

Réparateur de produits nomades

RNCP37416 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	255
Formacode(s)	24340, 24336
Code(s) ROME	I1402, I1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/03/2023
Date d'échéance	27/03/2026

Certificateur(s)

GSM MASTER · SIRET : 44978889200015

GSM MASTER · SIRET : 44978889200031

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le secteur du réemploi, de l'économie circulaire font du métier de réparateur, réparatrice de produits nomades, un métier sous tension avec de forts besoins en recrutement de réparateurs qualifiés et compétents sur l'ensemble du territoire Français.

La certification s'inscrit ainsi dans un contexte favorable, sur un marché du travail florissant, promue par le Gouvernement Français et par des entreprises souhaitant relocaliser leur activité de réparation.

Aujourd'hui de nombreux réparateurs sont autodidactes et ne prennent pas forcément en compte les aspects sécuritaires et qualitatifs (normes imposées par les constructeurs) de la réparation. C'est le premier aspect défendu par la certification : proposer une méthodologie de travail qui mesure les actions, respecte les normes constructeurs et prend soin du produit pour le rendre sans dommage supplémentaire causé par l'intervention du réparateur sur le produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connectée).

C'est dans ce contexte que s'inscrit la certification avec pour objectifs de doter les certifiés de la capacité à prendre en charge un client dans tous les aspects commerciaux de la réparation mais aussi de la vente (initiale, additionnelle), de mettre en place et de mobiliser l'ensemble des éléments nécessaires au traitement d'un produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connecté) et enfin de le tester, le diagnostiquer et le réparer en sécurité et en conformité.

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil client

Prise en charge de la demande de liée à l'appareil (tous produits nomades : smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Commercialisation des prestations et services de réparation de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Fidélisation

Installation du poste de travail

Équipements, outils, appareils : smartphone, tablette, console portable, montre connectée

Gestion des stocks (en fonction des appareils : smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Organisation de l'activité de réparation

Politique Qualité, Sécurité-Santé, Environnement (QS-SE) de l'activité de réparation de produits nomades

(smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Diagnostic de l'appareil (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Réparation matérielle du produit ou réparation logicielle (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Sélection et remplacement du sous-ensemble

Intervention logicielle

Remontage et test de sortie

COMPÉTENCES ATTESTÉES

C1.1 Accueillir le client, physiquement ou par téléphone, avec amabilité, en véhiculant une image positive et professionnelle, en adaptant son comportement aux règles et codes de communication en vigueur dans les échanges professionnels, le cas échéant en veillant à la prise en compte d'une situation de handicap, afin d'instaurer un cadre de confiance avec le client et susciter son intérêt

C1.2 Découvrir les besoins du client, en écoutant activement sa demande, en le questionnant sur ses attentes et ses besoins, particulièrement lors d'une situation litigieuse, puis en les analysant et en les reformulant, afin d'identifier clairement sa demande

C1.3 Renseigner le client, en lui présentant les prestations, les services et leurs caractéristiques et techniques utilisées, en recourant aux informations présentes sur les plaquettes de promotion de l'activité, en l'informant sur la démarche de développement durable (réglementation, durabilité des produits, ...) et sur l'indice de réparabilité et sur la démarche de valorisation des produits (démarche RSE) engagée au sein du centre de réparation, en faisant la promotion de la qualité des services (action de réparation, location, ...) proposés par le centre de réparation, afin d'être en mesure de répondre au besoin et aux questions du client

C1.4 Créer le dossier client, en y indiquant les données de contact client et les caractéristiques de sa demande et de l'appareil, en l'enregistrant dans le logiciel de gestion client du centre de réparation, afin d'assurer son suivi

C1.5 Réaliser un premier niveau de tests, au regard de la panne décrite par le client en la reproduisant (uniquement dans le cas où il n'est pas nécessaire de procéder à un remplacement de pièces) et/ou en testant l'état de fonctionnement de l'appareil, afin d'évaluer le niveau de prise en charge de l'appareil

C1.6 Paramétrer l'accessibilité en utilisant les fonctionnalités présentes sur l'appareil pour permettre l'utilisation d'un produit nomade (smartphone, tablette, ...) à une personne en situation de handicap

