

# Résultats de l'enquête FEDELEC sur la formation des réparateurs

**Quelles compétences sont attendues par les professionnels de la réparation pour leurs futurs collaborateurs ? FEDELEC a mené l'enquête en vue d'une éventuelle évolution de la formation.**

Dans un contexte de relance du secteur de la réparation, FEDELEC a demandé à la CPNEFP (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle) une étude sur la création d'un CQP (Certificat de Qualification Professionnelle) ou un titre de Technicien dépanneur – réparateur en électroménager et électronique.

La CPNEFP a donc lancé une **étude d'opportunité sur la création d'une nouvelle formation pour techniciens en électroménager et audiovisuel**. Dans ce cadre, FEDELEC a organisé une enquête auprès des professionnels, réparateurs et distributeurs entre le 3 et le 22 septembre 2021.

Plusieurs thèmes ont été abordés : les matières à intégrer à une formation, les compétences attendues d'un collaborateur, le type de contrat de formation le plus adapté, la durée optimale de formation.



## Les matières indispensables dans une formation initiale

Côté technique, sans véritable surprise, l'électronique, l'électricité et l'électromécanique arrivent en tête.

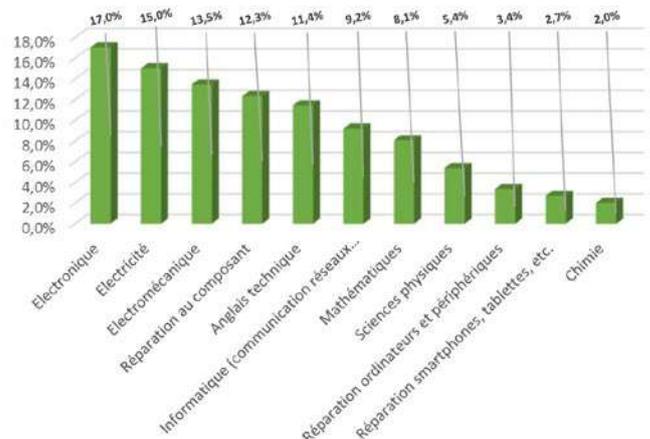
Par contre, la **réparation au composant**<sup>1</sup>, économiquement intéressante pour le client et permettant de distinguer le professionnel confirmé, obtient un score nettement supérieur à celui attendu.

Cet item arrive même avant l'anglais, alors que la grande majorité des documentations techniques ne sont pas traduites.

Quelles matières jugez-vous indispensables dans une bonne formation technique initiale ?

Electronique	17,0%
Electricité	15,0%
Electromécanique	13,5%
Réparation au composant	12,3%
Anglais technique	11,4%
Informatique (communication réseaux filaires / Wi-Fi / Bluetooth)	9,2%
Mathématiques	8,1%
Sciences physiques	5,4%
Réparation ordinateurs et périphériques	3,4%
Réparation smartphones, tablettes, etc.	2,7%
Chimie	2,0%

Réponses : **100%**



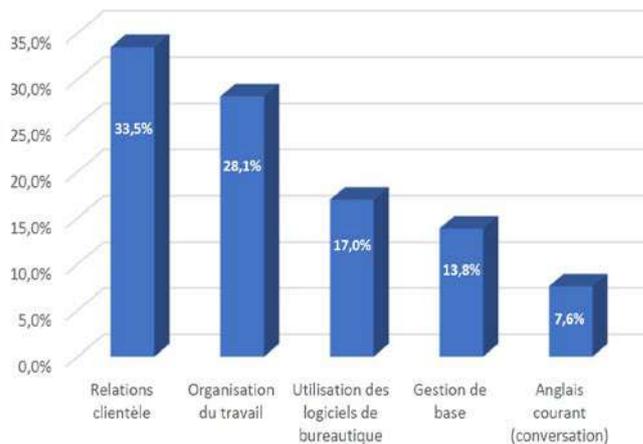
1. La réparation au composant consiste, sur une carte électronique ou un sous-ensemble, à ne remplacer que le ou les composants de base défectueux. Elle a toujours été pratiquée sur les produits « bruns », moins dans le secteur de l'électroménager, et nécessite un savoir-faire spécifique. Elle peut permettre de sauver un appareil dont les cartes sont épuisées.

En ce qui concerne les matières non techniques, les relations avec la clientèle sont primordiales, pour plus d'un tiers des répondants.

Quelles matières non techniques jugez-vous indispensables pour une formation bien adaptée ?

