

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 27224**

Intitulé

Technicien(ne) services de l'électrodomestique connecté

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 :

255w Vente de matériels électriques et électroniques, 312m Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le/la technicien/technicienne services de l'électrodomestique connectée effectue l'installation, la mise en service, la maintenance préventive, le diagnostic et la réparation des produits et/ou systèmes électrodomestiques connectés dans les domaines :

- Cuisson : Fours, plaques et autres matériels de cuisson,
- Lavage : Lave linge, lave vaisselle et sèche linge,
- Froid : Réfrigérateurs, congélateurs et caves à vin,
- Traitement de l'air : Hottes, ioniseurs, humidificateurs, climatiseurs mobile monobloc,
- Petit électroménager : Cafetières « expresso », robots culinaires, aspirateurs,...

Il/elle intervient essentiellement au domicile du client et occasionnellement en atelier ou en centre d'appel (assistance technique de techniciens/techniciennes et/ou de consommateurs).

Il/elle conseille les clients à l'utilisation du produit et/ou système connecté ou non connecté.

Il/elle peut être amené dans le cadre d'une intervention à vendre un appareil, des accessoires, des consommables et/ou des services.

Les capacités attestées :

Assurer une relation clientèle

- Assurer la prise en charge d'un client dans le cadre du SAV et/ou d'une vente complémentaire de produits, services et accessoires
- Former le client à l'utilisation d'un produit, service et/ou système connecté

Installer, configurer et mettre en service un réseau, système et/ou produit électroménager

- Installer, configurer et mettre en service un réseau domestique (Ethernet, CPL et WIFI...)
- Installer, configurer et mettre en service un produit et/ou système électroménager non connecté ou connecté

Diagnostiquer et effectuer une réparation d'un réseau, système et/ou produit électroménager

- Effectuer le pré-diagnostic d'un réseau et/ou produit au sein de l'entreprise et/ou à distance
- Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un réseau domestique (Ethernet, CPL, WIFI, ...)
- Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de lavage
- Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de cuisson
- Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de froid

Participer à la gestion du SAV

- Identifier les acteurs et les principaux processus du SAV
- Organiser son activité
- Estimer le coût de la réparation

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 spécialisées en maintenance de matériel électrodomestique (artisans, artisans - commerçants),
- Grandes surfaces ou grands magasins spécialisés en maintenance de matériel électrodomestique de plus de 50 salariés,
- Grandes surfaces alimentaires proposant des services en maintenance de matériel électrodomestique,
- Services techniques d'industriels (SAV, assistance technique, service formation,...).
- Stations ou centres techniques agréés par les constructeurs

Technicien(ne) services en électrodomestique

Technicien(ne) de service électroménager

Technicien(ne) produit "blanc"

Technicien(ne) de maintenance en électroménager

Technicien(ne) « hot line » électroménager

Codes des fiches ROME les plus proches :

11402 : Réparation de biens électrodomestiques

Réglementation d'activités :

Habilitation électrique BR conforme à la publication UTE C 18-510.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification se compose des sept blocs de compétences décrits ci-dessous. La validation totale du titre s'obtient ainsi :

. Par la formation continue : validation des 7 blocs de compétences + les résultats des épreuves écrites (= ou < 10) + soutenance devant

un jury d'un dossier professionnel. En cas de validation partielle, les blocs validés restent acquis pendant 5 années.

. Par la formation initiale (apprentissage) : validation des 7 blocs de compétences + les résultats des épreuves écrites (= ou < 10) + soutenance devant un jury d'un dossier professionnel. En cas de validation partielle, les blocs validés restent acquis pendant 5 années.