C1.7 Préconiser un service ou une prestation au client, en faisant prendre conscience au client l'origine de la panne, du dysfonctionnement, en démontrant l'adaptation de la solution préconisée (soit la vente d'une prestation soit la proposition d'un correctif concernant l'utilisation du produit) aux souhaits et conditions du client, en l'informant du tarif de la prestation envisagée, en vue de satisfaire le client, et susciter l'acte d'achat

C1.8 Rendre compte au client des interventions à réaliser, en argumentant la décision de prise en charge du produit, en lui présentant les conditions de prise en charge de son produit, et lui proposant un délai d'intervention (fixation d'un rendez-vous), tout en répondant aux objections éventuelles du client, afin d'obtenir la validation client (le bon pour accord)

C1.9 Animer le point de vente, en aménageant l'espace de vente/la vitrine, en répartissant les volumes et en adaptant la décoration, en mettant en valeur les produits et prestations à la vente (facing) et en les étiquetant, afin de dynamiser les ventes de la structure et attirer la clientèle

C1.10 Établir un bon d'entrée (devis à partir des dysfonctionnements constatés de l'appareil, en indiquant l'état d'entrée de l'appareil, en réalisant une inspection mécanique visuelle du produit du client, en indiquant l'état de son fonctionnement, en recueillant les « données » du produit (code d'accès/mot de passe du produit, données de géolocalisation...), en informant le client des possibles risques encourus et garantie constructeur, puis en présentant au client la grille tarifaire et les CGV en vigueur, afin de faire une proposition commerciale adaptée à la catégorie d'intervention nécessitée par l'appareil du client et obtenir son accord pour la prise en charge

C1.11 Commercialiser l'offre de produits/prestations auprès des clients, en réalisant un acte de vente principal, voire également une vente complémentaire ou une vente additionnelle de produits et/ou prestations, notamment via de nouveaux canaux de commercialisation des produits facilitant l'acte d'achat de la clientèle, en émettant une facture et en procédant aux encaissements à l'aide d'outils bureautiques adaptés à l'activité de la structure et en tenant la caisse, afin d'assurer le bon fonctionnement et la rentabilité du centre de réparation

C1.12 Restituer le produit au client, en lui faisant tester par lui-même son appareil, le composant du produit, en validant avec lui le bon fonctionnement du produit et la qualité des réparations opérées, en faisant contresigner par le client le bon préalablement rédigé (en y notifiant toutes les interventions opérées et non opérées, les pièces remplacées le cas échéant, l'heure de sortie du produit, les résultats obtenus sur le produit), afin de faire débiter la durée de garantie produit ou le cas échéant établir les éventuels éléments restant à améliorer pour assurer

l'engagement qualité pris par le centre de réparation

C1.13 Proposer au client un produit ou un service additionnel tels qu'une assurance, extension de garantie, location d'une fonction d'un produit, en fonction de la casse ou panne du produit, en évoquant leurs bénéfices, en favorisant notamment l'économie de la fonctionnalité dans le cas où le motif d'achat serait récurrent pour ce client, pour confirmer le rôle de conseil du centre de réparation et prolonger la satisfaction/relation clientèle

C1.14 Fidéliser la clientèle, en instaurant une relation client « avant la vente » et « après la vente », en réalisant des enquêtes de satisfaction, en informant le client des actions de fidélisation opérées par le centre de réparation, en créant des outils de fidélisation, en réalisant des actions promotionnelles, événements, campagnes de mailing ciblés par thématique et/ou profil client, afin de pérenniser la clientèle du centre de réparation

C2.1 Aménager son espace de travail conformément aux exigences des constructeurs, en préparant le sous-main antistatique, les outils pour le démontage, le remontage, outils diagnostic, en s'assurant de l'opérabilité et de la disponibilité de l'ordinateur permettant la réalisation des remises à niveau logiciel, le cas échéant en réalisant la maintenance de ses outils (mise à jour, nettoyage d'outils...), en portant une vigilance accrue quant au positionnement des pièces, matériels, outils à proximité de zones à risques lors du stockage des liquides, du déplacement d'outils spécifiques, afin d'adapter en sécurité, en conformité et en prenant en compte, le cas échéant, les situations de handicap, l'environnement de réparation

