



Profil métier | formation

# TECHNICIEN/TECHNICIENNE EN ÉLECTROMÉNAGER

APPARAATTECHNICUS • NL  
GERÄTETECHNIKER • DE  
APPLIANCE TECHNICIAN • EN

**Groupe de métiers**  
**Réparation des appareils électroménagers**

REP.APP.ELEC-tech.electro -V01-2022

SERVICE FRANCOPHONE DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS

secretariat.sfmq@cfwb.be

[www.sfmq.be](http://www.sfmq.be)



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

# APPROBATION PAR LES PARTIES À L'ACCORD

Gouvernement de la Région wallonne le 08/06/2023

Gouvernement de la Communauté française le 19/01/2023

Collège de la Commission communautaire française le 19/01/2023

## DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE

En application de l'article 31 de l'Accord de coopération SFMQ, au-delà du 16/12/2025, date de fin du délai fixée par les Gouvernements et le Collège en application de l'article 29, 2°, les opérateurs pourront utiliser les intitulés de métiers retenus dans les profils SFMQ uniquement pour les options, formations ou certifications ayant fait l'objet d'un avis de conformité.

# PRÉAMBULE

Les métiers décrits par le SFMQ sont accessibles aux hommes et aux femmes selon les directives légales en la matière. Afin d'en faciliter la lecture, l'appellation métier ainsi que ses synonymes sont écrits au masculin à titre épïcène dans l'ensemble de ce document.

Le présent profil a été rédigé sur base :

- de l'Accord de coopération entre les parties à l'accord instituant le SFMQ de 2015 ;
- du guide « méthodologie et procédures » approuvé par les parties à l'accord le 03/04/2019.

Le Profil Métier (PM) présente :

- la « grappe de métiers » à laquelle le métier ciblé est accroché ;
- le référentiel métier ;
- le référentiel des compétences professionnelles.

Ces trois parties du Profil Métier précisent notamment la famille professionnelle du métier, les liens ou la hiérarchie entre les métiers de la grappe, la finalité professionnelle du métier ciblé, son contexte de travail et les législations ou normes professionnelles applicables.

Le référentiel des compétences professionnelles décrit les activités-clés du métier et liste les compétences professionnelles attendues du travailleur.

Le Profil de Formation (PF) présente :

- les Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) qui listent les aptitudes et les savoirs ;
- le profil d'évaluation pour chaque UAA ;
- le profil d'équipement.

Les Acquis d'Apprentissage évaluables listés dans les Unités permettent d'inférer, après évaluation, l'acquisition des compétences professionnelles.

Le profil d'évaluation est un cadre commun à tous les opérateurs d'enseignement-formation-validation pour la construction de leurs épreuves certificatives.

Le profil d'équipement informe les opérateurs d'enseignement-formation-validation sur les outils et matériaux nécessaires à l'exercice de l'activité professionnelle.

# Table des matières

## Technicien en électroménager

<b>Approbation par les parties à l'accord .....</b>	<b>2</b>
<b>Délai de mise en œuvre.....</b>	<b>2</b>
<b>Préambule .....</b>	<b>3</b>
<b>Profil Métier .....</b>	<b>6</b>
<b>Grappe de métiers .....</b>	<b>7</b>
Présentation schématique .....	7
.....	7
.....	7
.....	7
Mobilité professionnelle .....	8
<b>Référentiel métier.....</b>	<b>8</b>
Missions, productions ou services attendus .....	8
Code ROME V3 .....	8
Appellations synonymes .....	9
Traductions.....	9
Contexte de travail .....	9
Conditions d'exercice du métier .....	9
Aspect collectif et relationnel du travail.....	10
Autonomie et responsabilité .....	10
Conditions d'accès et législations applicables .....	10
Conditions d'accès .....	10
Législations .....	10
Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques .....	10
<i>Atouts pour l'accès à l'emploi</i> .....	10
<b>Référentiel de compétences professionnelles .....</b>	<b>11</b>
Activités clés (AC) .....	11
<i>Installer les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels</i> .....	11
<i>Réparer les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels</i> .....	11
<i>Valoriser lors des remplacements, de la maintenance et des réparations</i> .....	12
<i>Gérer, enregistrer et documenter les interventions et le matériel entrant et sortant</i> .	12
Compétences professionnelles (CP).....	13
Articulation entre AC et CP .....	14
<b>Glossaire technique .....</b>	<b>15</b>
<b>Profil formation .....</b>	<b>17</b>

<b>Introduction .....</b>	<b>18</b>
prérequis pour l'accès à la formation .....	18
Synthèse des UAA constitutives du profil .....	18
Organisation des UAA .....	18
Autres informations .....	18
<b>Articulation entre CP et UAA .....</b>	<b>19</b>
<b>Structuration des Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) .....</b>	<b>20</b>
<i>Mettre en place les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels</i>	20
Contexte d'évaluation .....	22
Cadre de référence d'évaluation.....	23
Profil d'équipement .....	24
<i>Réparer les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels .....</i>	25
Contexte d'évaluation .....	27
Cadre de référence d'évaluation.....	29
Profil d'équipement .....	29

