RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Dépanneur / Dépanneuse en électroménager

Le dépanneur ou la dépanneuse en électroménager répare les produits dits " blancs " : lave-linge, lave-vaisselle, four ou encore réfrigérateur, en intervenant aussi bien dans les lieux d'hébergement et de restauration, dans les hôpitaux, que dans les entreprises pour la maintenance de leurs équipements (distributeurs, matériels de cuisson...) ou les particuliers.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac ou équivalent**

Salaire débutant : **1867 €**

Statuts : **Statut artisan, Statut salarié**

Synonymes : Dépanneur / dépanneuse de produits tv et électroménager, Technicien / technicienne de maintenance de la distribution automatique, Technicien / technicienne de maintenance électrodomestique, Technicien / technicienne sav électroménager, Technicien électroménager itinérant / technicienne électroménager itinérante

Secteur professionnel : Commerce et distribution

Centres d'intérêt : J'ai envie de créer, construire, rénover, J'ai le sens du contact, J'aime le travail manuel, J'aime me déplacer, voyager



© bymuratdeniz/E+/Getty Images

Le métier

Diagnostic et remplacement

Appelé/e chez un client, le dépanneur ou la dépanneuse en électroménager effectue sur l'appareil (lave-linge, four, etc.) défaillant une série de mesures et de tests pour déterminer l'origine de la panne. Une fois celle-ci repérée, il ou elle démonte l'élément défectueux (composant électronique, pièce mécanique ou électrique...) et le remplace.

Reconfiguration et réglage

Avec le développement de l'électronique, il ou elle réalise souvent de petits travaux de reconfiguration comme la modification de paramètres (vitesse, température...) dans le programme d'une puce défectueuse de l'appareil. Il ou elle effectue les réglages nécessaires et remet l'appareil en service, puis rédige un compte rendu de l'intervention, prépare la facture, donne à l'usager des conseils d'utilisation. Lorsque la panne est importante, il faut établir un devis à soumettre au client et exécuter les réparations en atelier (démontage d'éléments, soudure, rénovation).

Contrôle régulier

Les contrats de maintenance se développent avec la clientèle professionnelle (collectivités). Pour l'entretien des équipements d'une cantine, d'un restaurant ou d'un hôpital, le dépanneur ou la dépanneuse en électroménager procède à une série de visites et de contrôles réguliers. Il ou elle change alors les pièces défectueuses ou usées, afin que les armoires frigorifiques et les matériels de cuisson restent toujours en état de marche.

Compétences requises

Des connaissances techniques diversifiées

Le dépanneur ou la dépanneuse en électroménager doit posséder une bonne connaissance des appareils sur lesquels il ou elle intervient : structure d'ensemble,

principe de fonctionnement, etc. Les techniques mises en œuvre étant très diverses (mécanique, électricité, électronique), ses compétences doivent être pluridisciplinaires. L'utilisation de plus en plus fréquente de l'électronique demande une bonne maîtrise des méthodes de paramétrage ou de reconfiguration (interroger la mémoire d'une puce à l'aide d'un ordinateur portable, ou modifier la valeur de certaines données : température, durée du cycle de lavage...).

Bon relationnel indispensable

Un esprit déductif et rigoureux, de bonnes capacités d'observation et une habileté manuelle se révèlent indispensables. Par ailleurs, la dimension commerciale et relationnelle de ce métier prend de l'importance. Il est donc souhaitable d'avoir le sens de la communication, une bonne présentation, ainsi qu'une grande capacité d'adaptation face à une clientèle variée.

Où l'exercer ?

De multiples employeurs

Le dépanneur ou la dépanneuse en électroménager peut être employé/e par différents types d'entreprises : des magasins indépendants (de type commerces de proximité) spécialisés dans la vente et la maintenance d'appareils électroménagers (réfrigérateurs, lave-vaisselle, micro-ondes, etc.) ; des grandes surfaces spécialisées en électroménager et petit électroménager (cafetières "expresso", robots culinaires, aspirateurs...) ; ou encore des stations techniques indépendantes, agréées par les constructeurs de grandes marques de matériel. Les hypermarchés qui possèdent un rayon électroménager sous-traitent le dépannage des appareils qu'ils ont vendus à ces stations techniques.

Sur le terrain ou en atelier

Responsable d'un secteur géographique, le dépanneur ou la dépanneuse se déplace à domicile ou en entreprise. Il ou elle utilise un véhicule de service contenant son outillage et le stock de pièces détachées qu'il ou elle doit gérer. La durée des interventions chez les clients n'est pas toujours prévisible et les journées de travail peuvent se prolonger. En atelier (en centre technique, par exemple), il ou elle peut être spécialisé/e dans un type de produit (lave-linge ou réfrigérateur par exemple).

Les études

Après la 3e

3 ans pour préparer le bac professionnel cybersécurité, informatique et réseaux, électronique, éventuellement complété par une certification de technicien services de l'électroménager connecté (1 an). Il existe aussi un titre professionnel accessible par la formation continue pour les salariés.

bac ou équivalent

→ Bac pro cybersécurité, informatique et réseaux, électronique

bac + 1

→ CS production et réparation de produits électroniques

→ FCIL maintenance des équipements audiovisuels et électroménagers

→ FCIL technicien polyvalent dans les systèmes audiovisuels professionnels

Emploi et secteur

Un marché du travail ouvert

Le marché du travail reste favorable aux dépanneurs en électroménager. Les contrats de maintenance avec les collectivités (entreprises, hôpitaux, établissements scolaires...) se sont multipliés. De même, les ventes d'appareils aux particuliers restent importantes en raison des incessantes innovations technologiques. Par ailleurs, le dépanneur ou la dépanneuse en électroménager participe à l'économie circulaire en prolongeant la durée de vie des produits.

Des possibilités d'évolution

Après quelques années d'expérience, le dépanneur ou la dépanneuse en électroménager peut évoluer vers l'expertise technique. Son rôle est alors de former et d'assister les équipes de techniciens. Pour cela, il ou elle doit suivre en permanence l'évolution des technologies. Il ou elle peut également occuper un poste d'encadrement : chef / cheffe d'atelier ou responsable du service maintenance. Dans ce cas, il ou elle planifie et organise le travail des équipes. Il ou elle peut aussi s'orienter vers une activité commerciale en devenant, par exemple, chef / cheffe de vente junior (animation d'une équipe de vente électroménager en grande surface et gestion du personnel)... voire en montant sa propre entreprise.

Secteur

Commerce et distribution

Salaire du débutant *

Entre 1867 et 2500 euros brut par mois.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Centres d'intérêt

J'ai envie de créer, construire, rénover →

J'ai le sens du contact →

J'aime le travail manuel →

J'aime me déplacer, voyager →

Autres métiers à découvrir

Technicien de maintenance en infrastructure aéroportuaire

Adjoint technique des établissements d'enseignement

Électrobobinier

Électromécanicien de chantier tp (travaux publics)

Énergéticien