

Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques

RNCP37265 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	255r, 255w
Formacode(s)	24340, 34027
Code(s) ROME	I1401, I1305, I1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	25/01/2023
Date d'échéance	25/01/2026

Certificateur(s)

RESEAU DUCRETET · SIRET : 79932067600015

Partenaires habilités

11 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 11 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
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
FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES	7756613900073 9	Former et organiser l'évaluation
FORMATION ET METIER	7755583070009 3	Former et organiser l'évaluation
IDDAE	8326376640003 4	Former et organiser l'évaluation
LA CITE DES FORMATIONS	3257058870003 3	Former et organiser l'évaluation
MAISON FAMILIALE RURBAINE DE TOULOUSE NORD	3929309700003 4	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 11 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37265-reparateur-conseil-d-equipements-electriques-et-electroniques/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques (RC3E) prend en charge une demande client dans le cadre d'un service après-vente, il accompagne à l'installation et à la mise en service. Il effectue le diagnostic et la réparation

d'équipements électriques et électroniques.

ACTIVITÉS VISÉES

Le réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques (RC3E) exerce ses missions dans un service après-vente. Il intervient principalement sur des équipements domestiques comme par exemple: des produits petit électroménager, ordinateur, smartphone, outillage électroportatif, etc.

Il assiste le consommateur à l'installation et à la mise en service des équipements électriques et électroniques et il conseille les consommateurs dans l'utilisation de leurs équipements. Il peut être amené à réaliser une vente complémentaire, qui concerne un accessoire, des consommables et/ou des services.

Il réalise des réparations dans le cadre d'interventions sous garantie et hors garantie constructeur. Il intervient principalement en atelier ou en centre d'appel. Dans certaines structures, il reconditionne des équipements électriques et électroniques destinés au marché du réemploi.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer la relation clientèle dans le cadre d'un service après-vente, en présentiel ou à distance, afin de satisfaire les attentes du consommateur

- Prendre en charge un consommateur 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, une facture dans le cadre d'une intervention de service après-vente, en appliquant les mentions légales afin de présenter le coût de l'intervention au client
- Réaliser une vente complémentaire en appliquant les techniques de vente afin de répondre au besoin du consommateur

Accompagner et conseiller le client à la mise en service et à l'utilisation d'un produit et/ou système, en présentiel ou à distance

- Conseiller le consommateur en l'accompagnant à la mise en service, l'installation et la configuration d'un équipement électrique et électronique afin de garantir un fonctionnement optimal
- Conseiller le consommateur, en présentiel ou à distance, en l'accompagnant à l'utilisation d'un équipement électrique et électronique afin d'en assurer le meilleur usage

Assurer la maintenance et/ou le reconditionnement d'un Équipement Électrique et Électronique

- Etablir un pré-diagnostic d'un équipement électrique et électronique en utilisant les méthodes d'investigation adaptées afin de déterminer la source du dysfonctionnement
- Diagnostiquer et effectuer la réparation d'un Équipement Électrique et Électronique d'en rétablir le fonctionnement optimal en respectant les normes définies par le constructeur
- Reconditionner un Équipement Électrique et Électronique destiné au marché du réemploi en respectant les normes définies par le constructeur et la réglementation en vigueur

Blocs de compétences

RNCP37265BC01 — C1 Assurer la relation clientèle dans le cadre d'un service après-vente, en présentiel ou à distance, afin de satisfaire les attentes du consommateur

LISTE DE COMPÉTENCES

C1.1 Prendre en charge un consommateur 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

C1.2 Réaliser un devis, une facture dans le cadre d'une intervention de service après-vente, en appliquant les mentions légales afin de présenter le coût de l'intervention au client

C1.3 Réaliser une vente complémentaire en appliquant les techniques de vente afin de répondre au besoin du consommateur

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

B 1.1 Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario de prise en charge d'une demande d'un client dans le cadre d'un service SAV

B 1.2 Etude de cas et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario d'établissement d'un devis et d'une facture dans le cadre d'une intervention SAV

B 1.3 Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario de conseils aux consommateurs et la réalisation d'une vente additionnelle

RNCP37265BC02 — C2 Accompagner et conseiller le client à la mise en service et à l'utilisation d'un produit et/ou système, en présentiel ou à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

C2.1 Conseiller le consommateur en l'accompagnant à la mise en service, l'installation et la configuration d'un équipement électrique et électronique afin de garantir un fonctionnement optimal

C2.2 Conseiller le consommateur, en présentiel ou à distance, en l'accompagnant à l'utilisation d'un équipement électrique et électronique 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.