# TECHNICIEN/TECHNICIENNE EN ÉLECTROMÉNAGER

## PROFIL MÉTIER

Grappe de métier Réparation d'appareils électroménagers

Référentiel métier

Référentiel de compétences professionnelles

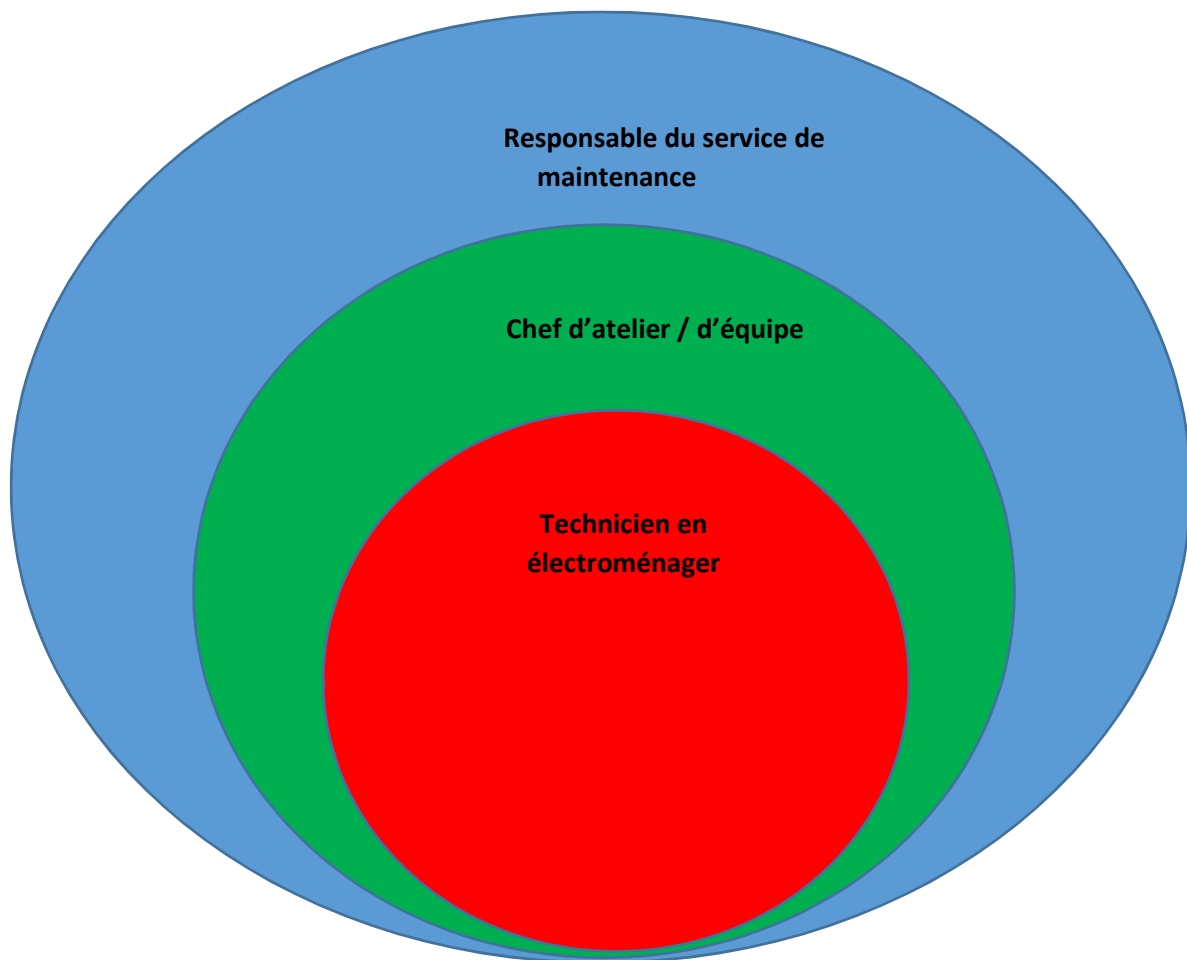
Glossaire

# GRAPPE DE MÉTIERS

## Réparation d'appareils électroménagers

La grappe reprend les dénominations officielles des métiers qui la constituent. Ces dénominations couvrent tous les synonymes associés tels que mentionnés dans les référentiels de chacun des métiers.

### PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE



## MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Les magasins d'électroménager, les réparateurs de proximité, les grandes surfaces et les enseignes spécialisées offrent des possibilités de carrière au technicien qualifié. Après quelques années d'expérience, il peut évoluer vers un rôle d'expert. À terme, il peut aussi évoluer vers des fonctions d'encadrement tel que chef d'atelier ou responsable du service maintenance. Il planifiera alors le travail des équipes. Il est également possible de s'orienter vers des fonctions exclusivement commerciales. Sollicité comme dépanneur ou chef d'équipe, le technicien trouve aussi des débouchés dans des entreprises qui effectuent de la maintenance ou de la récupération des métaux. Nombreux sont les techniciens électroménager qui deviennent travailleurs indépendants et lancent leur entreprise.

## RÉFÉRENTIEL MÉTIER

### MISSIONS, PRODUCTIONS OU SERVICES ATTENDUS

Le Technicien en électroménager effectue en atelier ou chez le client des tâches de diagnostic et de dépannage dites de « première maintenance », la réparation, l'entretien et la mise à jour d'appareils électroménagers de type « blanc » ou d'appareils de type professionnel (comme les distributeurs). En atelier, il reconditionne des appareils électroménagers destinés à la réutilisation.

Il effectue les travaux d'installation d'appareils électroménagers de type « blanc » et de type professionnel chez le client.

Il gère le stock de pièces détachées et entretient l'atelier de réparation.

### CODE ROME V3

Code ROME V3 : I1402 Réparation de biens électrodomestiques

Domaine professionnel : I14 Equipement domestique et informatique

Famille de métiers : I Installation et maintenance



## APPELLATIONS SYNONYMES

Agent de maintenance en appareils électroménagers	Electricien - réparateur d'appareils ménagers
Dépanneur de matériel électronique grand public	Réparateur en électroménager
Dépanneur électroménager	Réparateur gros électroménager
Dépanneur en électroménager	Réparateur petit électroménager
Electromécanicien d'appareils ménagers	Réparateur d'appareils électriques et électroniques
Electroménagiste	Technicien en appareils blanc
Valoriste électroménager	Technicien / Technicienne de maintenance en appareils électroménagers
Agent de maintenance en appareils électroménagers	Electricien - réparateur d'appareils ménagers

## TRADUCTIONS

**NL** : Hersteller witgoed

**DE** : Gerätetechniker

**EN** : Appliance technician

## CONTEXTE DE TRAVAIL

Le Technicien en électroménager intervient dans l'installation et la réparation d'appareils électroménagers. Il privilégie la réparation au remplacement du matériel, et par conséquent le recyclage et le réemploi.

Les questions liées à l'environnement étant de plus en plus importantes, l'aspect de la valorisation se développe de manière significative.

