commerce à distance

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	01/07/2024
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP19145

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP39177

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP19145

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34138/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	118
Parcours menés à terme	98
Taux d'achèvement	83 %
Période	02/2022 – 01/2025

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	149
Montant total engagé	388 806 €
Coût moyen par dossier	2 609 €
Durée moyenne	199 h
Période	06/2021 – 06/2024
France compétences	92 %
France Travail	3 %
Entreprise	3 %
Reste à charge titulaire	2 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.