B.2.1

Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario d'accompagnement et conseil client dans l'installation et la configuration de son équipement électrique et électronique

B.2.2

Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario d'accompagnement et conseil client dans l'utilisation de son équipement électrique et électronique

RNCP37265BC03 — C3 Assurer la maintenance et/ou le reconditionnement d'un Équipement Électrique et Électronique

LISTE DE COMPÉTENCES

C3.1 Etablir un pré-diagnostic d'un équipement électrique et électronique en utilisant les méthodes d'investigation adaptées afin de déterminer la source du dysfonctionnement

C3.2 Diagnostiquer et effectuer la réparation d'un Équipement Électrique et Électronique d'en rétablir le fonctionnement optimal en respectant les normes définies par le constructeur

C3.3 Reconditionner un Équipement Électrique et Électronique 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.

B.3.1 Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario l'établissement d'un pré-diagnostic d'une panne d'un équipement électrique et électronique

B.3.2 Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario de réparation d'une panne constatée sur un équipement.

B.3.3 Étude de cas et grille d'évaluation critériée réalisée à partir d'un échantillon d'un équipement

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- TPE / PME de moins de 10 salariés spécialisés en maintenance des équipements électriques et électroniques Grand Public et Multimédia (artisans, artisans - commerçants, société de services),
- Grandes surfaces ou grands magasins spécialisés des équipements électriques et électroniques Grand Public et Multimédia de plus de 50 salariés (disposant d'un accueil SAV),
- Grandes surfaces alimentaires proposant des services en maintenance des équipements électriques et électroniques Grand Public et Multimédia,
- Surface de vente de téléphonie proposant services en maintenance des équipements électriques et électroniques Grand Public et Multimédia,
- Surface de vente d'équipements informatiques proposant services en maintenance des équipements électriques et électroniques Grand Public et Multimédia

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques
- Technicien en électronique
- Réparateur équipements électriques et électroniques
- Technicien/ réparateur en téléphonie mobile
- Technicien/ réparateur informatique
- Technicien/ réparateur outillage électroportatif
- Technicien/ réparateur produits bruns
- Conseiller réparateur Petit Électroménager Ménager
- Technicien de reconditionnement

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'exercice du métier nécessite une habilitation électrique BR.
La formation à l'habilitation électrique est réalisée durant le parcours de formation, et une attestation de formation est remise au stagiaire.
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) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 297 €
Familles professionnelles (FAP)	G0A41 — Ouvriers de la maintenance en électricité et en électronique · tension 5/5 (Très élevée) G1X76 — Maintieniciens 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) M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique · tension 4/5 (Élevée) M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	18 582

Jugés difficiles à recruter	51 %
Emplois saisonniers	3 %
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 M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le niveau requis pour entrer en formation est : Bac Pro Systèmes numériques, Métiers de l'électricité et de ses environnements connectés, Bac Sciences et technologies de l'industrie, ou niveau ou équivalent validé.

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	9 137 €
Selon la branche	6 000 € – 9 412 €
Prise en charge	Branches concernées
9 137 €	Valeur par défaut · 201 branches
9 412 €	CPNE des Télécoms, CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire, CPNEFP des commerces de gros
9 216 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage, CPNEFP de la branche négoce et prestations de services dans les domaines médico-techniques
9 073 €	CPNEFP Commerce à distance, CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
8 620 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
9 200 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
8 826 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	25/01/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans

Date d'échéance de l'enregistrement	25/01/2026
Date de dernière délivrance possible	25/01/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	23	0	87 %	—
2020	28	0	96 %	26 %
2019	30	0	87 %	63 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP26755

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP42306

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Ci-dessous <https://www.ducretet.net/devenir-alternant/formations/conseiller-services-equipements-connectes-csec>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37265/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	99
Parcours menés à terme	94
Taux d'achèvement	95 %
Période	03/2023 – 07/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	105
Montant total engagé	303 731 €
Coût moyen par dossier	2 893 €
Durée moyenne	93 h
Période	02/2023 – 01/2026
France compétences	86 %
France Travail	5 %
Reste à charge titulaire	5 %
OPCO	2 %

Entreprise	1 %
-------------------	-----

Régions	1 %
----------------	-----

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