### *Conditions d'exercice du métier*

Le métier de Technicien en électroménager s'exerce en atelier au sein de l'entreprise ou chez le client. Il est notamment amené à travailler dans des entreprises d'économie circulaire ou des entreprises privées spécialisées dans la collecte et le recyclage.

Il travaille soit sous statut de salarié dans un contexte d'équipe et à horaires réguliers, soit sous statut d'indépendant.

Le travail s'exerce en position assise, debout ou au sol. La manipulation de charges lourdes est fréquente. Le port d'équipements de protection (gants, lunettes de protection...) peut être requis.

### *Aspect collectif et relationnel du travail*

Le Technicien électroménager est en contact direct avec le client qui fait réparer ou installer un équipement électroménager.

Au sein de l'atelier, il est intégré au sein d'une équipe. Il doit donc adapter sa communication à son environnement de travail (collègues, supérieurs, etc.).

### *Autonomie et responsabilité*

Le technicien en électroménager agit en autonomie dans la limite de sa sphère de compétence.

## CONDITIONS D'ACCÈS ET LÉGISLATIONS APPLICABLES

### *Conditions d'accès*

Ce métier ne nécessite pas de condition d'accès spécifique.

Une certification CERGA est nécessaire pour le raccordement des appareils au gaz.

### *Législations*

#### **Europe :**

- Directive-cadre sur les déchets (2006/12/CE remplacée par 2008/98/CE)

#### **Belgique :**

- Arrêté royal du 21/04/2016 concernant la mise sur le marché du matériel électrique

#### **Flandre :**

- 17/02/2012 - Arrêté du Gouvernement flamand fixant le règlement flamand relatif à la gestion durable des cycles de matériaux et de déchets (VLAREMA)

#### **Bruxelles :**

- Ordonnance du 14/06/2012 relative aux déchets
- Arrêtés d'obligation de tri du 02/02/2013 et du 02/02/2014

#### **Wallonie :**

- Décret déchet du 27/06/1996
- 5/03/2015 - Arrêté du Gouvernement wallon instaurant une obligation de tri de certains déchets (M.B. 16/03/2015)

### *Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques*

Normes de qualité (ISO, EMAS, REC'UP, ...)

### *Atouts pour l'accès à l'emploi*

Le permis de conduire est souvent exigé.

# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

## ACTIVITÉS CLÉS (AC)

---

### **Installer les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels**

---

Le Technicien en électroménager effectue l'installation des appareils électroménagers. Il définit les besoins en approvisionnement des énergies (électricité et gaz). Il procède au réglage et reconfigure les éléments des appareils pour s'assurer de leur bon fonctionnement.

Lors du déplacement de charges lourdes, le Technicien en électroménager applique les règles d'ergonomie. Il applique, en fonction des circonstances, les principes d'hygiène, par exemple lorsqu'il intervient dans des espaces dédiés à la préparation d'aliments ou de produits pour lesquels des règles spécifiques sont en vigueur.

Il applique également les normes et règles de sécurité dans tous ses actes en particulier les normes applicables aux installations électriques et gazières. Il dispose des connaissances et aptitudes requises dans le cadre de la certification CERGA.

Il effectue les raccordements adéquats. Pour ce faire, il applique les techniques de raccordement des parties électriques, des conduites d'alimentation et d'évacuation d'eau, de gaz, des conduits d'air, de pose et ou de fixation mécanique de l'appareil, les techniques de mise sous tension et de mise sous pression et adapte le nouvel appareil à l'installation, selon les directives du constructeur. Pour la partie, raccordement électrique, il intervient sur des alimentations monophasées et triphasées.

Avant installation de l'équipement, il assure une vérification primaire de l'installation préexistante chez le client sur laquelle il doit raccorder l'équipement. En cas de défaut à l'installation, il en informe le client et ne procède pas à l'installation de l'équipement.

Il effectue les adaptations, les réglages et les essais d'utilisation des appareils électroménagers professionnels ou non professionnels. Pour ce faire, il applique les techniques de réglage des temporisations, pressions, températures, débits de produits, tensions, délestage, contrôle les étanchéités d'eau et d'air et de gaz, contrôle les ouvertures et fermetures des portes ainsi que la stabilité, les vibrations et l'acoustique et vérifie la finition et l'état de l'appareil. Il utilise les outils adéquats.

Il conseille sur les consommables à utiliser avec l'appareil et explique au moyen de démonstrations si nécessaire les opérations de base. Il fait preuve de patience et de pédagogie lors de ces explications et s'assure que le client a bien compris.

---

### **Réparer les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels**

---

Le Technicien en électroménager contrôle l'appareil et l'installation et établit un diagnostic. Pour ce faire, il écoute les explications du client sur les dysfonctionnements et lui pose les questions pertinentes. Il se réfère aux états normés des différents éléments contrôlés suivant les prescriptions du constructeur et au tableau d'entretien, il applique les méthodes de contrôle de l'état des éléments

mécaniques, sanitaires, électriques et électroniques. Il consigne par écrit les observations et le diagnostic de réparation ou de remplacement sur une fiche rapport.

Il communique une synthèse orale du diagnostic au client et le conseille. Le rapport diagnostic est rédigé sous format papier ou électronique.

Le technicien en électroménager rédige un devis de réparation qu'il adresse au client.

En se référant à un schéma technique, aux prescriptions du constructeur ou à ses propres acquis, il répare ou remplace, en ce compris la réparation non-superficielle, la partie défectueuse de l'appareil, au besoin en le démontant complètement. Pour ce faire, il rétablit un circuit d'eau, gaz, air, circuit électrique et électronique, des liaisons mécaniques et/ou des pièces électriques, électroniques, mécaniques, de transmission et pour fluides. Il effectue les réglages et les tests après la réparation. Pour ce faire, il règle les temporisations, pressions, températures, débits de produits, tension, délestage, étanchéité de micro-ondes, il teste le fonctionnement et remet l'appareil en état. Il utilise les outils adéquats.

Dans tous ces gestes techniques, le technicien applique les normes de sécurité en vigueur au niveau électrique, combustibles, d'environnement et de sécurité des personnes et des biens.

