

Technicien (ne) image, son et appareils multimédia

RNCP5926 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	255r
Code(s) ROME	I1402, I1305, I1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'Emploi

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. INSTALLER ET METTRE EN SERVICE LES APPAREILS DU SON, DE L'IMAGE ET DU MULTIMEDIA REPRESENTATIFS DU MARCHE

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).

2. EFFECTUER LE DIAGNOSTIC ET ASSURER LA MAINTENANCE DES APPAREILS DU SON, DE L'IMAGE ET DU MULTIMEDIA REPRESENTATIFS DU MARCHE

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.

Blocs de compétences

RNCP5926BC01 — INSTALLER ET METTRE EN SERVICE LES APPAREILS DU SON, DE L'IMAGE ET DU MULTIMEDIA REPRESENTATIFS DU MARCHE

LISTE DE COMPÉTENCES

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).

RNCP5926BC02 — EFFECTUER LE DIAGNOSTIC ET ASSURER LA MAINTENANCE DES APPAREILS DU SON, DE L'IMAGE ET DU MULTIMEDIA REPRESENTATIFS DU MARCHE

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Service après-vente SAV produits bruns/gris de la grande distribution alimentaire (GSA). Service après-vente SAV produits bruns/gris de la grande distribution spécialisée (GSS).

Station technique agréée des constructeurs d'appareil audio-vidéo/multimédia.

Petite et moyenne entreprise (PME) de SAV produits multimédia (technicien artisan).

Plate-forme de maintenance industrialisée type A.NOVO, SBE, Clarion, etc.

Entreprises assurant la maintenance des appareils électroniques audiovisuels.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien services en électronique grand public - Technicien conseil et services sur équipements électrodomestiques - Technicien pôle services sur équipements électrodomestiques - Technicien service après vente en matériels électroniques grand public - Technicien de maintenance en électroniques grand public - Agent d'intervention en électronique grand public - Agent de maintenance en télévisoin couleur - Dépanneur en matériels électroniques grand public - Dépanneur radio télé

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Selon les conventions collectives nationales des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'électroménager.

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) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 297 €
Familles professionnelles (FAP)	G0A41 — Ouvriers de la maintenance en électricité et en électronique · tension 5/5 (Très élevée) G1X76 — Mainténiciens en biens électrodomestiques · tension 5/5 (Très élevée) G1X77 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance électrique, électronique et automatismes · tension 5/5 (Très élevée) M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique · tension 4/5 (Élevée) M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	18 582
Jugés difficiles à recruter	51 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	G0A41 — Ouvriers de la maintenance en électricité et en électronique G1X76 — Mainténiciens en biens électrodomestiques G1X77 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance électrique, électronique et automatismes M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/5926/>