

## Technicien(ne) multiproduits



### Spécialités :

---

### Définition du métier :

---

Conseiler, installer, mettre en service, configurer et réaliser la maintenance, préventive ou curative, des produits et systèmes électrodomestique et multimédia

Réaliser les interventions de service après-vente en centre de service, en magasin ou chez le client, pour les produits et systèmes relevant de son domaine de compétence.

Niveau 1 :

Hard : intervention sans ouverture de l'appareil

Soft : paramètres utilisateurs

Niveau 2 :

Hard : intervention au sous-ensemble après ouverture de l'appareil

Soft : paramètres techniques (mode service et paramètres accessibles uniquement par un technicien)

**Activités :**

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client	Technique
◆ Établissement d'un devis estimatif, tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies	Technique
◆ Sélection des pièces et du matériel de diagnostic / de dépannage susceptibles d'être utiles, en cas de changement de pièces	Technique
◆ Contrôle des branchements, constat et localisation de la panne	Technique
◆ Recherche des causes de dysfonctionnement et établissement du diagnostic du produit ou système chez le client ou à l'atelier (démontage, tests, contrôle de fonctionnement, etc.) ou à distance	Technique
◆ Réglage des paramètres, des utilisateurs techniques, mise à jour des softs	Technique
◆ Réparation du / des produits ou systèmes selon la politique de maintenance du constructeur et remise en conformité.	Technique
◆ Maintenance préventive du produit ou système (antivirus, mise à jour du logiciel)	Technique
◆ Installation, réglage et mise en service des produits	Technique
◆ Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention	Technique
◆ Conseils au client sur l'utilisation du produit ou système installé à domicile	Technique
◆ Formation du client à l'utilisation de son produit ou système	Services
◆ Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention et encaissement éventuel	Gestion / administration
◆ Gestion des stocks produits ou pièces détachées	Logistique
◆ Reporting sur les activités réalisées, les problèmes rencontrés	Gestion / administration
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation
◆ Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs	Technique
◆ Veille technique, relative à son domaine d'activité	Technique

**Autres activités éventuelles :**

- Réception des appels et planification des rendez-vous
- Prêt de matériel pour la durée de la réparation
- Installation et mise en service pour les équipements importants
- Gestion de stocks de pièces détachées (en atelier ou dans le véhicule)
- Recherche et commandes de matériels, de pièces, de composants en cas d'absence en stocks, de pièces rares ou obsolètes

**Savoir-faire du métier :**

Nature des savoir-faire	Domaines des savoir-faire
◆ Questionner de façon pertinente le demandeur, imaginer les "bonnes questions" afin d'optimiser les déplacements pour dépannage	Communication
◆ Traduire les attentes et besoins du client en solutions techniques	Technique
◆ Identifier, choisir et prévoir les matériels, les outils et pièces nécessaires à l'intervention, la réparation	Technique
◆ Détecter et identifier la panne, le dysfonctionnement à partir des symptômes ou des codes pannes	Technique
◆ Qualifier la nécessité et la faisabilité de la réparation	Technique
◆ Lire, utiliser et interpréter un schéma technique, une notice constructeur	Technique
◆ Démontez, remonter l'appareil après la réparation, remettre l'appareil, l'installation en service	Technique
◆ Analyser et expliciter les causes / facteurs ayant occasionnés la panne ou le dysfonctionnement, formuler une hypothèse de panne et en juger la validité	Technique
◆ Utiliser les méthodes, outils et logiciels ou supports techniques de diagnostic de pannes ou de dysfonctionnements, de validation de réparation, de configuration et de réglage	Technique
◆ Utiliser les méthodes, outils et logiciels ou supports techniques de réparation d'une panne, d'un dysfonctionnement	Technique
◆ Changer les éléments défectueux dans des conditions de propreté chez le client	Technique
◆ Reprogrammer le système, à partir des documents techniques des constructeurs	Technique
◆ Paramétrer différents appareils	Technique
◆ Transposer des situations et solutions techniques à des environnements nouveaux	Technique
◆ Calculer un prix en fonction des différents coûts standards (main d'oeuvre, pièces, déplacements,)	Gestion
◆ Établir une facture, un bon de commande	Gestion
◆ Évaluer et optimiser le stock de pièces, de produits	Logistique
◆ Planifier et organiser les dépannages / les installations afin d'optimiser les distances et les temps de déplacement	Gestion
◆ Rédiger un rapport et / ou un compte-rendu d'intervention, et / ou une commande de matériel	Communication
◆ Expliquer et convaincre le client des travaux à réaliser (nature, délais, contraintes, coûts, risques éventuels...), argumenter le devis, la facture	Communication
◆ Conseiller le client sur le produit et/ou le système, ses fonctionnalités, son utilisation, les précautions d'usage, les normes et la réglementation en vigueur, etc.	Communication
◆ Capitaliser et exploiter toutes informations / documentations recueillies en interne / externe	Gestion
◆ Manipuler des charges ou objets encombrants et / ou lourds, (produits, échelle, etc.)	Logistique
◆ Conduire un véhicule, une voiture	Logistique
◆ Se repérer sur une carte géographique, localiser une habitation	Logistique
◆ Lire des documents techniques en anglais	Communication

