

TECHNICIEN RÉPARATEUR EN ÉLECTROMÉNAGER ET MULTIMÉDIA (H/F)

QUELLES PERSPECTIVES POUR DEMAIN ?

Depuis quelques années, les consommateurs tendent à adopter de nouveaux comportements : achats écoresponsables incluant des produits reconditionnés ou de seconde vie, attention croissante portée sur la durabilité et la réparabilité des appareils. Cette transformation des modes de consommation s'accompagne de **nouvelles mesures réglementaires** initiées par le gouvernement à l'image de la loi contre le gaspillage et pour l'économie circulaire de février 2020 qui a instauré un indice de réparabilité visant à sensibiliser le consommateur sur la possibilité de prolonger la durée de vie et d'usage de ses appareils.

Dans ce contexte, 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**, toutes tailles confondues, qui peinent à recruter des techniciens réparateurs en électroménager et multimédia qualifiés. En effet, bien que les modes de consommation évoluent, la réparation des appareils avait jusqu'alors été délaissée au profit d'un remplacement à neuf, entraînant de fait une **carence en compétences des professionnels du secteur**.

Face à cette **pénurie de salariés qualifiés**, la branche a souhaité mener une étude visant à **déterminer l'opportunité de création d'une certification professionnelle pour le métier de technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F)** afin d'apporter une réponse aux besoins en compétences des entreprises du secteur. Pour ce faire, la branche a sollicité son Observatoire Prospectif du Commerce qui a travaillé en collaboration avec le cabinet de conseil Co&Sens.

La méthodologie déployée pour mener l'étude comprend une analyse documentaire, une analyse des certifications existantes, des entretiens et une enquête dématérialisée auprès d'entreprises, de salariés et d'acteurs de la branche. L'ensemble a donné lieu à la rédaction d'un rapport d'étude dont vous trouverez les conclusions ci-après.

CHIFFRES CLÉS DE LA BRANCHE

Source : Rapport de branche 2020



6 145 entreprises
qui emploient



67 755 salariés
qui exercent dans



9 secteurs d'activité

couvrant la commercialisation, l'installation, la maintenance, la réparation ou la location d'appareils électroménagers ou multimédia.

La branche des Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Électronique et de l'Équipement ménager regroupe les entreprises employant au moins un salarié et répertoriées sous les codes NAF suivants :

- Commerce de détail, quel que soit le mode de distribution, y compris le e-commerce des produits de salon ou nomades et les services associés de l'électrodomestique, de l'électronique et de l'informatique grand public et du multimédia (47.41Z, 47.43Z, 47.54Z, 47.63Z) ;
- Commerce et la maintenance de produits et les services associés de la téléphonie (47.42Z) ;
- Réparation de produits électroniques grand public (95.21Z) ;
- Réparation d'appareils électroménagers et d'équipements pour la maison et le jardin (95.22Z) ;
- Location aux ménages et aux entreprises de produits de salon ou nomades et les services associés de l'électrodomestique, de l'électronique grand public et du multimédia (77.22Z et 77.29Z) ;
- Commerce, installation, maintenance et réparation des équipements d'émission et/ou de réception et/ou transport de signaux audiovisuels analogiques et/ou numériques à destination des utilisateurs finaux ; et la logistique dans le cadre de structures ou d'organismes associés aux entreprises citées (43.21A).

QUELLES SONT LES ÉVOLUTIONS QUI IMPACTENT LE MÉTIER ?

L'activité de la réparation et du dépannage est à un véritable tournant de son évolution. Mutations réglementaires, environnementales et sociétales transforment les modes de consommation des citoyens vers des **habitudes plus durables et responsables qui redynamisent le besoin en recrutement de techniciens réparateurs en électroménager et multimédia (H/F)**, mais également leur périmètre de compétences.

L'impact des nouvelles réglementations sur la durabilité des appareils

Depuis plusieurs années et de façon prégnante depuis la promulgation de la loi N°2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) qui inscrit la réparation des produits comme une priorité, les fabricants de produits et les commerces et services de l'Audiovisuel, de l'Électronique et de l'Équipement ménager travaillent de pair pour **limiter l'impact potentiel de leurs produits sur l'environnement**.

La loi contre le gaspillage et pour l'économie circulaire de février 2020 a institué un **indice de réparabilité** qui doit être affiché sur certaines gammes d'appareils électriques et électroniques depuis le 1^{er} janvier 2021. Cet indice a pour objectif de **sensibiliser les consommateurs sur la possibilité d'allonger la durée de vie et d'utilisation de leurs appareils**, notamment en orientant leurs comportements d'achat vers des produits plus facilement réparables.