Le technicien recherche toute information technique nécessaire auprès des fabricants et fournisseurs via des documents papiers et numériques.

---

### **Valoriser lors des remplacements, de la maintenance et des réparations**

---

Le Technicien en électroménager trie les appareils électroménagers et les pièces qui les composent selon les modes de traitement et les filières adéquats—dans le but de les destiner, eux ou les sous-éléments qui les composent, au réemploi, à la réutilisation ou au recyclage.

Il nettoie et répare les appareils et sous-éléments conformément aux procédures prévues par l'entreprise.

Il utilise les pièces pour remettre en service d'autres appareils ou les met en stock.

Il remplace les appareils

---

### **Gérer, enregistrer et documenter les interventions et le matériel entrant et sortant**

---

Le Technicien en électroménager enregistre toutes ses interventions. Qu'il s'agisse d'une réparation, d'un renouvellement de matériel, d'une remise à niveau ou d'une maintenance. Il consigne dans un registre sous format papier ou numérique toutes les actions réalisées par rapport à son intervention ainsi que l'heure et le niveau d'intervention.

En tant que technicien, il est tenu de gérer son stock, de mettre à jour l'inventaire du matériel électroménager aussi bien pour du nouveau matériel que pour des composants qui changent d'affectation. Il suit les mouvements du matériel électroménager via le registre dans lequel tout matériel a un identifiant. Ainsi les professionnels de l'atelier savent à tout moment de quel matériel ils disposent-

Le Technicien en électroménager documente aussi les actions qu'il a réalisées dans le registre qui est souvent le même que celui des réparations/incidents. Cette tâche est plus exhaustive que la précédente et elle vise à améliorer l'efficacité des interventions futures. Il consigne le détail de la demande, les explications sur la mission, les actions qui ont réussi, les anomalies ou le matériel utilisé notamment.

Il recherche les pièces de remplacement neuves ou d'occasion sur catalogue en ligne, les commande et les réceptionne.

Il enregistre dans le stock les pièces qu'il a récupéré, nettoyé et réparé sur des appareils déclassés.

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (CP)

**Le Technicien en électroménagers est capable de :**

CP : poser un diagnostic de panne sur base des spécificités technique de l'appareil afin de laisser le choix au client de décider de l'intervention à mener;

CP : sélectionner les pièces adéquates neuves ou d'occasion et remettre en fonctionnement les équipements électroménagers ou ses composants ;

CP : assurer l'ordre et la propreté du lieu de travail et gérer son stock

CP enregistrer et documenter ses interventions dans le respect des procédures internes de l'entreprise ;

CP : Installer des équipements électroménagers chez le client et le conseiller.

## ARTICULATION ENTRE AC ET CP

AC	Installer les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels	Réparer les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels	Valoriser lors des remplacements, de la maintenance et des réparations	Gérer, enregistrer et documenter les interventions et le matériel entrant et sortant
CP				
poser un diagnostic de panne sur base des spécificités technique de l'appareil afin de laisser le choix au client de décider de l'intervention à mener;		X	X	
sélectionner les pièces adéquates neuves ou d'occasion et remettre en fonctionnement les équipements électroménagers ou ses composants	X	X	X	
assurer l'ordre et la propreté du lieu de travail et gérer son stock				X
enregistrer et documenter ses interventions dans le respect des procédures internes de l'entreprise	X	X	X	
Installer des équipements électroménagers chez le client et le conseiller	X	X		

## GLOSSAIRE TECHNIQUE

- **Collecte** : Consiste à assurer le ramassage des déchets, y compris leur tri et stockage préliminaires, en vue de leur transport vers une installation de traitement des déchets.
  - NOTE: Le ramassage inclut la reprise auprès des utilisateurs finaux ou des autres points de collecte.
- **Composant (valorisation de déchets)** : Élément d'un appareil avec une fonction propre distincte en tant que partie d'un dispositif d'une plus grande unité.
- **Déchet** : Toute substance ou tout objet dont le détenteur se défait ou a l'intention ou l'obligation de se défaire.
- **Démantèlement** : Désassembler avec précaution en vue d'une récupération partielle, d'une mise en condition de sécurité, d'une démolition.
- **Démontage** : Action de défaire une à une les pièces d'un appareil. Disjoindre par la force les éléments constitutifs.
- **Élimination (valorisation de déchets)** : Toute opération qui n'est pas de la valorisation même lorsque ladite opération a comme conséquence secondaire la récupération de substances ou d'énergie.
  - NOTE: l'annexe I de la directive 2008/98/CE énumère une liste non exhaustive des opérations d'élimination.
- **Encombrant** : Un encombrant est par définition un déchet trop volumineux pour entrer dans un sac poubelle. Exemples : matelas, sommiers, meubles démontés, balatum, tapis plain, papiers peints. Ne sont en aucun cas compris sous le vocable "objets encombrants" a) les déblais, gravats, décombres et autres débris provenant de travaux (publics ou privés) de rénovation, de construction ou de démolition, ainsi que les déchets inertes (terre, pierres, tuiles, briques,...); b) les cendres et mâchefers d'usines et en général, tous les résidus de fabrication provenant d'industries, artisans ou commerces ; c) les déchets quels qu'ils soient provenant des hôpitaux, cliniques ou établissements de soins produisant des déchets dangereux (seringues, médicaments, pansements, ustensiles divers ayant servis aux soins, déchets de laboratoires, déchets radioactifs....) ; d) les déchets d'abattoirs, de commerces ou industries similaires ainsi que les bâches en plastiques et fils barbelés provenant d'activités agricoles ; e) tous déchets spéciaux qui en raison de leur inflammabilité, de leur toxicité, de leur pouvoir corrosif, de leur caractère explosif ou pour toute autre raison, ne peuvent être éliminés par les mêmes voies que les déchets ménagers sans créer des risques pour les biens, les personnes ou l'environnement (ex: déchets d'asbeste ciment tuyau, nodules ou plats communément appelés « eternit » comportant de l'amiante, les pneus avec ou sans jantes, les huiles moteurs, les batteries ou tout autre pièce provenant de véhicules automobiles, les pots de peinture, huiles, . ). f) les objets encombrants qui, par leurs dimensions, leur poids ou leur nature, ne peuvent être chargés dans le véhicule de collecte prévu pour ce type d'objet ; g) les déchets recyclables qui font l'objet d'une collecte spécifique (papiers, cartons, PMC, les piles électriques. ) ; h) les déchets non assimilables aux déchets ménagers provenant des établissements industriels, artisanaux, commerciaux ou de bureaux ; i) les déchets faisant l'objet d'obligation de reprise comme les déchets d'équipements électriques et électroniques, etc. j) les déchets verts comme les troncs, racines, souches d'arbres, déchets de tonte ainsi que les déchets verts pouvant être mis dans un sac; k) les électroménagers et autres déchets faisant l'objet d'obligation de reprise : frigo, congélateur, lessiveuse, séchoir, téléviseur, écran d'ordinateur,. l) tous les produits provenant du nettoyage manuel des voies

