

Dernière date de mise à jour : 21/08/2024

## **TITRE PROFESSIONNEL TECHNICIEN D'APRÈS-VENTE EN ÉLECTROMÉNAGER ET AUDIOVISUEL( NIVEAU 4 / niveau bac)**

Ce programme de formation vise à certifier les compétences opérationnelles d'un technicien électroménager et audiovisuel à domicile.

Durée estimée indicative : 350 heures

Durée estimée indicative hebdomadaire : 10 à 12 heures

Code RNCP : 39177

Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Date d'enregistrement : 01-07-2024 au 30-06-2029

### **A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?**

#### **Profil du stagiaire**

- Demandeur d'emploi
- Salarié en poste
- Reconversion professionnelle

#### **Prérequis**

Pour être éligible, vous devez satisfaire à l'une de ces conditions, ou aux deux :

- Posséder un diplôme de niveau 3 (BEP, CAP, brevet des collèges) ou un niveau équivalent.
- Avoir accumulé au moins un an d'expérience professionnelle pertinente par rapport au diplôme ciblé.

De plus, il est indispensable de disposer d'un ordinateur portable et d'une connexion internet tout au long de la formation.

#### **Accessibilité**

- Entrées tous les mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant
- Un délai de 21 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription.
- Dans ce délai, le stagiaire doit entre autres fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus, un CV à jour, et avoir rempli un questionnaire concernant ses compétences et son projet professionnel. Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact par téléphone avec le stagiaire pour valider son inscription sur le parcours de formation.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation à la référente handicap afin d'obtenir des adaptations à votre parcours de formation ou à vos étapes d'évaluation.

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

Le titulaire de la certification doit être capable de :

- 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
- 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

## CONTENU (PROGRESSION PÉDAGOGIQUE)

### Présentation du centre de formation

#### BLOC 1 : Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non

- Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil
  - 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
  - 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
  
- Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non
  - 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
  - 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
- Remettre en état un appareil électroménager connecté ou non
    - 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
    - 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

## **BLOC 2 : Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels**

- Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil
  - 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
  - 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
- Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle
  - 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.
  - 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
  
  - Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat
    - 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
    - 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

*Pour aller plus loin:*

*L'organisme de formation YYYOURS FORMATIONS LILLE vous accompagne dans l'amélioration de vos compétences comportementales.*

*Au-delà de votre formation technique métier, nous vous offrons 6 modules axés sur le développement personnel :*

*-Trouver son chemin professionnel avec l'IKIGAI*

*-Mettre ses valeurs au service de l'entreprise*

*-Les comportements défensifs*

-Les biais cognitifs

-Améliorer sa communication

-Travailler en équipe et déployer son sens du collectif

Les différents thèmes abordés seront un moyen de vous démarquer sur le marché de l'emploi, alors n'attendez plus, formez-vous chez YYOURS FORMATIONS LILLE !

## ORGANISATION

Direction : Thierry Lamblin

### Contacts

Référent handicap : [referent.handicap@yyours-lille.fr](mailto:referent.handicap@yyours-lille.fr)

Direction de l'organisme : [direction@yyours-lille.fr](mailto:direction@yyours-lille.fr)

Administration de l'organisation : [admin@yyours-lille.fr](mailto:admin@yyours-lille.fr)

Secrétariat général : 07 59 96 70 00

Coordinateur pédagogique : [coordination.pedagogique@yyours-lille.fr](mailto:coordination.pedagogique@yyours-lille.fr)

Formateur référent : [referent.tptavea@yyours-lille.fr](mailto:referent.tptavea@yyours-lille.fr)

Coach professionnel : [coach@yyours-lille.fr](mailto:coach@yyours-lille.fr)

Assistance/Aléas et réclamations disponibles par mail à [assistance@yyours-lille.fr](mailto:assistance@yyours-lille.fr)  
07 56 96 70 00 du lundi au vendredi 10h-12h/14h-17h (délai de réponse maximale : 24h)

### Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre :

- Suivi de la motivation avec un coach professionnel
- Entretien téléphonique et visio-conférence avec le formateur référent pour la validation des compétences acquises
- Mise en place des ECF (Évaluation en Cours de Formation) avec l'aide du formateur référent
- Accompagnement au projet professionnel avec la psychologue du travail
- Suivi d'assiduité par nos coordinateurs pédagogiques qui sont dédiés et disponibles par téléphone et email ( réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 17h)
- Enregistrements vidéo puis analyse
- Visionnage de vidéos et études de cas écrits
- Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement
- Plateforme d'apprentissage à distance disponible 7j/7 et 24h/24

### Dispositif de suivi de l'exécution de la formation et d'évaluation des résultats de la formation

- Livret de suivi de formation complété par le stagiaire et le formateur référent.
- Livret ECF complété à la fin de l'action de formation par le formateur référent.
- Dossier professionnel obligatoire à remplir par le bénéficiaire.
- Certificat de réalisation signé par le stagiaire et le formateur.
- Convention de stage professionnel.
- Relevés de connexion à la plateforme e learning.

### Modalités d'évaluation :

- Contrôle continu : ECF, suivi des connexions à la plateforme, travaux dirigés à rendre, travaux pratiques à exécuter, stage professionnel au sein d'une entreprise (optionnel) et rédaction d'un dossier professionnel (obligatoire)
- Entretien téléphonique avec notre coach professionnel et psychologue du travail
- Récapitulatif des examens et évaluations :

### Examen final :

Dans un délai maximum de 6 mois à l'issue de l'action de formation, vous recevrez une convocation pour vous présenter en présentiel sur 2 à 3 journées de certification. Une convocation officielle vous sera adressée par courriel ou courrier simple au moins 30 jours avant la date de début de l'examen par le centre qui vous accueillera.

Sauf en cas de force majeure ou de justificatif médical, les stagiaires en formation dans l'organisme YYOURS FORMATIONS LILLE s'engagent à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	<p>Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil</p> <p>Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non</p> <p>Remettre en état un appareil électroménager connecté ou non</p> <p>Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat</p>	02h20min	<p>La mise en situation professionnelle se déroule en présence du jury : elle est constituée de quatre phases :</p> <p><b>Phase 1 (durée : 20 mn) :</b>            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.</p> <p><b>Phase 2 (durée : 40 mn) :</b>            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.</p> <p><b>Phase 3 (durée : 40 mn) :</b>            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.</p> <p><b>Phase 4 (durée : 40 mn) :</b>            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</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
Entretien technique	Sans objet	00h00min	Sans objet
Questionnaire professionnel	<p>Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non</p> <p>Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle</p>	01h00min	<p>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.</p> <p><b>Partie 1 :</b> diagnostic des appareils électroménagers.</p> <p><b>Partie 2 :</b> Installation des appareils audiovisuels.</p>
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
<b>Entretien final</b>		00h20min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03h40min	

Validation de l'ensemble des blocs de compétences, pas de validation individuelle des blocs

Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 6 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

**Modalités de contrôle**

- Contrôle continu: ECF, suivi de connexions à la plateforme, travaux dirigés à rendre, travaux pratiques à exécuter.
- Stage professionnel au sein d'une entreprise (optionnel) et rédaction d'un dossier professionnel(obligatoire)
- Examen final devant un jury de certification.

**Modalité d'obtention de la certification** : par validation de l'ensemble des blocs de compétences qui composent le titre, validation partielle possible des blocs individuellement.

**Documents délivrés à l'issue de la formation:** parchemin de certification délivré par le certificateur (les titres professionnels sont délivrés par le Ministère du Travail), copie du livret de suivi de formation, copie du livret ECF, copie du dossier professionnel et un certificat de réalisation.

**Équivalences, passerelles suites de parcours et débouchés**

- . Niveau équivalent obtenu à l'issue de la certification : Niveau 4
- . Possibilité d'intégration un niveau 3
- . 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»
  - Dépanneur produits «Brun»

**Pour plus d'informations****Statistiques :**

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2022	118	0	79	75	39

**Indicateurs de résultats :**

**Taux de réussite (taux d'obtention de la certification préparée) : 57%\***

**Taux de satisfaction : 62%\***

\* sources et statistiques en provenance du réseau national de centres de formation YYYOURS FORMATIONS