Relations clientèle	33,5%
Organisation du travail	28,1%
Utilisation des logiciels de bureautique	17,0%
Gestion de base	13,8%
Anglais courant (conversation)	7,6%

Réponses : **100%**



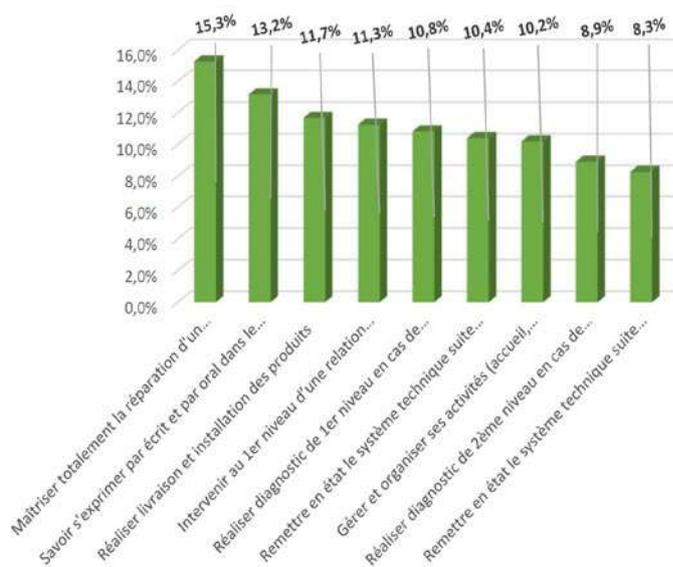
## Les compétences attendues

A la question « Qu'attendez-vous d'un collaborateur technique ? », les réponses montrent de multiples exigences, tant sur le plan technique que relationnel et organisationnel. Arrivent en tête les compétences techniques et de communication, ce qui reste cohérent avec les réponses précédentes.

Qu'attendez-vous d'un collaborateur technique ?

Maîtriser totalement la réparation d'un produit (diagnostic + remise en état)	15,3%
Savoir s'exprimer par écrit et par oral dans le cadre de ses activités	13,2%
Réaliser livraison et installation des produits	11,7%
Intervenir au 1er niveau d'une relation commerciale (SAV ou autre)	11,3%
Réaliser diagnostic de 1er niveau en cas de dysfonctionnement	10,8%
Remettre en état le système technique suite au diagnostic de 1er niveau	10,4%
Gérer et organiser ses activités (accueil, rendez-vous, déplacements, etc.)	10,2%
Réaliser diagnostic de 2ème niveau en cas de dysfonctionnement	8,9%
Remettre en état le système technique suite au diagnostic de 2ème niveau	8,3%

Réponses : **100%**



## Quel type de formation et quelle durée ?

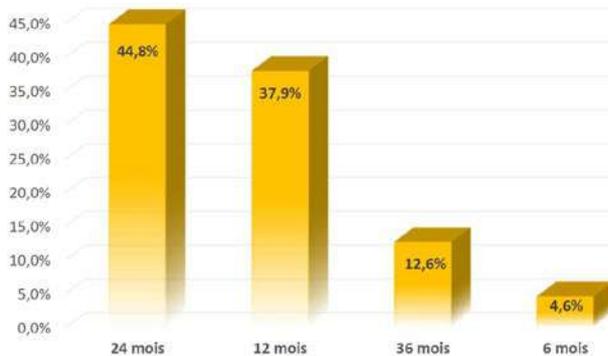
Les professionnels étaient ensuite interrogés sur le type de contrat de formation en alternance le plus adapté aux besoins. **60% d'entre eux préfèrent l'apprentissage** au contrat de professionnalisation<sup>2</sup>.

2. Rappelons que si les 2 contrats conjuguent formation théorique dans un établissement d'enseignement et formation pratique en entreprise, le contrat d'apprentissage relève de la formation initiale et a pour but d'obtenir un diplôme d'état, alors que le contrat de professionnalisation relève de la formation continue en vue d'acquies une qualification professionnelle. Les types et durées des contrats diffèrent. L'âge pour en bénéficier, ainsi que la rémunération ne sont pas les mêmes.

Quant au temps de formation nécessaire, près de 46% des professionnels interrogés estiment qu'il doit être de 24 mois. Moins de 5% pensent que 6 mois suffisent, alors que certaines entreprises, dans un besoin impératif de techniciens, forment des intervenants dans cette durée ; ce n'est pas ce que les professionnels attendent.

Quelle durée de formation est nécessaire pour que le futur technicien puisse apprendre ce que vous attendez de lui ?

24 mois	44,8%
12 mois	37,9%
36 mois	12,6%
6 mois	4,6%
	100%

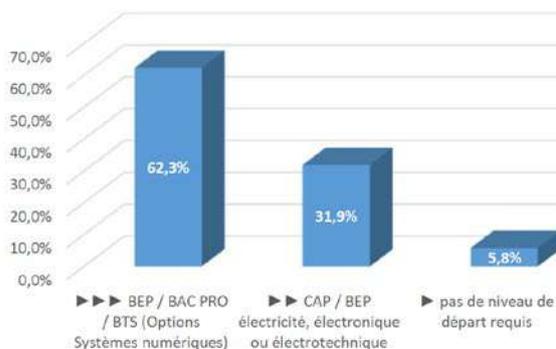


Plus une formation est courte et plus elle nécessite un niveau préalable élevé des apprenants. Pour plus de 94% des professionnels interrogés, une formation de 6 mois ne peut ainsi correspondre qu'à une formation complémentaire et non pas initiale.