C2.2 Se mettre en sécurité, en s'équipant des EPI adéquats (lunettes, gants, ...), en installant dans son environnement de travail les équipements nécessaires (hotte d'aspiration de fumée, sac anti-feu, ...), pour se prémunir de toute catégorie d'incident

C2.3 Organiser les stocks, après avoir réceptionné les commandes et vérifier leur conformité d'après le bon de livraison, par catégorie de produits et de matériels, pour faciliter leur accès lors de la réalisation de l'activité

C2.4 Alerter son supérieur hiérarchique, et le cas échéant le client (en cas d'impact sur le délais de faisabilité), quant à des besoins en approvisionnement, en réalisant un inventaire des produits/matériels en stock, en estimant les stocks de produits/matériels nécessaires à la réalisation de l'activité, en préparant les commandes de matériels, afin d'anticiper les risques de rupture de stocks et de garantir la disponibilité des produits et consommables pour l'activité

C2.5 Vérifier la disponibilité en stock des matériels nécessaires à la réalisation de la prestation, notamment à l'aide d'un progiciel de gestion intégrée de suivi des stocks, afin de confirmer au client la faisabilité de la prestation/le délai de réparation de l'appareil

C2.6 Estimer le temps nécessaire au bon déroulement des actions de réparation du produit, en répertoriant les durées de remise à niveau du logiciel, de réparation des matériels, les temps de séchage d'adhésif ou de colle, le temps de chauffe pour ramollir un adhésif, de nettoyage du châssis, le temps de prise sous presse, afin de déterminer des routines servant à l'organisation de l'activité du réparateur de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

C2.7 Planifier la prestation de réparations, dans le respect des engagements commerciaux et en fonction du cahier de réservation des prestations clients et des disponibilités des espaces de travail, en priorisant les actions à mener de manière simultanée et selon le temps nécessaire à leur bon déroulement, en notifiant les prestations à réaliser sur le planning d'activité du centre, le tout le cas échéant à l'aide d'outils/logiciels de gestion d'activité, pour optimiser les délais à annoncer au client, le temps de travail du réparateur, fluidifier la réalisation de l'activité et rentabiliser la prestation

C2.8 Exercer une veille sectorielle, technique, réglementaire, légal, en collectant des données sur les tendances, nouveautés, évolutions à la fois en termes de produits, techniques, équipements, matériels, outils, précautions d'usage concernant la préservation de la santé et de la sécurité lors des réparations, en s'informant sur les différents labels (qualité) en vigueur, mais aussi au niveau de la protection des données clients (CNIL, RGPD), puis en les analysant au regard de l'activité, des prestations et de la cible visée, afin d'inscrire l'entreprise dans son environnement économique/professionnel en adaptant continuellement son activité aux évolutions du secteur et en appliquant les obligations légales (affichage)

C2.9 Transmettre des comportements écoresponsables aux clients, en partageant avec eux sur les indices de réparabilité propres à leur appareil, en les sensibilisant au développement durable (ex : loi AGECE, ...), à l'économie circulaire, en leur expliquant la manière de modifier leurs habitudes favorisant les économies d'énergie (ex : cycle de charge de batterie, suppression des données, ...), pour limiter l'impact environnemental et optimiser le réemploi notamment par la collecte des produits nomades

C2.10 Préparer la collecte du produit à valoriser, en prenant contact avec les entreprises partenaires, en définissant les conditions de son ramassage, en respectant les conditions de colisage favorables à son ramassage, pour permettre son enlèvement de la zone de stockage en sécurité en classifiant les pièces en fonction des catégories (à réemployer, à reconditionner, à recycler)

C2.11 Valoriser des produits collectés dysfonctionnels, en instaurant un système de tri des pièces collectées, en adaptant les modalités de stockage (bacs anti-feux, dispositifs ESD) des pièces cassées mais fonctionnelles (batterie, écran), afin de ne pas détériorer davantage les pièces permettant de s'assurer de leur valeur de revente et garantir à terme leur réemploi ou leur reconditionnement

C3.1 Après avoir récupéré le produit du client. Réaliser un pré-diagnostic, en formulant un ensemble d'hypothèses sans nécessairement agir directement sur le produit, en procédant si nécessaire au démontage partiel du produit, le tout en veillant à ne pas le détériorer davantage (en l'utilisant démonté par exemple), en vue d'orienter ses recherches pour établir un diagnostic