publiques par les services communaux ; m) les déchets provenant des marchés divers, foires, brocantes et autres manifestations locales sauf si ces déchets sont conditionnés dans des sacs/conteneurs conformes ; n) les matières putrescibles, cadavres d'animaux. o) Les textiles (collecte en porte-à-porte du tout-venant. S'ils sont encore de bonne qualité, ils peuvent être mis dans les conteneurs à rue des recycleurs de textiles) p) Les pare-chocs et carcasses de voitures (centres de tri agréés) q) les emballages ménagers (collectes sélectives en porte-à-porte)

- **Filières (valorisation de déchets) :** Produit/ matière (textile, encombrants, bois, métal, plastique, ...)
- **Maintenance de niveau 1 (Logistique) :** - Réglage simple prévu par le constructeur ou le service de maintenance au moyen d'éléments accessibles sans aucun démontage pour ouverture de l'équipement. Ces interventions peuvent être réalisées par l'utilisateur sans outillage particulier à partir des instructions d'utilisation. - Type d'intervention effectuée par l'exploitant sans outillage particulier et à l'aide des instructions d'utilisation ; lieu : sur place ; personnel : exploitant du bien ; exemple : remise à zéro d'un automate après arrêt d'urgence.
- **Modes de traitement des déchets :** Les équipements/ produits/ biens sont classés selon les différents modes de traitement correspondant aux réutilisables/ ré-employables, recyclables, re-manufacturables et à l'élimination (cfr échelle de Lansink).
- **Recyclage :** Procédé de traitement des déchets qui permet, dans le cycle de production d'un produit, de réintroduire des matériaux qui composaient un produit similaire arrivé en fin de vie ou des résidus de fabrication.
- **Réparation superficielle (valorisation de déchets) :** Toute réparation qui ne nécessite pas l'apprentissage de techniques spécifiques réservées aux valoristes spécialisés.
- **Réutilisation/ réemploi :** Toute opération par laquelle des produits ou des composants sont à nouveau utilisés pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus.
- **Sous-élément :** Partie de produit, d'objet potentiellement récupérable pour une réutilisation/ un réemploi, un recyclage, ou à valoriser dans une filière.
- **Valorisation de déchets :** Toute opération dont le résultat principal est que les déchets remplissent une fonction utile en remplaçant d'autres matières qui auraient été utilisées pour remplir une fonction particulière, ou que les déchets soient préparés pour remplir cette fonction, dans l'usine ou dans l'économie en général.
  - NOTE: Conformément à la directive 2008/98/CE, l'annexe II de la directive 2008/98/CE énonce une liste non exhaustive des opérations de valorisation
- **Electroménagers de type « blanc » :** Il existe deux types d'appareils électroménagers de type « blanc ». Les premiers sont les gros électroménagers : le lave-vaisselle, le réfrigérateur, le four à micro-onde, la machine à laver, le congélateur et le four. Les seconds sont les petits électroménagers de cuisine et de beauté : le grille-pain, la bouilloire, la cafetière, le fer à repasser et le sèche-cheveux.



# TECHNICIEN/TECHNICIENNE EN ÉLECTROMÉNAGER

## PROFIL FORMATION

Introduction

Correspondance Compétences professionnelles et UAA

Structuration des Unités d'Acquis d'Apprentissage

Profil d'évaluation

Profils d'équipement

# INTRODUCTION

## PRÉREQUIS POUR L'ACCÈS À LA FORMATION

Néant

## SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL

UAA du profil SFMQ de « Technicien en électroménager » :

UAA : « Installer les appareils électroménagers professionnels et non professionnels »

UAA : « Réparer les appareils électroménagers professionnels et non professionnels »

## ORGANISATION DES UAA

La COPROFOR ne fixe pas d'ordre dans le suivi et l'acquisition des acquis d'apprentissage regroupés dans les Unités.

Les opérateurs sont libres de déterminer l'ordre des UAA dans leur formation.

## AUTRES INFORMATIONS

Néant

## ARTICULATION ENTRE CP ET UAA

CP	Mettre en place les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels	Réparer les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels
Poser un diagnostic de panne sur base des spécificités technique de l'appareil afin de laisser le choix au client de décider de de l'exécution de la réparation		X
Sélectionner les pièces adéquates neuves ou d'occasion et remettre en fonctionnement les équipements électroménagers ou ses composants		X
Assurer l'ordre et la propreté du lieu de travail et gérer son stock	X	X
Enregistrer et documenter ses interventions dans le respect des procédures internes de l'entreprise	X	X
Mettre en place des équipements électroménagers chez le client et le conseiller	X	

# STRUCTURATION DES UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE (UAA)

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

### Mettre en place les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels

#### **Compétences professionnelles concernées :**

- Assurer l'ordre et la propreté du lieu de travail et gérer son stock
- Enregistrer et documenter ses interventions dans le respect des procédures internes de l'entreprise
- Installer des équipements électroménagers chez le client et le conseiller

