

Technicien services de l'électroménager connecté

RNCP37263 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	250r, 255r
Formacode(s)	24021
Code(s) ROME	I1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	25/01/2023
Date d'échéance	25/01/2028

Certificateur(s)

RESEAU DUCRETET · SIRET : 79932067600015

Partenaires habilités

14 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 14 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASS FORMAT DISTRI PRODUIT ELECTRO GD P	3907456020003 2	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMAT DISTRI PRODUIT ELECTRO GD PUB	3907456020006 5	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMAT DISTRI PRODUIT ELECTRO GD PUB	3907456020007 3	Former et organiser l'évaluation
CFA ACADEMIQUE DE L'ACADEMIE DE STRASBOURG	1867155380004 4	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L ARTISANAT	1897401110001 9	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION BRETAGNE	1300279490001 0	Former et organiser l'évaluation
FACULTE DES METIERS DE L ESSONNE	4523595160002 1	Former et organiser l'évaluation
FORMATION ET METIER	7755583070009 3	Former et organiser l'évaluation
GIP FIPAN	1806191990001 1	Former et organiser l'évaluation
LYCEE GENERAL ET TECHNOLOGIQUE LIVET	1944002970002 5	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 14 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37263-technicien-services-de-l-electromenager-connecte/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le technicien services de l'électroménager connecté (TSEC) prend en charge une demande client, il effectue l'installation, la mise en service, le diagnostic et la réparation des produits électroménager.

ACTIVITÉS VISÉES

Le technicien services de l'électroménager connecté (TSEC) est un personnage clef dans l'organisation d'un service après-vente, il intervient principalement sur les familles de produits :

- Lavage : lave-linge, lave-vaisselle et sèche-linge,
- Cuisson : fours, plaques et autres matériels de cuisson,
- Froid : réfrigérateurs, congélateurs et caves à vin.

Il réalise des mises en service de produits électroménager et il conseille les consommateurs dans l'utilisation de leurs produits. Il peut être amené à réaliser une vente complémentaire, qui concerne un accessoire, des consommables et/ou des services.

En cas de dysfonctionnement d'un produit, il intervient principalement au domicile du client. Il établit un pré-diagnostic en amont de son déplacement afin de garantir un taux important de réparations effectuées au premier passage.

Il réalise des réparations dans le cadre d'interventions sous garantie et hors garantie constructeur.

Il intervient occasionnellement en atelier ou en centre d'appel.

Dans certaines structures, il reconditionne des produits électroménagers destinés au marché du réemploi.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer la relation clientèle dans le cadre d'une intervention de service après-vente sur un produit électroménager afin de satisfaire les attentes du client

- Prendre en charge un client dans le cadre d'une intervention de service après-vente, afin de l'orienter vers la solution adaptée et en tenant compte des spécificités de l'intervention en présentiel ou à distance
- Réaliser un devis et une facture dans le cadre d'un service après-vente, en appliquant les mentions légales afin de présenter le coût de l'intervention au client

Installer, configurer et mettre en service un produit électroménager

- Mettre en service un produit électroménager, en procédant à son installation et à sa configuration pour en garantir le fonctionnement optimal
- Conseiller le client, en présentiel ou à distance, en l'accompagnant dans l'utilisation d'un produit électroménager afin d'en assurer le meilleur usage

Assurer la maintenance et/ou le reconditionnement d'un produit électroménager

- Etablir un pré-diagnostic d'un produit électroménager en utilisant les méthodes d'investigation adaptées afin de déterminer l'origine du dysfonctionnement
- Diagnostiquer et effectuer la réparation d'un produit électroménager afin d'en rétablir le fonctionnement optimal en respectant les normes définies par le constructeur
- Reconditionner un produit Electroménager destiné au marché du réemploi en respectant les normes définies par le constructeur et la réglementation en vigueur

Blocs de compétences

RNCP37263BC01 — Assurer la relation clientèle dans le cadre d'une intervention de service après-vente sur un produit électroménager afin de satisfaire les attentes du client

LISTE DE COMPÉTENCES

BC 1.1 Prendre en charge un client dans le cadre d'une intervention de service après-vente, afin de l'orienter vers la solution adaptée et en tenant compte des spécificités de l'intervention en présentiel ou à distance

BC 1.2 Réaliser un devis et une facture dans le cadre d'un service après-vente, en appliquant les mentions légales afin de présenter le coût de l'intervention au client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'une intervention réalisée dans un cadre professionnel en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : études de cas, questionnaires professionnels ;
- b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat ;

c) Des résultats des évaluations continues de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

- BC 1.1 Mise en situations professionnelles reconstituées s'appuyant sur des grilles d'évaluations critériées décrivant des scénarios de la mise en service d'un produit électroménager
- BC 1.2 Etude de cas : Réaliser un devis et une facture dans le cadre d'une intervention de service après-vente sur un produit électroménager via la grille critériée

RNCP37263BC02 — Installer, configurer et mettre en service un produit électroménager

LISTE DE COMPÉTENCES

BC 2.1 Mettre en service un produit électroménager, en procédant à son installation et à sa configuration pour en garantir le fonctionnement optimal

BC 2.2 Conseiller le client, en présentiel ou à distance, en l'accompagnant dans l'utilisation d'un produit électroménager afin d'en assurer le meilleur usage

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'une intervention réalisée dans un cadre professionnel en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : études de cas, questionnaires professionnels ;
- b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat ;
- c) Des résultats des évaluations continues de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

BC 2.1 Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario de mise en service d'un produit électroménager.

