

Technicien(ne) services de l'électrodomestique connecté

RNCP27224 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	312m, 255w
Code(s) ROME	I1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	04/10/2020

Certificateur(s)

RESEAU DUCRETET · SIRET : 79932067600015

Réseau Ducretet

<http://www.ducretet.net>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le/la technicien/technicienne services de l'électrodomestique connectée effectue l'installation, la mise en service, la maintenance préventive, le diagnostic et la réparation des produits et/ou systèmes électrodomestiques connectés dans les domaines :

- Cuisson : Fours, plaques et autres matériels de cuisson,
- Lavage : Lave linge, lave vaisselle et sèche linge,
- Froid : Réfrigérateurs, congélateurs et caves à vin,
- Traitement de l'air : Hottes, ioniseurs, humidificateurs, climatiseurs mobile monobloc,
- Petit électroménager : Cafetières « expresso », robots culinaires, aspirateurs,...

Il/elle intervient essentiellement au domicile du client et occasionnellement en atelier ou en centre d'appel (assistance technique de techniciens/techniciennes et/ou de consommateurs).

Il/elle conseille les clients à l'utilisation du produit et/ou système connecté ou non connecté.

Il/elle peut être amené dans le cadre d'une intervention à vendre un appareil, des accessoires, des consommables et/ou des services.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

Assurer une relation clientèle

- Assurer la prise en charge d'un client dans le cadre du SAV et/ou d'une vente complémentaire de produits, services et accessoires

- Former le client à l'utilisation d'un produit, service et/ou système connecté

Installer, configurer et mettre en service un réseau, système et/ou produit électroménager

- Installer, configurer et mettre en service un réseau domestique (Ethernet, CPL et WIFI...)

- Installer, configurer et mettre en service un produit et/ou système électroménager non connecté ou connecté

Diagnostiquer et effectuer une réparation d'un réseau, système et/ou produit électroménager

- Effectuer le pré-diagnostic d'un réseau et/ou produit au sein de l'entreprise et/ou à distance
- Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un réseau domestique (Ethernet, CPL, WIFI, ...)
- Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de lavage
- Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de cuisson

- Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de froid
- Participer à la gestion du SAV
- Identifier les acteurs et les principaux processus du SAV
 - Organiser son activité
 - Estimer le coût de la réparation

Blocs de compétences

RNCP27224BC01 — Assurer une relation clientèle

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences professionnelles :

- Assurer la prise en charge d'un client dans le cadre SAV,
- Assurer une relation clientèle dans le cadre d'une vente complémentaire,
- Former le client à l'utilisation d'un produit, système ou service.

Evaluation :

- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation.

Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.

RNCP27224BC02 — Installation, Configuration et Mise en service d'un réseau domestique et d'un produit ou système électroménager connecté ou non connecté

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences professionnelles :

- Identifier le contexte de l'installation et respecter les spécificités des constructeurs
- Connecter des différents éléments et raccorder aux réseaux existants,
- Configurer et mettre en service
- Expliquer le fonctionnement au client

Evaluation :

- Evaluation de compétences par une mise en situation (tirée au sort) en centre de formation.
- Epreuves écrites sur les connaissances, le diagnostic et l'intervention sur un réseau de communication.

Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.

RNCP27224BC03 — Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un réseau domestique (WiFi, CPL, Ethernet...)sur place ou/et à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences professionnelles :

- Effectuer un pré-diagnostic à distance
- Diagnostiquer en appliquant une démarche logique
- Effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un réseau domestique.

Evaluation :

- Evaluation de compétences par une mise en situation (tirée au sort) en centre de formation.
- Epreuves écrites sur les connaissances, la configuration et la réparation de niveaux 1 et 2 d'un réseau domestique.

Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.

RNCP27224BC04 — Participer à la gestion du SAV

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences professionnelles :

- Identifier les acteurs de la profession et leur rôle et les principaux processus SAV,
- Organiser son activité en clientèle ou en entreprise,
- Participer à la gestion,
- Réaliser un devis ou une facture.

Evaluation :

- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation.
- Etude de cas sur l'identification des acteurs et l'organisation de la profession, étude de cas sur la gestion incluant la réalisation d'un devis ou une facture.

Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.

RNCP27224BC05 — Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit ou système de lavage

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences professionnelles :

- Effectuer un pré-diagnostic à distance
- Identifier le dysfonctionnement
- Appliquer une méthodologie de dépannage
- Effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de lavage

Evaluation :

- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et mise en situation en centre de formation.
- Epreuves écrites sur les connaissances, la configuration, la mise en service de lavage

Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.

RNCP27224BC06 — Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit ou système de cuisson

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences professionnelles :

- Effectuer un pré-diagnostic à distance
- Identifier le dysfonctionnement
- Appliquer une méthodologie de dépannage
- Effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de cuisson

Evaluation :

- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et mise en situation en centre de formation.
- Epreuves écrites sur les connaissances, la configuration, la mise en service de cuisson

Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.

RNCP27224BC07 — Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit ou système de froid (R600a)

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences professionnelles :

- Effectuer un pré-diagnostic à distance
- Identifier le dysfonctionnement
- Appliquer une méthodologie de dépannage
- Effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de froid

Evaluation :

- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et mise en situation en centre de formation.
- Epreuves écrites sur les connaissances, la configuration, la mise en service de froid (R600a)

Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- TPE / PME de moins de 10 salariés spécialisées en maintenance de matériel électrodomestique (artisans, artisans - commerçants),
- Grandes surfaces ou grands magasins spécialisés en maintenance de matériel électrodomestique de plus de 50 salariés,
- Grandes surfaces alimentaires proposant des services en maintenance de matériel électrodomestique,
- Services techniques d'industriels (SAV, assistance technique, service formation,...).
- Stations ou centres techniques agréées par les constructeurs

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien(ne) services en électrodomestique

Technicien(ne) de service électroménager

Technicien(ne) produit "blanc"
Technicien(ne) de maintenance en électroménager
Technicien(ne) « hot line » électroménage

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Habilitation électrique BR conforme à la publication UTE C 18-510.

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, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Idem

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

- Qualité du (de la) président(e) du jury et mode de désignation : un(e) professionnel(le) désigné(e) par le jury,
- Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes,
- Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.
- Pourcentage de membres représentants l'autorité délivrant la certification : 33% dont le (la) Président(e) ou son (sa) représentant(e).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/10/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP19176

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.ducretet.net>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/27224/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	2
Montant total engagé	6 196 €
Coût moyen par dossier	3 098 €
Durée moyenne	262 h
Période	10/2020 – 11/2020
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.