

Technicien(ne) de maintenance en multimédia et électrodomestique

RNCP19145 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	255r, 250r
Code(s) ROME	I1402
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	30/06/2019

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'Emploi

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
PROMEO ASSOCIATION DE FORMATION PROFESSIONNELLE DE L'INDUSTRIE DE PICARDIE PROMEO AFPI PICARDIE	7805073490 0097	Organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'emploi de technicien(ne) est centré sur le service aux clients pour leur permettre l'usage en toute autonomie et sans dysfonctionnement d'équipements électroménagers, image, son et multimédia.

Le (la) technicien(ne) est un professionnel qui réalise son activité à partir de la demande d'un client ou sur prescription dans un cadre technique, relationnel et commercial. Ses missions :

- conseiller un client à l'utilisation de ses équipements ;
- maintenir le fonctionnement des équipements.

Le (la) technicien(ne) intervient en autonomie sur tous les appareils électroménagers et sur les équipements image, son et multimédia du diagnostic à la facturation.

Le (la) technicien(ne) travaille sur une grande variété d'appareils de différentes marques et doit s'adapter très rapidement à toutes les technologies utilisées. Il (elle) est responsable de ses actes pouvant mettre en jeu la sécurité des personnes. Il (elle) respecte les règles de sécurité, de protection de l'environnement et les termes des contrats relatifs aux appareils.

Le (la) technicien(ne) argumente sa facturation et réalise l'encaissement immédiat.

Le (la) technicien(ne) travaille en présence du client et sous l'autorité de son responsable hiérarchique. Pour assurer ses missions, il est en relation avec les différents services de l'entreprise et les interlocuteurs des fabricants.

Représentant l'image de marque de son entreprise, le (la) technicien(ne) adopte une tenue vestimentaire correcte et un comportement professionnel orienté service. Il ou elle est constamment en relation direct avec le client, règle des

problèmes, voire des litiges et à ce titre doit connaître le fonctionnement et les règles commerciales de l'entreprise. Pour assurer son activité, le (la) technicien(ne) utilise une voiture de service contenant son outillage et son stock de pièces détachées qu'il ou elle se doit de gérer. Le permis de conduire B est impératif, il ou elle effectue quotidiennement environ 8 dépannages à domicile et réalise une tournée qui varie de 50 km à 250 km.

Le (la) technicien(ne) exerce son activité parfois dans des conditions inconfortables, une bonne condition physique est indispensable. Il ou elle peut être amené à déplacer des charges lourdes et encombrantes tout en respectant son lieu d'intervention, les connaissances en manutention, gestes et postures sont nécessaires.

Le (la) technicien(ne) utilise des notices techniques rédigées en français ou en anglais.

Le (la) technicien(ne) doit s'adapter aux différents milieux socioculturels et respecter sans discrimination les clients et leur environnement.

Afin de conseiller efficacement les clients, le (la) technicien(ne) doit exercer une veille permanente sur les évolutions techniques, technologiques et les différentes gammes des appareils.

Le (la) technicien(ne) peut être amené à travailler du lundi au samedi avec des jours de repos variables et les horaires peuvent être adaptés à la disponibilité du client.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification

1. Installer des appareils électrodomestiques et multimédia :

- installer des appareils électroménagers ;
- installer des appareils image, son et multimédia.

2. Effectuer le diagnostic et la maintenance des appareils électrodomestiques :

- diagnostiquer un dysfonctionnement sur des appareils électroménagers ;
- remettre en état les appareils électroménagers.

3. Effectuer le diagnostic et la maintenance des appareils image, son et multimédia :

- diagnostiquer un dysfonctionnement sur des appareils image, son et multimédia ;
- remettre en état les écrans plats.

Blocs de compétences

RNCP19145BC01 — Installer des appareils électrodomestiques et multimédia

LISTE DE COMPÉTENCES

Installer des appareils électroménagers

Installer des appareils image, son et multimédia

RNCP19145BC02 — Effectuer le diagnostic et la maintenance des appareils électrodomestiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Diagnostiquer un dysfonctionnement sur des appareils électroménagers

Remettre en état les appareils électroménagers.

RNCP19145BC03 — Effectuer le diagnostic et la maintenance des appareils image, son et multimédia

LISTE DE COMPÉTENCES

Diagnostiquer un dysfonctionnement sur des appareils image, son et multimédia

Remettre en état les écrans plats

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les entreprises de la maintenance des biens d'équipements multimédia et électrodomestiques se classent suivant leurs structures en GSA, GSS, STA ou PME (artisan).

GSA : grande surface alimentaire (ex : Carrefour, Auchan, Casino...).

GSS : grande surface spécialisée (ex : Darty, Boulanger...).

STA : station technique de service après-vente agréée par les marques.

PME : petite moyenne entreprise (indépendant ou groupement d'artisans).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien/technicienne de maintenance en appareils électroménagers.
Dépanneur/dépanneuse en matériels domestiques électroniques.
Dépanneur/dépanneuse de maintenance en électronique grand public.
Dépanneur/dépanneuse en télévision, hi-fi.
Technicien/technicienne en électroménager.
Technicien/technicienne produits « blanc ».
Dépanneur/dépanneuse produits « brun ».
Technicien dépanneur/technicienne dépanneuse gros électroménagers.
Technicien dépanneur/technicienne dépanneuse petits électroménagers.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Articles R. 4544-9 et R. 4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour la maintenance des appareils multimédia et électrodomestiques (norme NF C18-510).

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Très élevée (5/5)
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	1 890 €
Diplôme le plus fréquent	Bac général, technologique, professionnel ou équivalent en mécanique, électricité, électronique (28 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	G1X76 — Mainténiciens en biens électrodomestiques · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	1 146
Jugés difficiles à recruter	54 %
Emplois saisonniers	4 %
Familles professionnelles (FAP)	G1X76 — Mainténiciens en biens électrodomestiques

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	30/06/2019
--	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP209

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP34138

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/19145/>