APTITUDES	SAVOIRS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déplacer avec précaution les appareils électroménagers chez le client</li> <li>• Effectuer les raccordements adéquats</li> <li>• Appliquer en toute sécurité des techniques de mise sous tension et de mise sous pression</li> <li>• Prêter attention aux techniques propres aux différents fluides (gaz naturel, air, eau)</li> <li>• Adapter du nouvel appareil à l'installation, selon les directives du constructeur (Triphasé VS monophasé, 230V → 400V)</li> <li>• Maîtriser les techniques de pose des appareils et de leur fixation.</li> <li>• Connecter l'appareil au réseau informatique (Courants porteurs en ligne, WIFI, etc.)</li> <li>• Paramétrer le logiciel de gestion des appareils</li> <li>• Vérifier la connectivité entre des appareils électroménagers connectés et l'application de gestion à distance par les firmes (Hotline).</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de manutention grâce aux outils de déplacement de charges :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• chariot</li> <li>• diable</li> <li>• plateau roulant...</li> </ul> </li> <li>• Les produits d'entretien et leur dangerosité.</li> <li>• Les techniques de raccordement électrique suivant le RGIE (prise mono, prise tri, boîte de dérivation...).</li> <li>• Les techniques de raccordement aux conduites d'alimentation et d'évacuation d'eau, des conduits d'air et de gaz (sous le label CERGA).</li> <li>• Les techniques de pose et de fixation mécanique de l'appareil (encastrable ou intégrable).</li> <li>• Les techniques de paramétrage des appareils électroménagers.</li> <li>• Les techniques de connectivité des appareils électroménagers au réseau informatique.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer les adaptations, les réglages et les essais d'utilisation.</li> <li>• Vérifier les étanchéités (eau, air) et la stabilité des appareils.</li> <li>• Vérifier les ouvertures et les fermetures des portes des meubles d'encastrement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de réglage, pressions, températures, débits de produits, tensions, délestage...</li> <li>• Les techniques de réglage des charnières de portes des meubles d'encastrement</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseiller le client sur le bon usage de l'appareil pour éviter une nouvelle panne.</li> <li>• Faire une démonstration</li> <li>• Inviter le client à utiliser l'appareil et le guider dans l'utilisation de la commande à distance</li> <li>• Remettre en ordre l'espace de travail.</li> <li>• Avoir une communication en lien avec la profession</li> <li>• Rédiger le rapport d'intervention</li> <li>• Facturer si nécessaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de communication en lien avec la profession (vocabulaire technique)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer l'outillage et les pièces nécessaires à l'intervention.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles de rangement et préparation de l'outillage tel que :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• tournevis fente électricien des différentes tailles</li> <li>• tournevis croix de différentes tailles</li> <li>• tournevis torx de différentes tailles</li> <li>• pinces</li> <li>• clés à fourches...</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se munir du schéma électrique, de vues éclatées et des directives des constructeurs adaptées à l'intervention.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisation des supports d'information (fiches techniques, schémas, modes d'emploi...)</li> </ul> <p>La lecture des schémas, plans et procédures de montage.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître les pictogrammes de sécurité.</li> <li>• Utiliser les équipements de sécurité adaptés à la tâche et au poste de travail.</li> <li>• Appliquer les règles de sécurité et ergonomiques liées à la manipulation des charges et des produits dangereux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les contraintes sécuritaires : types, mesures de protection, équipements de sécurité, pictogrammes.</li> <li>• Les règles d'ergonomie adaptées à l'intervention.</li> </ul>

### Glossaire éventuel UUA:

- ❖ **RGIE** : Règlement Général des Installations Electriques en Belgique.
- ❖ **CERGA** : Label de qualité pour les installateurs d'équipements de gaz nature et propane en Belgique.
- ❖ **Courants porteurs en ligne (CPL)** : Technologie permettant de mettre en place un réseau informatique. Elle est destinée à un usage professionnel ou privé. Elle permet de connecter des appareils à distance au sein d'un bâtiment ou un logement.
- ❖ **WIFI** : Technologie qui permet une connectivité entre plusieurs appareils grâce aux ondes radioélectriques
- ❖ **EPI** : Equipement de protection individuelle

- ❖ **Electroménagers de type « blanc »** : Il existe deux types d'appareils électroménagers de type « blanc ». Les premiers sont les gros électroménagers (GEM) : le lave-vaisselle, le réfrigérateur, le four à micro-onde, la machine à laver, le congélateur et le four. Les seconds sont les petits électroménagers de cuisine et de beauté : le grille-pain, la bouilloire, la cafetière, le fer à repasser et le sèche-cheveux.

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

#### Tâches :

##### Tâche 1 :

- Le candidat répond à un questionnaire sur les règlements généraux des installations électriques et gazières.

##### Tâche 2 :

- Sur base d'un bon de commande, le candidat livre et installe des appareils électroménagers.

#### Éléments fournis au candidat :

- Tâche 1 : Le questionnaire
- Tâche 2 : Documentation technique  
Bon de livraison  
Modèle de rapport d'intervention vierge

#### Temps de réalisation :

- Tâche 1 : 30 minutes
- Tâche 2 : 1h00 à 1h30

#### Mise en situation :

- Tâche 1 : Epreuve théorique en centre de formation ou école
- Tâche 2 : Situation réelle ou reconstituée

#### Autonomie :

- L'apprenant travaille en autonomie d'exécution et de décision sur les techniques, composants et outil

#### Éléments de complexités réservés à l'OEF pour organiser l'épreuve :

- Tâche 1 :
  - Chaque questionnaire comporte dix questions sur le RGIE et dix questions sur le règlement général des installations au gaz via des photos, des vidéos, des écrits papier ou numériques, des matériaux.
  - Le candidat identifie les risques, énonce les causes possibles et énonce les bonnes pratiques.

- L'OEF rédige minimum trois questionnaires différents.
- Le candidat tire au sort un des questionnaires au moment du test.
  