C3.2 Réaliser un test complet du produit, en démontant le produit conformément aux exigences du constructeur, en repérant les composants oxydés, en réalisant un test croisé (pouvant coïncider avec le test intermédiaire), afin d'identifier la panne, son origine et ses conséquences et dommages sur l'appareil

C3.3 Poser un diagnostic confirmant la localisation du dysfonctionnement, en analysant les symptômes à l'aide des outils adéquats, afin de définir l'intervention à réaliser

C3.4 Rechercher la solution à une problématique technique par tout moyen (sur un forum, site constructeur ou toute autre ressource), à partir du diagnostic si la problématique est visible (notamment dans le cas d'un écran cassé), et croise les informations obtenues, afin de procéder au remplacement de la pièce défectueuse ou cassée qui empêche le fonctionnement en conformité du produit nomade (smartphone, tablette, montre connecté, console portable)

C3.5 Mettre en place les bonnes conditions à la réparation, en sélectionnant les outils, composants et consommables nécessaires afin de démonter le produit sans l'altérer

C3.6 Démonter le produit, en récupérant les pièces, les consommables et outils (écran, colle, vis de sécurité) en stock, en démontant le produit au regard de la documentation mise à disposition par le constructeur, sans altérer d'autres éléments de l'appareil

C3.7 Appliquer la méthode de désoxydation appropriée sur les composants affectés à traiter, en utilisant les outils et produits adaptés et en respectant les temps impartis, pour corriger le fonctionnement de l'appareil

C3.8 Sélectionner le sous-ensemble à remplacer, en fonction de la panne diagnostiquée, pour assurer la maintenance requise

C3.9 Remplacer le sous-ensemble défectueux, en se conformant aux procédures du constructeur, en utilisant les méthodes, outils et pièces, pour remplacer les éléments endommagés

C3.10 Réinstaller le système d'exploitation de l'appareil à l'aide d'un logiciel adéquat soit fourni par le constructeur, soit présentant des caractéristiques identiques en s'assurant du déblocage du produit afin de permettre une remise à niveau logiciel

C3.11 Mettre à jour l'appareil, en utilisant la fonctionnalité interne ou un outil annexe, pour permettre un fonctionnement optimisé et sécurisé pour le client

C3.12 Remonter le produit, en respectant la procédure du constructeur en utilisant, le cas échéant, des pièces reconditionnées ou réemployées, en choisissant la pertinence entre une pièce neuve nécessitant l'utilisation de plastique et l'extraction de matériaux non renouvelables, et une pièce neuve, le cas échéant, permettant l'étanchéité de l'appareil ainsi que son intégrité, afin de clôturer la prestation à délivrer en conformité

C3.13 Collecter la pièce défectueuse (produit cassé ou non fonctionnel), en la triant dans le bac inhérent à la catégorie de déchets à laquelle elle appartient et en fonction de son état, afin de gérer les déchets du centre occasionnés par les réparations opérées en vue d'une valorisation de ce déchet

C3.14 Réaliser le test de sortie, en ayant déterminé si les éléments manquants à la conformité du produit ont été ajoutés ou corrigés, afin d'effectuer la remise du produit en conformité au client

Blocs de compétences

RNCP37416BC01 — Conseiller à la vente de produits/services pour les produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir le client, physiquement ou par téléphone, avec amabilité, en véhiculant une image positive et professionnelle, en adaptant son comportement aux règles et codes de communication en vigueur dans les échanges professionnels, le cas échéant en veillant à la prise en compte d'une situation de handicap, afin d'instaurer un cadre de confiance avec le client et susciter son intérêt

Découvrir les besoins du client, en écoutant activement sa demande, en le questionnant sur ses attentes et ses besoins, particulièrement lors d'une situation litigieuse, puis en les analysant et en les reformulant, afin d'identifier

clairement sa demande

Renseigner le client, en lui présentant les prestations, les services et leurs caractéristiques et techniques utilisées, en recourant aux informations présentes sur les plaquettes de promotion de l'activité, en l'informant sur la démarche de développement durable (réglementation, durabilité des produits, ...) et sur l'indice de réparabilité et sur la démarche de valorisation des produits (démarche RSE) engagée au sein du centre de réparation, en faisant la promotion de la qualité des services (action de réparation, location, ...) proposés par le centre de réparation, afin d'être en mesure de répondre au besoin et aux questions du client