Si le cycle de formation est de 6 mois

▶▶▶ BEP / BAC PRO / BTS (Options Systèmes numériques)	62,3%
▶▶ CAP / BEP électricité, électronique ou électrotechnique	31,9%
▶ pas de niveau de départ requis	5,8%

Réponses : 100%



On constate la même tendance pour un cycle de formation de 12 mois : plus de 88% des répondants l'estiment approprié seulement pour les titulaires d'un CAP, BEP, Bac Pro ou BTS.

C'est seulement à partir de 24 ou 36 mois qu'un niveau de départ n'est pas systématiquement requis.

FEDELEC tient à remercier les professionnels qui ont participé à cette enquête. Celle-ci va contribuer à préciser les besoins véritables et à faire évoluer la formation pour répondre aux réalités du terrain.

Dossier FEDELEC sur la réparation au composant : [https://www.fedelec.fr/wp-content/uploads/2017/05/images\\_reparation\\_PDF\\_reparation\\_au-composant.pdf](https://www.fedelec.fr/wp-content/uploads/2017/05/images_reparation_PDF_reparation_au-composant.pdf)

**REPARATION "AU COMPOSANT"**

EVALUATION CHIFFRÉE  
RÉALISÉE EN  
OCTOBRE - NOVEMBRE 2017

Reparer plus, réparer mieux en élargissant le maillage possible du composant sans pour autant les obliger à être à un état correct (parfois d'urgence en situation). Réaliser le passage à un état, générer de pièces, à substituer par le remplacement des pièces, recourir sur le plan technique et accepté sur le plan économique.

Qui peut mieux assurer cette activité et son secteur de réparation performant ?

**Résultats chiffrés de l'évaluation sur la réparation "au composant"**

Nombre d'entreprises sollicitées : 40  
Entreprises ayant répondu : 16  
- ont fourni des données insuffisantes : 02 (chiffres incomplets)  
Nombre d'entreprises retenues : 14  
- ont fourni des chiffres ventes blanc / brun : 02  
Nombre d'appareils sur lesquels ont été réalisés : 1718

**MOYENNES STATISTIQUES par rapport à l'ensemble des appareils cotés (100 %)**

Appareils remis en état et facturés : 74,53%  
Appareils partiellement ou totalement réparés au composant : 71,75% (sans les 3 mois pour une même panne)  
- raison technique ou pièces détachées : 13,32%  
- raison économique : 15,07%

Ritournels d'appareils réparés au composant : 3,26% (dans les 3 mois pour une même panne)

4 / 7 Travaux FEDELEC 2017

Total		Total		Moyennes				
ATELIERS DE REPARATION INDEPENDANTS	Atelier n°	Appareils pris en compte	Appareils réparés et facturés	Appareils réparés au composant	Appareils non réparés	Non réparés pour raison technique	Non réparés pour raison économique	Ritournels dans les 3 mois
	01	100	60,00 %	35,00 %	40,00 %	15,00 %	25,00 %	5,00 %
	02	102	46,15 %	82,14 %	53,85 %	32,07 %	20,88 %	0,00 %
	03	50	92,00 %	91,30 %	8,00 %	2,00 %	8,00 %	0,00 %
	04	117	92,31 %	91,67 %	7,68 %	0,85 %	8,84 %	2,02 %
	05	105	91,43 %	81,25 %	8,57 %	3,81 %	4,76 %	0,00 %
	06	100	90,00 %	80,00 %	10,00 %	3,00 %	7,00 %	0,00 %
	07	100	67,00 %	61,19 %	33,00 %	18,00 %	15,00 %	2,44 %
	08	129	82,17 %	83,96 %	17,83 %			8,74 %
	09	162	57,41 %	44,09 %	42,50 %			9,76 %
	10	100	65,00 %	85,71 %	35,00 %	21,00 %	14,00 %	3,00 %
	11	100	70,00 %	48,15 %	30,00 %	18,00 %	12,00 %	3,00 %
	12	100	80,00 %	72,00 %	20,00 %	10,00 %	8,00 %	0,00 %
	13	100	98,00 %	65,00 %	4,00 %			5,00 %
	14	100	73,00 %	47,95 %	27,00 %	20,00 %	7,00 %	5,71 %
	15	100	60,00 %	100,00 %	40,00 %	15,00 %	25,00 %	1,67 %
	16	70	70,00 %	77,55 %	30,00 %	8,57 %	21,43 %	7,86 %

5 / 7 Travaux FEDELEC 2017

Tous les résultats de l'enquête sur : [www.fedelec.fr](http://www.fedelec.fr)