- Tâche 2 :
  - Le candidat doit déplacer les appareils, y inclus le passage d'escaliers, dans le but de vérifier sa capacité à mettre en œuvre les techniques de manutention.
  - Pour la manutention des appareils, le candidat peut faire appel à une aide à laquelle il donne des instructions pour le port des charges lourdes. L'OEF prévoit la disponibilité d'une aide qui ne peut pas prendre de décision.
  - L'OEF met à disposition les équipements de manutention requis (tels que diable, chariots roulants)
  - Le candidat place et raccorde deux appareils : un encastré et un apparent
  - Un des appareils nécessite un raccordement au gaz ou à l'eau
  - Un des appareils nécessite une programmation ou une connexion réseau
  - Une personne extérieure au jury joue le rôle du client
  - Une anomalie dans l'infrastructure nécessitant l'intervention du candidat tel qu'une prise défectueuse, un disjoncteur abaissé, un problème d'électrovanne, une absence d'arrivée de gaz, un ajustement du dispositif d'évacuation des eaux usées, etc.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- lors de l'épreuve théorique le candidat a correctement répondu à 8 questions sur le RGIE et à 8 questions sur le RGIG
- L'installation est opérationnelle
- Le délai d'intervention est respecté
- Le rapport d'intervention est correctement complété
- Les informations sont correctement fournies au client

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les appareils sont correctement installés en suivant les guides d'installation
- L'enchaînement des opérations est logique et est respectueux des bonnes pratiques professionnelles
- Le choix du matériel est pertinent
- Les contrôles et prises de mesures avant mise en service de l'installation sont correctement effectués
- Le déplacement des appareils se fait dans le respect de l'ergonomie

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles

Indicateurs globalisants :

- Les règles de mise en sécurité d'une installation de gaz et d'eau sont correctement appliquées.
- Le règlement général sur les installations électriques (RGIE) est correctement appliqué

### Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Le vocabulaire utilisé est adapté à l'interlocuteur

- Les informations et les services proposés sont précis
- Le candidat s'assure auprès du client de la bonne compréhension des informations transmises

#### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs doivent être évalués et réussis pour valider l'UAA

### PROFIL D'ÉQUIPEMENT

- Appareils de mesure électrique
- Atelier avec zone de réparation de tri et de stockage
- Contenants pour les sous-produits
- Moyens de manutention manuelle et d'arrimage (sangles, couvertures de protection)
- Instruments de mesure et de contrôle
- Equipement de protection collective



## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

## Réparer les appareils électroménagers professionnels ou non professionnels

**Compétences professionnelles concernées :**

- Poser un diagnostic de panne sur base des spécificités technique de l'appareil afin de laisser le choix au client de décider de l'exécution de la réparation
- Sélectionner les pièces adéquates neuves ou d'occasion et remettre en fonctionnement les équipements électroménagers ou ses composants
- Assurer l'ordre et la propreté du lieu de travail et gérer son stock
- Enregistrer et documenter ses interventions dans le respect des procédures internes de l'entreprise

<b>Procéder à la maintenance, aux réparations, aux remplacements, au tri d'appareils et de sous-éléments</b>	
APTITUDES	SAVOIRS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procéder au contrôle de l'appareil et établir un diagnostic de la panne par la réalisation de tests et de mesures.</li> <li>• Vérifier les circuits électriques</li> <li>• Vérifier l'alimentation en eau</li> <li>• Vérifier l'alimentation en gaz</li> <li>• Vérifier les circuits de décharge</li> <li>• Etablir un diagnostic d'un dysfonctionnement du réseau (Courants porteurs en ligne, WIFI, etc.)</li> <li>• Etablir un diagnostic et une réparation de la connectivité et du pilotage des appareils avec les applications adéquates</li> <li>• Adapter sa communication non-verbale au verbal</li> <li>• Communiquer une synthèse orale du diagnostic à la clientèle</li> <li>• Conseiller le client</li> <li>• Enregistrer les prestations</li> <li>• Etablir la facture si nécessaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'écoute de la version et des indices du client et lui poser les questions pertinentes.</li> <li>• Les principes et techniques de communication en lien avec la profession : écoute active, reformulation, communication non verbale, communication non violente, assertivité...</li> <li>• La prise en compte des normes des différents éléments contrôlés suivant les prescriptions du constructeur.</li> <li>• Les techniques de maintenance et de réparation des appareils électroménagers connectés</li> <li>• La prise en compte du tableau d'entretien.</li> <li>• Les méthodes de contrôle de l'état des éléments mécaniques, sanitaires, électriques et électroniques.</li> <li>• Les techniques de communication en lien avec la profession (vocabulaire technique)</li> <li>• La consignation par écrit des observations et du diagnostic de réparation et/ou de remplacement sur une fiche rapport.</li> <li>• Le diagnostic d'un défaut d'installation ou d'utilisation d'un appareil électroménager.</li> <li>• Le diagnostic d'un dysfonctionnement sur un appareil électroménager.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La remise en état des appareils électroménagers</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechercher de la documentation technique</li> <li>• Réparer ou remplacer la partie défectueuse de l'appareil au départ d'un schéma technique, des prescriptions du constructeur ou de ses propres acquis.</li> <li>• Procéder à la réparation d'une machine fonctionnant à l'eau</li> <li>• Procéder à la réparation d'un appareil fonctionnant au gaz</li> <li>• Identifier les composants des circuits</li> <li>• Démonter les composants</li> <li>• Repérer les éléments sur la machine sur base d'un plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de raccordement électrique suivant le RGIE (prise mono, prise tri, boîte de dérivation...).</li> <li>• Les techniques de raccordement aux conduites d'alimentation et d'évacuation d'eau, des conduits d'air et de gaz (sous le label CERGA).</li> <li>• Le rétablissement d'un circuit électrique.</li> <li>• Le rétablissement des liaisons mécaniques.</li> <li>• Le changement des pièces électriques, électroniques, mécaniques, de transmission-</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer les réglages et les tests après la réparation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le réglage des temporisations, pressions, températures, débits de produits, tension, délestage,...</li> <li>• La vérification du fonctionnement.</li> <li>• La remise en état du chantier</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner des pièces neuves ou d'occasion en tenant compte des critères techniques et physiques correspondants pour réaliser ses interventions</li> <li>• Localiser les composants défectueux</li> <li>• Appliquer les règles de recyclage en vigueur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les critères techniques et physiques de sélection des composants neufs</li> <li>• Les critères techniques et physiques de sélection des composants utilisés</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les règles de stockage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sous-éléments : types, caractéristiques, identification.</li> <li>• Les principes de base de rangement d'un stock.</li> <li>• Les procédures de tri.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer l'outillage et les pièces nécessaires à l'intervention.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles de rangement et préparation de l'outillage : <ul style="list-style-type: none"> <li>• tournevis fente électricien des différentes tailles</li> <li>• tournevis croix de différentes tailles</li> <li>• tournevis torx de différentes tailles</li> <li>• pinces</li> <li>• clés à fourches...</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se munir du schéma électrique, de vues éclatées et des directives des constructeurs adaptées à l'intervention.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisation des supports d'information (fiches techniques, schémas, modes d'emploi...)</li> <li>• La lecture des schémas, plans et procédures de montage.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître les pictogrammes de sécurité.</li> <li>• Utiliser les équipements de sécurité adaptés à la tâche et au poste de travail.</li> <li>• Appliquer les règles de sécurité et ergonomiques liées à la manipulation des charges et des produits dangereux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les contraintes sécuritaires : types, mesures de protection, équipements de sécurité, pictogrammes.</li> <li>• Les règles d'ergonomie adaptées à l'intervention.</li> </ul>
---	--