Créer le dossier client, en y indiquant les données de contact client et les caractéristiques de sa demande et de l'appareil, en l'enregistrant dans le logiciel de gestion client du centre de réparation, afin d'assurer son suivi

Réaliser un premier niveau de tests, au regard de la panne décrite par le client en la reproduisant (uniquement dans le cas où il n'est pas nécessaire de procéder à un remplacement de pièces) et/ou en testant l'état de fonctionnement de l'appareil, afin d'évaluer le niveau de prise en charge de l'appareil

Paramétrer l'accessibilité en utilisant les fonctionnalités présentes sur l'appareil pour permettre l'utilisation d'un produit nomade (smartphone, tablette, ...) à une personne en situation de handicap

Préconiser un service ou une prestation au client, en faisant prendre conscience au client l'origine de la panne, du dysfonctionnement, en démontrant l'adaptation de la solution préconisée (soit la vente d'une prestation soit la proposition d'un correctif concernant l'utilisation du produit) aux souhaits et conditions du client, en l'informant du tarif de la prestation envisagée, en vue de satisfaire le client, et susciter l'acte d'achat

Rendre compte au client des interventions à réaliser, en argumentant la décision de prise en charge du produit, en lui présentant les conditions de prise en charge de son produit, et lui proposant un délai d'intervention (fixation d'un rendez-vous), tout en répondant aux objections éventuelles du client, afin d'obtenir la validation client (le bon pour accord)

Animer le point de vente, en aménageant l'espace de vente/la vitrine, en répartissant les volumes et en adaptant la décoration, en mettant en valeur les produits et prestations à la vente (facing) et en les étiquetant, afin de dynamiser les ventes de la structure et attirer la clientèle

Etablir un bon d'entrée (devis à partir des dysfonctionnements constatés de l'appareil, en indiquant l'état d'entrée de l'appareil, en réalisant une inspection mécanique visuelle du produit du client, en indiquant l'état de son fonctionnement, en recueillant les « données » du produit (code d'accès/mot de passe du produit, données de géolocalisation...), en informant le client des possibles risques encourus et garantie constructeur, puis en présentant au client la grille tarifaire et les CGV en vigueur, afin de faire une proposition commerciale adaptée à la catégorie d'intervention nécessitée par l'appareil du client et obtenir son accord pour la prise en charge

Commercialiser l'offre de produits/prestations auprès des clients, en réalisant un acte de vente principal, voire également une vente complémentaire ou une vente additionnelle de produits et/ou prestations, notamment via de nouveaux canaux de commercialisation des produits facilitant l'acte d'achat de la clientèle, en émettant une facture et en procédant aux encaissements à l'aide d'outils bureautiques adaptés à l'activité de la structure et en tenant la caisse, afin d'assurer le bon fonctionnement et la rentabilité du centre de réparation

Restituer le produit au client, en lui faisant tester par lui-même son appareil, le composant du produit, en validant avec lui le bon fonctionnement du produit et la qualité des réparations opérées, en faisant contresigner par le client le bon préalablement rédigé (en y notifiant toutes les interventions opérées et non opérées, les pièces remplacées le cas échéant, l'heure de sortie du produit, les résultats obtenus sur le produit), afin de faire débiter la durée de garantie produit ou le cas échéant établir les éventuels éléments restant à améliorer pour assurer l'engagement qualité pris par le centre de réparation

Proposer au client un produit ou un service additionnel tels qu'une assurance, extension de garantie, location d'une fonction d'un produit, en fonction de la casse ou panne du produit, en évoquant leurs bénéfices, en favorisant notamment l'économie de la fonctionnalité dans le cas où le motif d'achat serait récurrent pour ce client, pour confirmer le rôle de conseil du centre de réparation et prolonger la satisfaction/relation clientèle

