

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 19173**

### Intitulé

*L'accès à la certification n'est plus possible*

Technicien services en multimédia

Nouvel intitulé : Technicien services de la maison connectée

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Réseau Ducretet	Directeur

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

255r Contrôle, essais, maintenance en électricité, électronique

**Formacode(s) :**

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

Le technicien multimédia effectue l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance préventive ou curative, des produits et systèmes multimédia :

- infrastructure réseau domestique (filaire, CPL, WIFI, etc.)
  - produits et systèmes brun ; électronique grand public (TV, vidéo, audio)
  - produits et système gris : micro-informatique, téléphone, Appareils Photo Numériques, GSM, GPS...)
- Il conseille et/ou forme le client à l'utilisation du système installé.

Son assistance peut être :

- de niveau 1, c'est-à-dire :

sur le « hard » : intervention sans ouverture de l'appareil,

sur le « soft » : intervention sur les paramètres utilisateurs

- de niveau 2, c'est-à-dire :

sur le « hard » : intervention au sous-ensemble après ouverture de l'appareil,

sur le « soft » : intervention sur les paramètres techniques (mode service et paramètres accessibles uniquement par un technicien)

La certification atteste que le titulaire est capable de:

- Organiser son activité en clientèle ou en atelier pour optimiser ses interventions et ses déplacements
  - Installer et configurer un système home cinéma, micro-informatique et un système spécifique au domaine d'activité de l'entreprise chez le client et optimiser ses performances,
- Réaliser un diagnostic et effectuer une réparation de niveau 1 sur un système de réception satellite analogique et numérique (sans ouverture du produit),
- Réaliser un diagnostic et effectuer une réparation de niveau 2 sur un micro-ordinateur et un système domotique et multimédia complet,
- Réaliser un devis et/ou une facture après avoir estimé le coût de la réparation,
- Suivre la gestion du SAV pour optimiser son activité,
- Gérer la relation commerciale avec un client en SAV,
- Réaliser une visite d'étude chez un client pour établir un cahier des charges chiffré,
- Former le client à l'utilisation d'un produit ou système,
- Lors d'une intervention SAV, gérer une relation clientèle dans le cadre d'une vente d'un produit, services ou accessoires,
  - Assurer une veille sur les nouveaux produits et les nouveaux acteurs de l'organisation de la profession afin d'élargir son offre auprès des clients,

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

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

Technicien services en multimédia,

Technicien multimédia,

Technicien "hot-line" technique,

Technicien de maintenance en électronique grand public et multimédia,

Technicien de maintenance en informatique

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

I1402 : Réparation de biens électrodomestiques

I1305 : Installation et maintenance électronique

**Réglementation d'activités :**

Habilitation BR

**Modalités d'accès à cette certification****Descriptif des composantes de la certification :**

La certification se compose des éléments suivants :

Des évaluations de compétences en entreprise.

Des simulations et des contrôles de connaissances en centre de formation.

La rédaction d'un dossier professionnel et sa soutenance devant un jury.

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury,</li> <li>· Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes,</li> <li>· Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.</li> <li>· Pourcentage de membres représentant l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.</li> </ul>
En contrat d'apprentissage	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury,</li> <li>· Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes,</li> <li>· Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.</li> <li>· Pourcentage de membres représentant l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.</li> </ul>
Après un parcours de formation continue	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury,</li> <li>· Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes,</li> <li>· Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.</li> <li>· Pourcentage de membres représentant l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.</li> </ul>
En contrat de professionnalisation	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury,</li> <li>· Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes,</li> <li>· Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.</li> <li>· Pourcentage de membres représentant l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.</li> </ul>

Par candidature individuelle	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury,</li> <li>· Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes,</li> <li>· Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.</li> <li>· Pourcentage de membres représentants l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.</li> </ul>
Par expérience dispositif VAE prévu en 2009	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury,</li> <li>· Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes,</li> <li>· Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.</li> <li>· Pourcentage de membres représentants l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.</li> </ul>

	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 :

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

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé Technicien services en multimédia avec effet au 02 février 2011, jusqu'au 02 février 2016.

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

##### Références autres :

Arrêté du 16 avril 2014 publié au Journal Officiel du 3 juillet 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de l'organisme certificateur.

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

Environ 50 apprentis formés par an.

##### Autres sources d'information :

<http://www.ducretet.net>

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

Réseau Ducretet : Île-de-France - Hauts-de-Seine ( 92) [Clichy la Garenne]

RESEAU DUCRETET

84 Rue Villeneuve

92587 Clichy

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

RESEAU DUCRETET 84 Rue Villeneuve 92587 Clichy Cédex

CFA du Lycée Gustave Eiffel Place André Meunier 33800 Bordeaux

IFA Campus de Ker Lann Rue des frères Montgolfier 35172 Bruz Cédex

RESEAU DUCRETET Rhône Alpes 69694 Vénissieux Cédex

Lycée professionnel Pierre Mendès France 62701 Bruay La Buissière

##### Historique de la certification :

**Certification précédente :** Technicien services en multimédia

**Certification suivante :** Technicien services de la maison connectée