

## YYOURS FORMATIONS

Siège social: 6 Allée des Pervenches

26760 BEAUMONT LES VALENCE

Numéro SIRET:81501410500010

Email: ad.yyyours@gmail.com

Tel: 04 82 81 01 63



Date de dernière mise à jour :14/02/2024

# TITRE PROFESSIONNEL TECHNICIEN D'APRÈS-VENTE EN ÉLECTROMÉNAGER ET AUDIOVISUEL À DOMICILE 2024 ( 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 15 heures

## 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 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
- 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

## CONTENU (PROGRESSION PÉDAGOGIQUE)

YYOURS FORMATIONS | 6 Allée des Pervenches BEAUMONT LES VALENCE 26760 | Numéro SIRET: 81501410500010 | 84 Rue Maurice Béjart  
34080 Montpellier | Numéro SIRET : 81501410500044 | Numéro de déclaration d'activité: 82260241126 (26)

## Présentation du centre de formation

### BLOC 1 : Assurer le service après-vente des appareils électroménagers à domicile

1. **Introduction aux appareils électroménagers**
2. **Sécurité électrique et normes de fonctionnement**
  - Connaissance de la NF C15-100 et des conditions d'installation
  - Connaissances des règles de sécurité au travail
3. **Utilisation correcte des appareils**
  - Conseiller un client à l'utilisation
  - Conseiller le client dans l'utilisation et l'entretien de son appareil
4. **Diagnostic et réparation**
  - Diagnostic des pannes courantes
  - Diagnostiquer le dysfonctionnement d'un appareil électroménager
  - Outils et équipements de dépannage
  - Utiliser des appareils de contrôle et de mesure numériques
  - Réaliser des contrôles de tensions et de résistances
  - Remettre en état les appareils électroménagers
  - Remettre en état un circuit frigorifique fonctionnant à l'isobutane
5. **Connaissances techniques approfondies**
  - Connaissance des programmes types des cartes électroniques
  - Connaissances des circuits thermodynamiques
  - Connaissance de la distribution de gaz GPL et naturel
  - Mesurer le TH de l'eau
  - Déposer, poser tous les composants en respectant les règles de sécurité et l'intégrité de l'appareil
6. **Documentation et communication**
  - Exploiter la documentation technique et rédiger un devis
  - Rédiger un compte-rendu et un bon d'intervention
  - Connaissances des règles de rédaction d'un devis
  - Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle
7. **Service client et garanties**
  - Conduire un entretien d'investigation
  - Les différentes garanties
8. **Informations complémentaires et mises à jour**
  - Nouvel étiquetage 2021
  - Les infos du GIFAM
  - Connaissances des différents groupes de fabricants, sites des constructeurs, les marques distribuées

### BLOC 2 : Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles à domicile.

- **Diagnostiquer un défaut d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle**
  - Objectif : Comprendre les spécificités des installations audiovisuelles et diagnostiquer les problèmes courants.

# YYOURS FORMATIONS

Siège social: 6 Allée des Pervenches  
26760 BEAUMONT LES VALENCE  
Numéro SIRET:81501410500010  
Email: ad.yyours@gmail.com  
Tel: 04 82 81 01 63



- Contenu : Connaissances des règles de configuration d'une installation, paramètres d'installation des appareils.
- **Configurer une installation audiovisuelle**
  - Objectif : Apprendre à configurer correctement une installation audiovisuelle.
  - Contenu : Paramétrage des appareils, règles de compatibilité des raccordements.
- **Dépanner les téléviseurs à écrans plats**
  - Objectif : Acquérir des compétences spécifiques pour le dépannage des téléviseurs à écrans plats.
  - Contenu : Connaissances du fonctionnement des écrans plats, procédures de dépose et repose, mise à jour des logiciels.
- **Exploiter les documents techniques du constructeur**
  - Objectif : Utiliser efficacement la documentation technique pour le dépannage des téléviseurs.
  - Contenu : Accès aux sous-ensembles, utilisation des documents techniques.
- **Utiliser des appareils de reconfiguration numériques**
  - Objectif : Maîtriser l'utilisation des outils numériques pour la reconfiguration des appareils.
  - Contenu : Utilisation d'appareils de reconfiguration numériques, mise à jour des logiciels.

## Pour aller plus loin:

L'organisme de formation YYOURS FORMATIONS 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

## ORGANISATION

### Equipe pédagogique

**Mme GUIBERGIA Cécilia**, référente handicap  
**Mme GAUTHIER Diane**, Coordinatrice pédagogique  
**M. Rayan LAGGOUNE**, Formateur référent  
**Mr Guillaume HEMERY**, Coach professionnel  
**Mme Laura DERVAL**, Psychologue du travail

### Contacts

Assistante de direction: [assistante.direction.nec47@gmail.com](mailto:assistante.direction.nec47@gmail.com) 04 85 88 03 45

Coordinatrice pédagogique : [coordonateur.pedagogie@gmail.com](mailto:coordonateur.pedagogie@gmail.com)

Coach professionnel: [coachpro.ref@gmail.com](mailto:coachpro.ref@gmail.com)

Formateur référent : [formateur.tptavead@gmail.com](mailto:formateur.tptavead@gmail.com)

Psychologue du travail: [psychologue.travail.nec47@gmail.com](mailto:psychologue.travail.nec47@gmail.com)

Assistance/Aléas et réclamations disponible par mail à [ad.yyours@gmail.com](mailto:ad.yyours@gmail.com) 04 82 81 01 63 du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale: 24h)

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

- 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 (EVALUATION 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 vidéos 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 :

### **ECF1: Le stagiaire rédige un compte rendu du pré-diagnostic d'un appareil électroménager présentant un défaut d'installation ou répond à une sollicitation due à une mauvaise utilisation.**

Critère de notation:

- Les questions posées sont pertinentes.
- Les règles d'installation sont maîtrisées.
- L'utilisation de tous les types d'appareils électroménagers est maîtrisée.
- Les renseignements recueillis sont exploités.
- Les règles de communication sont appliquées.
- Le temps alloué est respecté.