Fidéliser la clientèle, en instaurant une relation client « avant la vente » et « après la vente », en réalisant des enquêtes de satisfaction, en informant le client des actions de fidélisation opérées par le centre de réparation, en créant des outils de fidélisation, en réalisant des actions promotionnelles, événements, campagnes de mailing ciblés par thématique et/ou profil client, afin de pérenniser la clientèle du centre de réparation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire de connaissances - mise en situation de simulation de relation client - Etude de cas

RNCP37416BC02 — Préparer l'activité de réparation de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée) EN SÉCURITÉ ET EN CONFORMITÉ

LISTE DE COMPÉTENCES

Aménager son espace de travail conformément aux exigences des constructeurs, en préparant le sous-main antistatique, les outils pour le démontage, le remontage, outils diagnostic, en s'assurant de l'opérabilité et de la disponibilité de l'ordinateur permettant la réalisation des remises à niveau logiciel, le cas échéant en réalisant la maintenance de ses outils (mise à jour, nettoyage d'outils...), en portant une vigilance accrue quant au positionnement des pièces, matériels, outils à proximité de zones à risques lors du stockage des liquides, du déplacement d'outils spécifiques, afin d'adapter en sécurité, en conformité et en prenant en compte, le cas échéant, les situations de handicap, l'environnement de réparation

Se mettre en sécurité, en s'équipant des EPI adéquats (lunettes, gants, ...), en installant dans son environnement de travail les équipements nécessaires (hotte d'aspiration de fumée, sac anti-feu, ...), pour se prémunir de toute catégorie d'incident

Organiser les stocks, après avoir réceptionné les commandes et vérifier leur conformité d'après le bon de livraison, par catégorie de produits et de matériels, pour faciliter leur accès lors de la réalisation de l'activité

Alerter son supérieur hiérarchique, et le cas échéant le client (en cas d'impact sur le délais de faisabilité), quant à des besoins en approvisionnement, en réalisant un inventaire des produits/matériels en stock, en estimant les stocks de produits/matériels nécessaires à la réalisation de l'activité, en préparant les commandes de matériels, afin d'anticiper les risques de rupture de stocks et de garantir la disponibilité des produits et consommables pour l'activité

Vérifier la disponibilité en stock des matériels nécessaires à la réalisation de la prestation, notamment à l'aide d'un progiciel de gestion intégrée de suivi des stocks, afin de confirmer au client la faisabilité de la prestation/le délai de réparation de l'appareil

Estimer le temps nécessaire au bon déroulement des actions de réparation du produit, en répertoriant les durées de remise à niveau du logiciel, de réparation des matériels, les temps de séchage d'adhésif ou de colle, le temps de chauffe pour ramollir un adhésif, de nettoyage du châssis, le temps de prise sous presse, afin de déterminer des routines servant à l'organisation de l'activité du réparateur de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Planifier la prestation de réparations, dans le respect des engagements commerciaux et en fonction du cahier de réservation des prestations clients et des disponibilités des espaces de travail, en priorisant les actions à mener de manière simultanée et selon le temps nécessaire à leur bon déroulement, en notifiant les prestations à réaliser sur le planning d'activité du centre, le tout le cas échéant à l'aide d'outils/logiciels de gestion d'activité, pour optimiser les délais à annoncer au client, le temps de travail du réparateur, fluidifier la réalisation de l'activité et rentabiliser la prestation

Exercer une veille sectorielle, technique, réglementaire, légal, en collectant des données sur les tendances, nouveautés, évolutions à la fois en termes de produits, techniques, équipements, matériels, outils, précautions d'usage concernant la préservation de la santé et de la sécurité lors des réparations, en s'informant sur les différents labels (qualité) en vigueur, mais aussi au niveau de la protection des données clients (CNIL, RGPD), puis en les analysant au regard de l'activité, des prestations et de la cible visée, afin d'inscrire l'entreprise dans son environnement économique/professionnel en adaptant continuellement son activité aux évolutions du secteur et en appliquant les obligations légales (affichage)

Transmettre des comportements écoresponsables aux clients, en partageant avec eux sur les indices de réparabilité propres à leur appareil, en les sensibilisant au développement durable (ex : loi AGECE, ...), à l'économie circulaire, en leur expliquant la manière de modifier leurs habitudes favorisant les économies d'énergie (ex : cycle de charge de batterie, suppression des données, ...), pour limiter l'impact environnemental et optimiser le réemploi notamment par la collecte des produits nomades