BC 2.2 Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant le scénario de conseiller un client à l'utilisation d'un produit.

RNCP37263BC03 — Assurer la maintenance et/ou le reconditionnement d'un produit électroménager

LISTE DE COMPÉTENCES

BC 3.1 Etablir un pré-diagnostic d'un produit électroménager en utilisant les méthodes d'investigation adaptées afin de déterminer l'origine du dysfonctionnement

BC 3.2 Diagnostiquer et effectuer la réparation d'un produit électroménager afin d'en rétablir le fonctionnement optimal en respectant les normes définies par le constructeur

BC 3.3 Reconditionner un produit Electroménager destiné au marché du réemploi en respectant les normes définies par le constructeur et la réglementation en vigueur

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'une intervention réalisée dans un cadre professionnel en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : études de cas, questionnaires professionnels ;
 - b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat ;
 - c) Des résultats des évaluations continues de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- BC3.1 Une étude de cas décrivant de demande d'intervention sur un produit électroménager s'appuyant sur grille d'évaluation critériée
 - BC3.2 Une mise en situation professionnelle suivie d'étude de cas et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario de réparation de produits électroménagers : lavage, cuisson et froid. *La réparation de chaque famille de produits doit être observée pour la validation de la compétence.
 - BC3.3 Etude de cas et grille d'évaluation critériée réaliser à partir d'un échantillon de produit.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- TPE / PME spécialisées en électroménager (artisans, artisans - commerçants),
- Grandes surfaces ou grands magasins spécialisés en électroménager,
- Grandes surfaces spécialisées dans l'équipement de la maison commercialisant des produits de l'électroménager,
- Grandes surfaces alimentaires commercialisant des produits de l'électroménager,
- Services techniques indépendants ou appartenant à un réseau (Sous-traitance constructeur, interventions pour un

assureur, ...)

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien services en électrodomestique
Réparateur électroménager
Réparateur électroménager à domicile
Technicien à domicile
Technicien de service électroménager
Technicien SAV
Technicien produit "blanc"
Technicien de maintenance en électroménager
Technicien "hotline" électroménager
Technicien électroménager itinérant

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Habilitation électrique BR conforme à la publication UTE C 18-510
La formation à l'habilitation électrique B2 BR BC est intégrée dans le programme de formation.
Conformément à
l'article R. 4544-10 du code de travail, un travailleur est habilité dans les limites des attributions qui lui sont confiées.
L'habilitation, délivrée par l'employeur, spécifie la nature des opérations qu'il est autorisé à effectuer.

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le niveau requis pour entrer en formation est : BAC ou équivalent validé, avec une préférence pour les BAC PRO Systèmes numériques ou Métiers de l'électricité et de ses environnements connectés.

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

- 2 professionnels qualifiés du domaine professionnel de la certification : 1 représentant employeur et 1 représentant salarié,
- 2 représentants de l'organisme certificateur dont le président du Réseau Ducretet et le directeur du Réseau Ducretet.

Le jury national se réunit deux fois par an.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 299 €
Selon la branche	3 640 € – 9 000 €
Prise en charge	Branches concernées
8 299 €	Valeur par défaut · 204 branches
9 000 €	CPNEFP Import-Export, CPNEFP de la métallurgie, CPNEFP des commerces de gros
8 453 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
3 640 €	CPNE industries alimentaires diverses, CPNEFP de la branche des industries de produits alimentaires élaborés
8 739 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
8 186 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date de décision	25/01/2023
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	25/01/2028
Date de dernière délivrance possible	25/01/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	122	0	94 %	—
2020	85	0	95 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP35124

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
www.ducretet.net

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37263/>

Où se former

Formations référencées	4
Organismes	2

Régions couvertes	3
Prix indicatif	4 990 € – 10 962 €
Durée	700 – 1540 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	10
Organismes gestionnaires (CFA)	8
Organismes formateurs	8
Régions couvertes	7
Départements couverts	8
Organismes certifiés Qualiopi	8
Sessions	de 10/2025 à 10/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	4
Parcours menés à terme	4
Taux d'achèvement	100 %
Période	06/2023 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	4
Montant total engagé	11 270 €
Coût moyen par dossier	2 818 €
Durée moyenne	159 h
Période	05/2023 – 12/2025
Entreprise	44 %
France compétences	40 %
France Travail	15 %

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