

Technicien de maintenance en appareils électroménagers

RNCP209 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	250r
Code(s) ROME	I1402, I1305
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'Emploi

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le technicien de maintenance en appareils électroménagers est un professionnel qui effectue au domicile du client la mise en service et la maintenance des produits électroménagers dans un cadre technique, relationnel et commercial. Il intervient à toutes les phases du processus de l'intervention, d'un dépannage, d'une réparation ou d'une installation. En amont de l'intervention, il prépare sa tournée sur son secteur géographique, détermine les pièces détachées à emporter en fonction des informations notées sur ses fiches de travail.

Le dépannage terminé, il vérifie la qualité du travail réalisé, présente la facture au client et réalise son encaissement. Il doit réaliser une commande de pièces en cas de besoin et rend compte de son travail en fin de journée.

Il est amené à prendre des décisions tant techniques que commerciales qui concilient les intérêts du client, de la société qui l'emploie, du magasin de vente et du fabricant.

Il assure la mise en service et la démonstration des appareils neufs en clientèle. Il détermine les impératifs d'installation des produits en respectant la conformité aux normes en vigueur. Il intervient sur les groupes frigorifiques des appareils producteurs de froid.

Il effectue quotidiennement environ huit dépannages par jour à domicile et réalise une tournée qui varie de 50 kilomètres à 250 kilomètres dans la journée.

Comme il travaille sur une grande variété de produits dans des marques différentes, il doit s'adapter très rapidement à toutes les technologies utilisées. A l'atelier, il assure les interventions n'ayant pu être réalisées chez le client (changement de paliers sur lave-linge, moufle sur les fours ou cuisinières électriques), le dépannage des produits nécessitant l'utilisation de la documentation technique des constructeurs (pannes non répertoriées), la maintenance des appareils producteurs de froid, avec intervention sur le circuit frigorifique. Il est amené parfois à assurer l'accueil du client au comptoir du SAV (technicien minute ou conseil).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification :

1. INSTALLER ET METTRE EN SERVICE DES APPAREILS ELECTROMENAGERS

Réaliser la livraison des appareils électroménagers en clientèle.

Contrôler la conformité des raccordements fluide et énergie en vue de l'installation d'appareils électroménagers et conseiller le client.

Configurer et paramétrer les appareils électroménagers et contrôler leur bon fonctionnement.

Réaliser la démonstration clientèle du fonctionnement des appareils électroménagers en vue d'une utilisation optimale.

Maintenir des relations commerciales avec sa clientèle dans le cadre de la prestation d'une installation et/ou de la mise en service d'un appareil électroménager.

Finaliser ses interventions lors de la prestation d'une installation et/ou de la mise en service des appareils électroménagers et dans un cadre administratif, organisationnel et comptable.

2. REALISER LA MAINTENANCE SUR PANNES REPERTORIEES DES APPEREILS ELECTROMENAGERS

Planifier sa charge quotidienne de travail en atelier de maintenance en électroménager.

Réaliser le provisionnel de pièces à la lecture du bon de travail en vue du dépannage d'appareils électroménagers.

Poser un diagnostic sur un appareil électroménager en défaut.

Identifier les causes de panne et remettre en état les appareils électroménagers.

Maintenir des relations commerciales avec sa clientèle en situation de dépannage d'appareil électroménager à domicile.

Finaliser ses interventions lors de la prestation d'une activité de maintenance sur les appareils électroménagers et dans un cadre administratif, organisationnel et comptable.

3. EFFECTUER LE DIAGNOSTIC ET REALISER LA MAINTENANCE SUR PANNES NON REPERTORIEES DES APPAREILS ELECTROMENAGERS

Organiser sa charge de travail pour la journée d'intervention à domicile dans le cadre d'une activité de maintenance sur les appareils électroménagers.

Elaborer une méthode de dépannage visant les pannes non répertoriées sur les appareils électroménagers.

Intervenir à distance pour le technicien ou le client (hot line niveau II) sur appareils électroménagers.

Assurer sa veille technique dans le secteur électroménager.

Maintenir des relations commerciales ou de communication avec son entourage professionnel dans le champ de la maintenance des appareils électroménagers.

Participer à la gestion de son SAV en lien avec un hiérarchique de l'entreprise.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Services après-vente rencontrés dans divers secteurs : Grandes surfaces alimentaires (Auchan, Carrefour, Cora, Leclerc...), grandes surfaces spécialisées (Darty, Conforama, Boulanger, But...), entreprises des groupements indépendants (Connexion, Gitem, Leader...), stations techniques agréées, SAV des constructeurs et fabricants d'électroménager, artisans dépanneurs électroménagers, services d'entretien des sociétés de restauration.

Chef d'équipe dans les entreprises de reconditionnement ou recyclage d'appareils électroménagers en fin de vie (type entreprise d'insertion).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Types d'emplois accessibles : Délégué (e) de maintenance service.

Dépanneur (se) d'appareils électroménagers

Dépanneur (se) d'après-vente d'appareils électroménagers

Technicien (ne) "gros électroménagers"

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant

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	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi
Salaire médian (mensuel)	2 135 €
Diplôme le plus fréquent	Bac général, technologique, professionnel ou équivalent en mécanique, électricité, électronique (24 % des actifs en emploi)

Familles professionnelles (FAP)	G0A41 — Ouvriers de la maintenance en électricité et en électronique · tension 5/5 (Très élevée) G1X76 — Mainténiciens en biens électrodomestiques · tension 5/5 (Très élevée) G1X77 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance électrique, électronique et automatismes · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	9 033
Jugés difficiles à recruter	56 %
Emplois saisonniers	2 %
Familles professionnelles (FAP)	G0A41 — Ouvriers de la maintenance en électricité et en électronique G1X76 — Mainténiciens en biens électrodomestiques G1X77 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance électrique, électronique et automatismes

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Le jury du titre est désigné par la DDTEFP. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art 6 du décret N° 2002-1029 du 2 août 2002)

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP19145

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/209/>