
CQP « Technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F) »

Congrès FEDELEC « PLANET'ELEC »

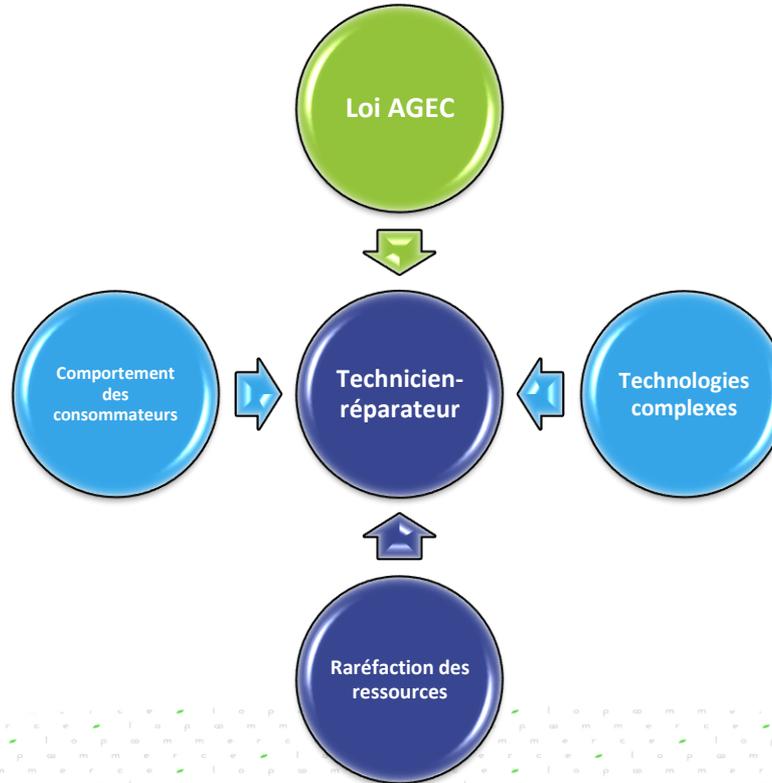
10 juin 2022

Technicien réparateur en électroménager et multimédia : quelles perspectives pour demain ?

Etude d'opportunité – Synthèse et idées clés

- ❖ Face à une dynamique croissante de transformation des modes de consommation (achats écoresponsables, attention à la durabilité et à la réparabilité des produits...) et à l'apparition de nouvelles mesures réglementaires incitatives (loi contre le gaspillage et pour l'économie circulaire de février 2020, loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte d'août 2015), la branche professionnelle des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager souhaite développer la filière de la réparation au sein de ses entreprises.
- ❖ Elle a pour cela commandité une étude d'opportunité visant à déterminer l'opportunité de création d'une certification professionnelle pour le métier de technicien réparateur en électroménager et multimédia.

Etude d'opportunité – Synthèse et idées clés



Etude d'opportunité – Synthèse et idées clés

Les tendances et idées clés de l'étude :

- Les professionnels de la réparation doivent intervenir dans des environnements plus complexes et interconnectés tout en répondant aux nouvelles attentes clients (rapidité et juste prix du service, qualité de la relation client...).
- La maîtrise des différentes techniques de maintenance (mécanique et électronique notamment) appliquées aux multiples marques et gammes de produits est attendue et nécessaire.
- Les consommateurs sont incités à la réparation à défaut du remplacement de leurs produits, ce qui intensifie l'activité des techniciens.
- La polyvalence technique impliquant la maîtrise de la réparabilité des différentes familles de produits est au cœur des enjeux de la profession (familles des produits blancs, bruns et gris).

Etude d'opportunité – Synthèse et idées clés

4 profils types :

- Technicien en magasin (au comptoir)
- Technicien en centre d'appels
- Technicien en atelier
- Technicien itinérant

4 activités principales :

- Réaliser des interventions de dépannage, de réparation et de mise en service.
- Participer au reconditionnement des produits.
- Prendre en charge une demande client.
- Assurer la remise des produits réparés aux clients.

Etude d'opportunité – Synthèse et idées clés

300
à 500

C'est le nombre moyen de postes à pourvoir pour le métier de technicien réparateur en France métropolitaine.

Données issues de 6 sites d'emploi, octobre 2021



Les perspectives en matière d'emploi :

Les perspectives d'embauche, principalement en CDI, sont très bonnes à court et moyen terme. **85 % des entreprises ayant répondu à l'enquête en ligne envisagent de recruter un ou plusieurs techniciens réparateurs dans les prochains mois.**

Les recruteurs évoquent une « pénurie de candidats ».

L'étude a permis de révéler que les certifications professionnelles actuellement proposées ne dispensent pas l'ensemble des compétences dorénavant attendues.

Technicien réparateur en électroménager et multimédia : ingénierie de certification

De nouveaux référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation

Bloc 1 : Réaliser une intervention de dépannage, de réparation et de mise en service

Activité 1 : Préparation des interventions de réparation

Activité 2 : Réalisation du diagnostic

Activité 3 : Réparation de produits électroménagers, multimédia ou systèmes connectés

Activité 4 : Mise en service de produits électroménagers, multimédia ou systèmes connectés

Activité 5 : Reconditionnement des produits

BLOC ORIENTE TECHNIQUE

Bloc 2 : Assurer la prise en charge globale d'une demande de réparation d'un produit électroménager ou multimédia

Activité 1 : Accueil et gestion de la relation client

Activité 2 : Réalisation du pré-diagnostic et définition des solutions de réparabilité

Activité 3 : Réalisation d'une estimation/devis client

Activité 4 : Remise du produit au client

Activité 5 : Gestion des retours et des réclamations clients

**BLOC ORIENTE GESTION
DE LA RELATION CLIENT**

Mise en œuvre et perspectives

En attendant le dépôt de demande d'enregistrement de la certification au RNCP de France compétences dans 2 ans, la branche prévoit de :

- Habilitier des organismes de formation en capacité de déployer la certification – Fin du second semestre 2022.
- Suivre les actions et veiller au respect des modalités d'organisation et de contrôle de la certification.
- Réaliser la collecte des informations sur le suivi et l'insertion professionnelle des certifiés (2 promotions annuelles).
- Réaliser un bilan de la certification (pertinence des référentiels, du dispositif, du fonctionnement général de la certification...).
- Elaborer le dossier RNCP et ses annexes.

Merci de votre attention