Préparer la collecte du produit à valoriser, en prenant contact avec les entreprises partenaires, en définissant les conditions de son ramassage, en respectant les conditions de colisage favorables à son ramassage, pour permettre son enlèvement de la zone de stockage en sécurité en classifiant les pièces en fonction des catégories (à réemployer, à reconditionner, à recycler)

Valoriser des produits collectés dysfonctionnels, en instaurant un système de tri des pièces collectées, en adaptant les modalités de stockage (bacs anti-feux, dispositifs ESD) des pièces cassées mais fonctionnelles (batterie, écran), afin de ne pas détériorer davantage les pièces permettant de s'assurer de leur valeur de revente et garantir à terme leur réemploi ou leur reconditionnement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

RNCP37416BC03 — Diagnostiquer et réparer en conformité le produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

LISTE DE COMPÉTENCES

Après avoir récupéré le produit du client,

Réaliser un pré-diagnostic, en formulant un ensemble d'hypothèses sans nécessairement agir directement sur le produit, en procédant si nécessaire au démontage partiel du produit, le tout en veillant à ne pas le détériorer davantage (en l'utilisant démonté par exemple), en vue d'orienter ses recherches pour établir un diagnostic

Réaliser un test complet du produit, en démontant le produit conformément aux exigences du constructeur, en repérant les composants oxydés, en réalisant un test croisé (pouvant coïncider avec le test intermédiaire), afin d'identifier la panne, son origine et ses conséquences et dommages sur l'appareil

Poser un diagnostic confirmant la localisation du dysfonctionnement, en analysant les symptômes à l'aide des outils adéquats, afin de définir l'intervention à réaliser

Rechercher la solution à une problématique technique par tout moyen (sur un forum, site constructeur ou toute autre ressource), à partir du diagnostic si la problématique est visible (notamment dans le cas d'un écran cassé), et croise les informations obtenues, afin de procéder au remplacement de la pièce défectueuse ou cassée qui empêche le fonctionnement en conformité du produit nomade (smartphone, tablette, montre connecté, console portable)

Mettre en place les bonnes conditions à la réparation, en sélectionnant les outils, composants et consommables nécessaires afin de démonter le produit sans l'altérer

Démonter le produit, en récupérant les pièces, les consommables et outils (écran, colle, vis de sécurité) en stock, en démontant le produit au regard de la documentation mise à disposition par le constructeur, sans altérer d'autres éléments de l'appareil

Appliquer la méthode de désoxydation appropriée sur les composants affectés à traiter, en utilisant les outils et produits adaptés et en respectant les temps impartis, pour corriger le fonctionnement de l'appareil

Sélectionner le sous-ensemble à remplacer, en fonction de la panne diagnostiquée, pour assurer la maintenance requise

Remplacer le sous-ensemble défectueux, en se conformant aux procédures du constructeur, en utilisant les méthodes, outils et pièces, pour remplacer les éléments endommagés

Réinstaller le système d'exploitation de l'appareil à l'aide d'un logiciel adéquat soit fourni par le constructeur, soit présentant des caractéristiques identiques en s'assurant du déblocage du produit afin de permettre une remise à niveau logiciel

Mettre à jour l'appareil, en utilisant la fonctionnalité interne ou un outil annexe, pour permettre un fonctionnement optimisé et sécurisé pour le client

Remonter le produit, en respectant la procédure du constructeur en utilisant, le cas échéant, des pièces reconditionnées ou réemployées, en choisissant la pertinence entre une pièce neuve nécessitant l'utilisation de plastique et l'extraction de matériaux non renouvelables, et une pièce neuve, le cas échéant, permettant l'étanchéité de l'appareil ainsi que son intégrité, afin de clôturer la prestation à délivrer en conformité

Collecter la pièce défectueuse (produit cassé ou non fonctionnel), en la triant dans le bac inhérent à la catégorie de déchets à laquelle elle appartient et en fonction de son état, afin de gérer les déchets du centre occasionnés par les réparations opérées en vue d'une valorisation de ce déchet