83%

des Français déclarent que l'indice de réparabilité les influencerait dans leurs achats

(Perceptions et pratiques 2020 – ADEME)



Pour intensifier ses engagements pris en faveur de la protection de l'environnement et de modes de consommation plus durables, le gouvernement mène **une réflexion sur la mise en œuvre d'un fonds de réparation**. Ce fonds prendrait en charge une partie de l'intervention de réparation : « *le consommateur ne paierait qu'une partie de l'intervention et le réparateur se ferait rembourser le reste par le fonds* » explique Marie Hervier-Collas (ADEME). **Une mesure qui ferait croître le nombre de demandes de réparation en service après-vente, demandes qui se trouvent déjà en forte augmentation d'après 65 % des répondants de l'enquête en ligne***.

*Enquête conduite par le cabinet de conseil en charge de l'étude

Les évolutions sociétales bousculent les pratiques de consommation des clients

Les appareils électroménagers dominent les ventes de produits en 2020 (+5% de croissance sur l'électroménager et +11% de croissance sur le petit électroménager), portées par la volonté croissante de consommer des produits « *faits maison* », la crise sanitaire, la volonté de se faire plaisir et le besoin d'améliorer le confort de son logement.

Pour autant, l'intérêt des consommateurs pour les produits durables et pour l'autoréparation est en constante augmentation. Face aux tendances écoresponsables et réglementaires, les clients attendent qu'une solution de réparation prenant en compte les enjeux relevant de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) soit proposée selon **40 % des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête en ligne**.

Les Français sont également de plus en plus séduits par le **concept de la maison connectée** et les produits électroménagers connectés qui leur permettraient de réaliser des économies d'énergie tout en leur offrant des services personnalisés correspondant pleinement à leurs besoins. Un marché avec une forte croissance potentielle qui pourrait également accroître les besoins en réparation.

72%

des Français interrogés pensent que les objets connectés sont utiles et facilitateurs au quotidien

(Enquête Selectra – FF Domotique)



Des évolutions qui impactent le contenu et le périmètre du métier

Aujourd'hui, 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... En outre, il est attendu des techniciens réparateurs en électroménager et multimédia qu'ils maîtrisent les différentes techniques de maintenance (mécanique et électronique notamment) appliquées aux multiples marques et gammes de produits pour apporter une solution efficace à chaque besoin.

79%

des répondants pensent qu'il est nécessaire de développer de nouvelles compétences pour répondre aux nouveaux enjeux du secteur

(Enquête en ligne menée dans le cadre de l'étude, 2021 – Co&Sens)



À l'avenir, les **activités du métier s'articuleront davantage autour de la connectivité et de la durabilité des produits**. Les consommateurs seront incités à la réparation à défaut du remplacement de leurs produits, ce qui va intensifier l'activité et exigera des techniciens qu'ils soient **polyvalents sur les familles de produits de plus en plus compétents et blanc et brun, le cas échéant gris et leur connectivité**.

Les familles de produits



BLANC
petit et grand électroménager (lavage, cuisson, froid, climatisation)



BRUN
télévision, vidéo, audio, multimédia, antenne, fibre, hifi



GRIS
informatique et mobile

PRÉSENTATION DU MÉTIER DE TECHNICIEN RÉPARATEUR EN ÉLECTROMÉNAGER ET MULTIMÉDIA (H/F)

Le technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F) est un professionnel de la réparation capable de **résoudre les pannes et les dysfonctionnements de produits appartenant à diverses familles parmi le blanc, le brun et plus occasionnellement le gris.**

Ses **activités varient selon la nature de l'organisation qui l'emploie** (grand groupe, très petite et moyenne entreprise, atelier) **et le lieu dans lequel il exerce** (au comptoir en magasin, en centre d'appels, en atelier ou à domicile chez un client).

En conséquence, il est attendu du technicien de disposer d'une bonne capacité d'adaptation et de savoir faire preuve d'autonomie dans ses fonctions.

Les conclusions de l'étude ont permis de définir **quatre activités principales du technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F)** :

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

Les différents contextes d'exercice du métier de technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F)



Types de profils	Technicien en magasin (comptoir)	Technicien en centre d'appels	Technicien en atelier	Technicien itinérant
Missions	Le technicien est présent dans le magasin et accueille les clients. Il est disponible pour ceux qui ont besoin d'un dépannage rapide de leur produit sans RDV (dépannage pouvant être réalisé sur un temps restreint, le temps de la visite du client).	Le technicien traite les demandes entrantes des clients qui rencontrent une panne ou un dysfonctionnement avec leur produit. Il pose les premières bases du diagnostic afin de définir la nature des opérations à réaliser puis d'attribuer l'intervention au bon profil de technicien (en atelier ou à domicile chez le client). Il joue le rôle de « filtre ».	Le technicien n'exerce qu'en atelier pour résoudre des pannes produits complexes, et nécessitant un temps plus long de réparation et du matériel spécifique.	Le technicien itinérant intervient au domicile des clients pour réaliser les opérations de dépannage, de réparation et de mises en service de systèmes et produits en toute autonomie.
Familles de produits	Blanc, brun et gris	Blanc et brun	Blanc et brun	Blanc principalement, et brun
Environnement d'exercice	Magasins (toute envergure)	TPE – PME, grandes entreprises	TPE - PME	TPE - PME
Niveau de maintenance**	Niveau 1	Niveau 1	Niveau 2	Niveaux 1 et 2
Réparation au composant	✗	✗	✓	✓
Exemple d'intervention	Changement d'un écran de téléphone	Le technicien assure le pré-diagnostic du produit en distanciel. Pour ce faire, il conseille et assiste le client le cas échéant dans le démontage de l'appareil.	Réparation d'un moteur de sèche-linge	Changement d'une cuve de machine à laver chez le client