### Glossaire éventuel UUA:

- ❖ **RGIE** : Règlement Général des Installations Electriques en Belgique.
- ❖ **CERGA** : Label de qualité pour les installateurs d'équipements de gaz nature et propane en Belgique.
- ❖ **Courants porteurs en ligne (CPL)** : Technologie permettant de mettre en place un réseau informatique. Elle est destinée à un usage professionnel ou privé. Elle permet de connecter des appareils à distance au sein d'un bâtiment ou un logement.
- ❖ **WIFI** : Technologie qui permet une connectivité entre plusieurs appareils grâce aux ondes radioélectriques
- ❖ **EPI** : Equipement de protection individuelle
- ❖ **Electroménagers de type « blanc »** : Il existe deux types d'appareils électroménagers de type « blanc ». Les premiers sont les gros électroménagers (GEM) : le lave-vaisselle, le réfrigérateur, le four à micro-onde, la machine à laver, le congélateur et le four. Les seconds sont les petits électroménagers de cuisine et de beauté : le grille-pain, la bouilloire, la cafetière, le fer à repasser et le sèche-cheveux.

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### Informations communiquées au candidat

Tâches :

Tâche 1 :

- Le candidat établit un devis pour la réparation d'un appareil de cuisson électrique professionnel.
- Il explique l'origine de la panne et émet des conseils de précaution à l'attention du client.

Tâche 2 :

- Le candidat procède à la réparation d'un appareil ménager avec un raccordement à l'eau ou au gaz.

Tâche 3 :

- Le candidat procède à la réparation d'un appareil électrique avec programmation ou connexion au réseau wifi

**Tâche 4 :**

- Sur un appareil défectueux, le candidat identifie, démonte et stocke les pièces pouvant être valorisées lors de la réparation d'un autre appareil.

Eléments fournis au candidat :

- Un support d'information tels que les fiches techniques, les schémas, les modes d'emploi, les plans ou encore les procédures de montage.
- Bon d'atelier et de réparation
- Equipement pour la rédaction du devis

Temps de réalisation :

- Chaque tâche se déroule entre 1h et 1h30

Mise en situation :

- Toutes les tâches sont des situations réelles ou reconstituées

Eléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve

**Tâche 1 :**

- L'OEFV met à la disposition des candidats des catalogues de prix techniques papier ou numérique

**Tâche 2 :**

- Le candidat recherche dans les catalogues la pièce de remplacement
- L'OEFV fournit au candidat la pièce de remplacement après que celui-ci ai passé commande
- L'appareil présente 2 dysfonctionnements, un de nature électrique et l'autre lié à la connexion à l'eau ou au gaz

**Tâche 3 :**

- L'appareil présente un dysfonctionnement interne et un nécessite un paramétrage de la programmation ou de la connexion au réseau wifi.
- Le candidat recherche dans les catalogues la pièce de remplacement
- L'OEFV fournit au candidat la pièce de remplacement après que celui-ci ai passé commande

**Tâche 4 :**

- L'appareil comporte des pièces pouvant être valorisée et d'autres qui ne le peuvent pas tel que carte électronique endommagée,
- L'OEFV met à la disposition des candidats un système de stockage référencé pour l'enregistrement des pièces valorisables.

Autonomie :

- Le candidat travaille en autonomie d'exécution et de décision sur les techniques, composants et outils.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les diagnostics sont corrects
- Les appareils réparés sont fonctionnels
- Les délais d'intervention sont respectés
- Les documents sont correctement complétés
- Les pièces valorisables sont correctement stockées

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- L'enchaînement des opérations est logique et est respectueux des bonnes pratiques professionnelles
- Les contrôles et prises de mesures avant remise en service de l'installation sont correctement effectués
- Les tests après réparation sont effectués
- Le candidat priorise les causes suivant des critères, de probabilité et de pannes possibles
- Le rapport d'intervention mentionne les contrôles effectués et les mesures relevées dans l'ordre de réalisation
- Les pièces commandées pour les réparations sont appropriées

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles

Indicateurs globalisants :

- Les règles d'ergonomie sont correctement appliquées durant toute l'épreuve
- Le règlement général sur les installations électriques (RGIE) et gazières sont correctement appliqués
- Les règles de protection de l'environnement sont correctement appliquées

### Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Les conseils au client sont pertinents
- Le devis est complet et correct
- La communication est adaptée à l'interlocuteur

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs doivent être évalués et réussis pour valider l'UAA

## PROFIL D'ÉQUIPEMENT

- Appareils de mesure électrique
- Contenants pour les sous-produits
- Moyens de manutention manuelle et d'arrimage (sangles, couvertures de protection)
- Instruments de mesure et de contrôle
- Equipement de protection collective
- Atelier avec zone de réparation et de stockage
- Appareils de mesure du raccordement à l'eau
- Contenants pour les sous-produits
- Equipement de protection collective
- Appareils à réparer