### **ECF2 :Le stagiaire rédige un compte rendu des essais, du diagnostic et la préconisation d'une réparation d'un four à pyrolyse en défaut.**

Critère de notation:

- Le choix des essais et tests réalisés est adapté.
- L'utilisation des outils de maintenance est maîtrisée.
- L'exploitation de la documentation technique est efficace.
- L'environnement de travail est respecté.
- Les consignes de sécurité sont respectées.
- Le diagnostic est juste et complet.
- Le temps alloué est respecté.

### **ECF3: Le stagiaire réalise la dépose, la reprogrammation et la repose d'un module électronique d'un appareil de lavage**

Critère de notation:

- La dépose et la repose des éléments sont réalisées en respectant l'intégrité de l'appareil.
- Les tests et essais de bon fonctionnement sont réalisés et concluants.
- Les outils utilisés sont adaptés et leur mise en œuvre est correcte et efficace.
- Le compte-rendu de l'intervention est complet et exact.
- Les consignes de sécurité et de protection de l'environnement sont respectées.
- Le temps alloué est respecté.

### **ECF4: Le stagiaire rédige un compte-rendu du diagnostic d'une installation d'un d'un téléviseur-écran plat, d'un enregistreur DVD ou Blu-ray et d'un décodeur**

Critère de notation:

- Les différentes technologies de connexion sont maîtrisées.

# YYYOURS FORMATIONS

Siège social: 6 Allée des Pervenches  
26760 BEAUMONT LES VALENCE  
Numéro SIRET:81501410500010  
Email: ad.yyyours@gmail.com  
Tel: 04 82 81 01 63



- Les protocoles de communication entre les différents appareils sont maîtrisés.
- Les protocoles de communication avec le réseau internet sont maîtrisés.
- Le contrôle de l'installation est réalisé.
- L'exploitation de la documentation technique est efficace.
- Les outils utilisés sont adaptés et leur mise en œuvre est efficace.
- Les essais de bon fonctionnement sont réalisés et concluants.
- Le diagnostic est juste et complet.
- L'installation est restituée en état de fonctionnement.
- Le temps alloué est respecté.

**ECF5: Le stagiaire effectue les essais, pose un diagnostic et effectue la réparation d'un téléviseur-écran plat en défaut de moins de 5 ans**

Critère de notation:

- Les tests et essais permettent l'élaboration d'un diagnostic.
- Les mesures d'entrées et de sorties des sous-ensembles sont maîtrisées.
- Les outils utilisés sont adaptés et leur mise en œuvre est efficace.
- Les procédures de mise à jour logicielles sont respectées.
- La préconisation de réparation est juste et complète.
- Les tests et essais de bon fonctionnement sont réalisés.
- Les consignes de sécurité et de protection de l'environnement sont respectées.
- Le temps alloué est respecté.

## 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 YYYOURS FORMATIONS s'engage à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.*

# YYYOURS FORMATIONS

Siège social: 6 Allée des Pervenches  
26760 BEAUMONT LES VALENCE  
Numéro SIRET:81501410500010  
Email: ad.yyyours@gmail.com  
Tel: 04 82 81 01 63



Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Diagnostiquer le dysfonctionnement d'un appareil électroménager. Remettre en état les appareils électroménagers. Dépanner les téléviseurs à écrans plats.	02 h 30 min	La mise en situation professionnelle se déroule en présence du jury : elle est constituée de trois phases : <b>Phase 1</b> : Diagnostiquer le dysfonctionnement d'un appareil électroménager. : 40 mn. A partir d'un appareil électroménager raccordé et en défaut, le candidat détermine les causes de dysfonctionnement et préconise les actions à mener pour réparer l'appareil. <b>Phase 2</b> : Remettre en état un appareil électroménager : 40 mn A partir d'un appareil électroménager, le candidat réalise un changement de pièce ou de sous ensemble et réalise des essais de bon fonctionnement. <b>Phase 3</b> : Remettre en état un téléviseur écran plat : 40 mn A partir d'un téléviseur en panne, le candidat réalise un diagnostic limité à un sous-ensemble ou à une reconfiguration logicielle.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Questionnaire professionnel	Diagnostiquer un défaut d'installation ou d'utilisation d'un appareil électroménager. Diagnostiquer le dysfonctionnement d'un appareil électroménager. Diagnostiquer un défaut d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle.	01 h 30 min	Le questionnaire se déroule en présence d'un surveillant : il est constitué de trois volets : <b>Volet 1</b> : A partir d'un cahier des charges, le candidat réalise le devis d'une réparation. <b>Volet 2</b> : Le candidat répond à un questionnaire relatif à l'installation et à l'utilisation des appareils électroménagers. <b>Volet 3</b> : Le candidat répond à un questionnaire relatif à la connectivité et au paramétrage des installations audiovisuelles.
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
<b>Entretien final</b>		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 50 min	

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 3 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

**Modalités d'obtention** : obtention par validation de la certification.

**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 : Bac
- . Possibilité d'intégration un niveau Bac+2
- . Les débouchés du métier :
  - 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

## YYYOURS FORMATIONS

Siège social: 6 Allée des Pervenches

26760 BEAUMONT LES VALENCE

Numéro SIRET:81501410500010

Email: ad.yyyours@gmail.com

Tel: 04 82 81 01 63



### Indicateurs de résultats :

79,1% de réussite au titre professionnel

89,4% d'accès à l'emploi dans les 6 mois

72,7% de stagiaires satisfaits