**Le niveau 1 de maintenance correspond à l'entretien et à la maintenance corrective des produits (réglages, contrôles, inspections simples, pré-diagnostic d'éléments aisément accessibles). La maintenance de niveau 2 recouvre la maintenance corrective sur des pièces dites « standards » (en appui sur des procédures, des équipements et nécessitant l'ouverture de l'appareil et une éventuelle réparation au composant).

QUELLES COMPÉTENCES POUR DEMAIN ?

Les professionnels du secteur interrogés dans le cadre de l'enquête ont exprimé des **attentes différentes** sur le champ d'intervention d'un technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F), mais la majorité s'accorde sur les **compétences clés pour l'avenir** :

- Diagnostiquer les pannes et/ou dysfonctionnements des différents produits ou systèmes à l'aide des appareils de diagnostic des différentes marques.
- Effectuer l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance de réseaux domestiques et de produits et/ou systèmes connectés - domotique.
- Réparer des appareils issus de diverses familles de produits (Blanc - Brun - Gris).
- Réaliser des réparations au composant pour limiter le remplacement de pièces détachées.
- Utiliser des pièces d'occasion lors d'opérations de dépannage ou de réparation.
- Conseiller le client sur les solutions écoresponsables les plus appropriées en matière de dépannage, de réparation et de reconditionnement afin de servir les enjeux de l'économie circulaire.
- Sensibiliser le client aux différents enjeux RSE de la filière réparation (indice de réparabilité, garantie, reconditionnement, économie circulaire...).

Compte tenu des évolutions qui impactent le marché, **le métier de technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F) devrait continuer d'étoffer son portefeuille de compétences et d'activités**. Les attentes des consommateurs, de plus en plus fortes, vont exiger de ces derniers qu'ils se montrent encore plus pédagogues, disponibles, à l'écoute et organisés qu'ils ne le sont déjà.

Quelles perspectives en matière d'emploi ?

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 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 » dont l'étude est venue souligner l'existence.

ET APRÈS ?

- **90 %** des personnes interrogées dans l'enquête en ligne confirment l'opportunité de créer une certification professionnelle.

Aujourd'hui, l'enjeu pour la branche professionnelle des Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Électronique et de l'Équipement ménager est de **qualifier et valoriser le métier de technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F) pour intégrer des professionnels qualifiés, polyvalents et opérationnels**. L'étude a permis de révéler que les certifications professionnelles actuellement proposées ne dispensent pas l'ensemble des compétences dorénavant attendues.

La branche professionnelle des commerces et services de l'Audiovisuel, de l'Électronique et de l'Équipement ménager a débuté des travaux **de création d'une certification professionnelle visant à compléter celles existantes en couvrant les différentes familles de produits, à savoir le blanc, le brun et le gris afin de former des techniciens polyvalents**.

SOURCES ET MÉTHODOLOGIE

Étude menée par le cabinet Co&Sens Paris et pilotée par l'Observatoire prospectif du commerce de juillet à novembre 2021.

Sources de données :

- Benchmark de l'offre de certification : 12 certifications enregistrées (titres professionnels, diplômes et titres à finalité professionnelle de niveau 3 et 4) et 5 formations identifiées.
- Enquête en ligne d'acteurs et professionnels du secteur : 19 gérant(e)s d'entreprise, 4 directeurs.trices d'entreprise, 2 responsables RH et un technicien – 26 répondants en septembre 2021.
- 12 entretiens qualitatifs auprès d'acteurs et de professionnels du secteur appartenant à une direction générale (4), aux ressources humaines (5), à la production (1) ou à la fédération FEDELEC (2).
- 1 entretien collectif réalisé avec 9 gérants d'entreprises de FEDELEC.
- Analyse documentaire des principales études sectorielles (*Perceptions et Pratiques des Français en matière de réparation de produits 2019 et 2020 – ADEME, Enquête de la Fédération Française de domotique...*)

L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DU COMMERCE A POUR MISSION :



de réaliser un état des lieux quantitatif des emplois, des qualifications et de la formation.



de contribuer à adapter l'offre de formation et à faire évoluer l'offre de certification.



d'assurer une veille sur l'évolution des métiers, des qualifications et détecter les métiers en tension ou émergents.

Retrouvez toutes les publications de l'Observatoire sur :

<https://www.loppcommerce.com/l-observatoire-prospectif-du-commerce/presentation/>

Directeur de la publication : Emilie ROUSSEAU
Directeur de rédaction : Boutheyne HAMMADI
Rédaction : Co&Sens, Boutheyne HAMMADI.