

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 19145**

### Intitulé

TP : Titre professionnel Technicien(ne) de maintenance en multimédia et électrodomestique

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP).) Modalités d'élaboration de références : CPC Industrie	Directeur de l'unité territoriale de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

250r Maintenance d'équipements, dépannage de matériel électroménager, 255r Contrôle, essais, maintenance en électricité, électronique

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'emploi de technicien(ne) est centré sur le service aux clients pour leur permettre l'usage en toute autonomie et sans dysfonctionnement d'équipements électroménagers, image, son et multimédia.

Le (la) technicien(ne) est un professionnel qui réalise son activité à partir de la demande d'un client ou sur prescription dans un cadre technique, relationnel et commercial. Ses missions :

- conseiller un client à l'utilisation de ses équipements ;
- maintenir le fonctionnement des équipements.

Le (la) technicien(ne) intervient en autonomie sur tous les appareils électroménagers et sur les équipements image, son et multimédia du diagnostic à la facturation.

Le (la) technicien(ne) travaille sur une grande variété d'appareils de différentes marques et doit s'adapter très rapidement à toutes les technologies utilisées. Il (elle) est responsable de ses actes pouvant mettre en jeu la sécurité des personnes. Il (elle) respecte les règles de sécurité, de protection de l'environnement et les termes des contrats relatifs aux appareils.

Le (la) technicien(ne) argumente sa facturation et réalise l'encaissement immédiat.

Le (la) technicien(ne) travaille en présence du client et sous l'autorité de son responsable hiérarchique. Pour assurer ses missions, il est en relation avec les différents services de l'entreprise et les interlocuteurs des fabricants.

Représentant l'image de marque de son entreprise, le (la) technicien(ne) adopte une tenue vestimentaire correcte et un comportement professionnel orienté service. Il ou elle est constamment en relation direct avec le client, règle des problèmes, voire des litiges et à ce titre doit connaître le fonctionnement et les règles commerciales de l'entreprise.

Pour assurer son activité, le (la) technicien(ne) utilise une voiture de service contenant son outillage et son stock de pièces détachées qu'il ou elle se doit de gérer. Le permis de conduire B est impératif, il ou elle effectue quotidiennement environ 8 dépannages à domicile et réalise une tournée qui varie de 50 km à 250 km.

Le (la) technicien(ne) exerce son activité parfois dans des conditions inconfortables, une bonne condition physique est indispensable. Il ou elle peut être amené à déplacer des charges lourdes et encombrantes tout en respectant son lieu d'intervention, les connaissances en manutention, gestes et postures sont nécessaires.

Le (la) technicien(ne) utilise des notices techniques rédigées en français ou en anglais.

Le (la) technicien(ne) doit s'adapter aux différents milieux socioculturels et respecter sans discrimination les clients et leur environnement. Afin de conseiller efficacement les clients, le (la) technicien(ne) doit exercer une veille permanente sur les évolutions techniques, technologiques et les différentes gammes des appareils.

Le (la) technicien(ne) peut être amené à travailler du lundi au samedi avec des jours de repos variables et les horaires peuvent être adaptés à la disponibilité du client.

Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification

1. Installer des appareils électrodomestiques et multimédia :

- installer des appareils électroménagers ;
- installer des appareils image, son et multimédia.

2. Effectuer le diagnostic et la maintenance des appareils électrodomestiques :

- diagnostiquer un dysfonctionnement sur des appareils électroménagers ;
- remettre en état les appareils électroménagers.

3. Effectuer le diagnostic et la maintenance des appareils image, son et multimédia :

- diagnostiquer un dysfonctionnement sur des appareils image, son et multimédia ;
- remettre en état les écrans plats.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les entreprises de la maintenance des biens d'équipements multimédia et électrodomestiques se classent suivant leurs structures en GSA, GSS, STA ou PME (artisan).

GSA : grande surface alimentaire (ex : Carrefour, Auchan, Casino...).

GSS : grande surface spécialisée (ex : Darty, Boulanger...).

STA : station technique de service après-vente agréée par les marques.

PME : petite moyenne entreprise (indépendant ou groupement d'artisans).

Technicien/technicienne de maintenance en appareils électroménagers.

Dépanneur/dépanneuse en matériels domestiques électroniques.

Dépanneur/dépanneuse de maintenance en électronique grand public.

Dépanneur/dépanneuse en télévision, hi-fi.

Technicien/technicienne en électroménager.

Technicien/technicienne produits « blanc ».

Dépanneur/dépanneuse produits « brun ».

Technicien dépanneur/technicienne dépanneuse gros électroménagers.

Technicien dépanneur/technicienne dépanneuse petits électroménagers.

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

I1402 : Réparation de biens électrodomestiques

#### Réglementation d'activités :

Articles R. 4544-9 et R. 4544-10 du code du travail : habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour la maintenance des appareils multimédia et électrodomestiques (norme NF C18-510).

#### Modalités d'accès à cette certification

##### Descriptif des composants de la certification :

Le titre professionnel est composé de trois certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par l'(les) unité(s) de spécialisation correspondante(s) au(x) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés(s).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

#### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 19145 - Installer des appareils électrodomestiques et multimédia	Installer des appareils électroménagers Installer des appareils image, son et multimédia
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 19145 - Effectuer le diagnostic et la maintenance des appareils électrodomestiques	Diagnostiquer un dysfonctionnement sur des appareils électroménagers Remettre en état les appareils électroménagers.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 19145 - Effectuer le diagnostic et la maintenance des appareils image, son et multimédia	Diagnostiquer un dysfonctionnement sur des appareils image, son et multimédia Remettre en état les écrans plats

#### Validité des composants acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).

Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
En contrat de professionnalisation	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
Par candidature individuelle		X
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 31/07/2003 paru au JO du 09/08/2003 - Arrêté du 16/07/2007 paru au JO du 03/08/2007

Arrêté modificatif du 05/10/2007 paru au JO du 23/10/2007 - Arrêté du 16/06/2014 paru au JO du 28/06/2014

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi ;

Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

[www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels](http://www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels)

##### Lieu(x) de certification :

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

##### Historique de la certification :

**Certification précédente :** Technicien de maintenance en appareils électroménagers