Réaliser le test de sortie, en ayant déterminé si les éléments manquants à la conformité du produit ont été ajoutés ou corrigés, afin d'effectuer la remise du produit en conformité au client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire de connaissances - mise en situation de simulation de relation client

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le/la réparateur(trice) de produits nomades peut être en poste dans les environnements suivants : un service après-vente d'une grande surface généraliste ou spécialisée, un centre de réparation indépendant, une station technique agréée (atelier ou centre de réparation de proximité agréé), un service après-vente de constructeurs, un fabricant de produits nomades, un atelier de reconditionnement, un atelier de démantèlement, un atelier de réemploi de pièces, un atelier de valorisation des pièces et composants, une ressourcerie, un centre de tri de produits nomades, un centre

logistique de pièces pour produits nomades, une entreprise de vente de pièces en gros.

Les entreprises/employeurs peuvent être des TPE, PME comme de grandes entreprises dont les effectifs varient de 1 à plus de 300 salariés.

Le réparateur/La réparatrice peut aussi être indépendant(e) et travailler seul(e) avec différentes possibilités de statut (SA, SAS, EURL, Autoentrepreneur).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les métiers visés par la certification sont :

? Technicien en service après-vente de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables

? Technicien réparateur de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables

? Réparateur de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables

? Technicien vendeur de produits nomades ou de smartphone ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables

? Vendeur réparateur de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables

? Agent de reconditionnement de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables

? Agent de démantèlement de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables

? Technicien vendeur en réparation de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables

? Testeur de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables

? Diagnostiqueur de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A ce jour, il n'existe pas de réglementation d'activité.

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)	Élevée (4/5) 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)	2 377 €
Familles professionnelles (FAP)	G1X76 — Mainténiciens en biens électrodomestiques · 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)	10 695
Jugés difficiles à recruter	47 %
Emplois saisonniers	3 %

Familles professionnelles (FAP)

G1X76 — Mainténiciens en biens électrodomestiques
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

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Les pré-requis pour accéder au dispositif de formation sont les suivants :

Maîtrise de la langue française (niveau B2).

Maîtrise des quatre opérations de base (addition, soustraction, multiplication et division).

Maîtrise de l'outil informatique (niveau C2i 1).

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Les pré-requis pour accéder à la certification sont les suivants :

Maîtrise de la langue française (niveau B2).

Maîtrise des quatre opérations de base (addition, soustraction, multiplication et division).

Maîtrise de l'outil informatique (niveau C2i 1).

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

Le jury de certification est composé de 5 personnes, dont plus de 50% de membres sont extérieurs à GSM MASTER, et avec l'objectif d'une parité de genre au sein du jury, soit :

- 5 personnes :
- 2 Membres internes à GSM MASTER : responsable pédagogique ou formateur des modules centraux (réparation, commercialisation, diagnostic)
- 3 Membres externes à GSM MASTER : salarié(e)s et/ou indépendant(e)s (en exercice) œuvrant dans le champ de la réparation de produits nomades
- constituant une équipe pluridisciplinaire :
- Des responsables de formation, des formateurs
- Des responsables associatifs
- Un Directeur (trice) ou un(e) responsable spécialisé(e) dans le champs de la réparation des produits nomades
- 50% de personnes exerçant le métier de réparateur/trice de produits nomades
- 50% d'employeurs/euses et 50% de salariés/es

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	8 500 €
Selon la branche	7 200 € – 8 620 €
Prise en charge	Branches concernées
8 500 €	Valeur par défaut · 207 branches
8 620 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat, CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
8 400 €	CPNE des Télécoms
7 700 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)

Base légale

Date de décision	27/03/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/03/2026
Date de dernière délivrance possible	27/03/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	3	0	100 %	—
2021	7	3	86 %	—
2018	4	0	100 %	100 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP28086

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41732

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP28086, RNCP34020, RNCP37265

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37416/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	12
Parcours menés à terme	11
Taux d'achèvement	92 %
Période	10/2023 – 05/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	19
Montant total engagé	68 250 €
Coût moyen par dossier	3 592 €
Durée moyenne	114 h
Période	06/2023 – 03/2026

France compétences	59 %
France Travail	30 %
Entreprise	11 %
Reste à charge titulaire	1 %

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