**Connaissances requises pour l'exercice du métier :**

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Electronique numérique	Approfondies	243
◆ Electronique analogique	Approfondies	243
◆ Traitement du signal numérique	Approfondies	24356
◆ Electroménager / Froid	Approfondies	24021
◆ Techniques et méthodologies de dépannage, de réparation	Approfondies	316
◆ Techniques et méthodologies de diagnostic de pannes / de dysfonctionnements	Approfondies	31604
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Réseaux et systèmes domestiques du marché	Opérationnelles	310
◆ Climatisation	Opérationnelles	22635
◆ Electricité courant fort	Opérationnelles	240
◆ Electricité courant faible	Opérationnelles	240
◆ Connectique	Opérationnelles	243
◆ Branchement aux réseaux (eau, gaz, électricité)	Opérationnelles	222
◆ Matériaux, nouveaux matériaux (écrans, plasma, etc.)	Opérationnelles	228
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	Opérationnelles	350
◆ Anglais technique	Opérationnelles	152
◆ Son et image / audio et vidéo	De base	46236
◆ Fluiditique : statique et dynamique des fluides - schémas fluidiques	De base	22603
◆ Microsoudure / soudure des composants	De base	230
◆ Portage / manipulation de charges / gestes et postures	De base	31776
◆ Droit de la consommation (vices cachés...) / des consommateurs	De base	13292
◆ Services de l'entreprise	De base	13292
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Logiciel métier	De base	310

**Facteurs-clés d'évolution du métier :**

- Évolution technologique - Convergence, inter-opérabilité, . : Décloisonnement des spécialités permettant une interchangeabilité rapide des techniciens multiproduits d'un domaine à un autre
- Contraintes de flexibilité et de maîtrise des coûts d'intervention pour les entreprises
- Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques)

### **Conséquences sur les activités et compétences du métier :**

---

- Il n'est pas forcément possible pour le technicien d'être compétent aux niveaux d'intervention 2 ou 3 pour les trois domaines « blanc, brun et gris ». Plus la spécialisation est forte, plus le domaine d'intervention sera limité. Et ce malgré la forte attente des professionnels, en particulier en TPE - PME

- En effet, le « blanc » est dépendant de l'environnement. Un mauvais résultat de lavage peut être du à des causes très diverses : la qualité de l'eau, le linge (textile), le produit lessiviel, la machine, l'utilisation faite par le consommateur.. Le produit est un maillon. Les connaissances para-professionnelles (chimie du lavage) sont différentes de celles du multimédia. Les compétences pour un bon diagnostic ne sont pas de même nature pour l'électoménager et pour le multimédia.

- Le technicien « blanc » N2 va pouvoir faire de l'intervention sur le « brun » / multimédia, la mise en service en utilisant les process définis, et inversement (brun N2 et blanc N2, car il n'y a pas d'actes de réparation N1, excepté une mise à jour software)

- Un élargissement du champ d'intervention portant sur les différents produits et technologies, mais à des degrés différents. Au regard d'un métier de technicien multi-produits, souvent d'origine technicien blanc spécialisé, il lui faudra acquérir des connaissances sur la technologie, les produits, les sous-ensembles, le matériel de diagnostic du « brun » - multimédia de niveau 2 et 1, et inversement.

- Il aura aussi à maîtriser la réglementation sur les DEEE (Déchets d'Équipements Electriques et Electroniques)

### **Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution :**

---

BAC PRO SEN (Systèmes Electroniques Numériques)  
Et/ou titres à finalité professionnelle pour la branche

### **Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences :**

---

- Si l'on veut développer les compétences professionnelles de niveau élevé à la fois en électrodomestique et en multimédia, l'apprentissage ne peut se faire actuellement qu'en séquentiel, répondant à une problématique de formation combinée de deux cursus de formation (nécessitant entre 400 et 500 heures de formation, à partir de la formation initiale de technicien électrodomestique et multimédia), ou en 2 ans avec apprentissage en entreprise. (ce qui pose le problème du coût de la formation et de son actualisation)

- A plus long terme, compte tenu de l'évolution des technologies en électrodomestique comme en multimédia, il est possible d'envisager un métier de «technicien services électrodomestique et multimédia» avec une formation unique

### **Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :**

---

- Le métier de technicien multiproduits devrait se développer dans les TPE/PME, mais aussi les grandes surfaces spécialisées, pour des raisons de flexibilité et de productivité