. Par la validation des acquis de l'expérience (VAE) : validation des 7 blocs. En cas de validation partielle, les blocs validés restent acquis à vie.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 27224 - Assurer une relation clientèle</p>	<p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la prise en charge d'un client dans le cadre SAV, - Assurer une relation clientèle dans le cadre d'une vente complémentaire, - Former le client à l'utilisation d'un produit, système ou service. <p>Evaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation. <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 27224 - Installation, Configuration et Mise en service d'un réseau domestique et d'un produit ou système électroménager connecté ou non connecté</p>	<p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier le contexte de l'installation et respecter les spécificités des constructeurs - Connecter des différents éléments et raccorder aux réseaux existants, - Configurer et mettre en service - Expliquer le fonctionnement au client <p>Evaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation de compétences par une mise en situation (tirée au sort) en centre de formation. - Epreuves écrites sur les connaissances, le diagnostic et l'intervention sur un réseau de communication. <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 27224 - Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un réseau domestique (WiFi, CPL, Ethernet...)sur place ou/et à distance</p>	<p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer un pré-diagnostic à distance - Diagnostiquer en appliquant une démarche logique - Effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un réseau domestique. <p>Evaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation de compétences par une mise en situation (tirée au sort) en centre de formation. - Epreuves écrites sur les connaissances, la configuration et la réparation de niveaux 1 et 2 d'un réseau domestique. <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 27224 - Participer à la gestion du SAV</p>	<p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les acteurs de la profession et leur rôle et les principaux processus SAV, - Organiser son activité en clientèle ou en entreprise, - Participer à la gestion, - Réaliser un devis ou une facture. <p>Evaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation. - Etude de cas sur l'identification des acteurs et l'organisation de la profession, étude de cas sur la gestion incluant la réalisation d'un devis ou une facture. <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 27224 - Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit ou système de lavage</p>	<p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer un pré-diagnostic à distance - Identifier le dysfonctionnement - Appliquer une méthodologie de dépannage - Effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de lavage <p>Evaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et mise en situation en centre de formation. - Epreuves écrites sur les connaissances, la configuration, la mise en service de lavage <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 27224 - Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit ou système de cuisson</p>	<p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer un pré-diagnostic à distance - Identifier le dysfonctionnement - Appliquer une méthodologie de dépannage - Effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de cuisson <p>Evaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et mise en situation en centre de formation. - Epreuves écrites sur les connaissances, la configuration, la mise en service de cuisson <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>
<p>Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 27224 - Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit ou système de froid (R600a)</p>	<p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer un pré-diagnostic à distance - Identifier le dysfonctionnement - Appliquer une méthodologie de dépannage - Effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de froid <p>Evaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et mise en situation en centre de formation. - Epreuves écrites sur les connaissances, la configuration, la mise en service de froid (R600a) <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage	X		<ul style="list-style-type: none"> · Qualité du (de la) président(e) du jury et mode de désignation : un(e) professionnel(le) désigné(e) par le jury, · Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes, · Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs. · Pourcentage de membres représentants l'autorité délivrant la certification : 33% dont le (la) Président(e) ou son (sa) représentant(e).
Après un parcours de formation continue	X		Idem
En contrat de professionnalisation	X		Idem
Par candidature individuelle	X		Idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X		Idem

	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 21 décembre 2005 publié au Journal Officiel du 31 janvier 2006 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 31 janvier 2006, jusqu'au 31 janvier 2011.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :**

Arrêté du 26 septembre 2016 publié au Journal Officiel du 04 octobre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Technicien(ne) services de l'électrodomestique connectée" avec effet au 10 août 2016, jusqu'au 04 octobre 2020.

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.

Arrêté du 2 juillet 2012 publié au Journal Officiel du 7 août 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du libellé de la certification.

Arrêté du 17 juin 2011 publié au Journal Officiel du 10 août 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Technicien services en électrodomestique (TSED)" avec effet au 31 janvier 2011, jusqu'au 10 août 2016.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2006.

Arrêté du 17 septembre 2001 publié au Journal Officiel du 13 octobre 2001 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique, modifié par l'arrêté du 30 avril 2002 publié au Journal Officiel du 4 mai 2002.

Changement d'intitulé : Technicien services, option électronique grand public, option électrodomestique.

Arrêté du 19 janvier 1998 publié au Journal Officiel du 4 février 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 29 novembre 1996 publié au Journal Officiel du 21 décembre 1996 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 26 septembre 1994 publié au Journal Officiel du 13 octobre 1994 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Technicien Services en Electronique Grand Public'.

Arrêté du 15 décembre 1992 publié au Journal Officiel du 10 janvier 1993 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Technicien services grand public'. Observations : Homologation pour les deux premières sessions

Pour plus d'informations

Statistiques :

739 titulaires de la certification depuis 10 ans, en moyenne 70 certifiés 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 de Villeneuve

92587 Clichy

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

- CFA DUCRETET Aquitaine - rue Jean Lurçat - 33305 LORMONT Cedex
- CFA DUCRETET Ile de France - 84 rue Villeneuve - 92587 CLICHY Cedex
- CFA DUCRETET Rhône-Alpes - 2 rue de la démocratie - 69200 VENISSIEUX
- CFA L.LEGROS de la Chambre de Métiers de l'Île de La Réunion - 97490 SAINTE CLOTILDE
- La Faculté de Métiers - rue des frères Montgolfier - 35172 BRUZ Cedex
- ACTIF CNT - 36 rue de l'Abreuvoir - 59301 VALENCIENNES Cedex

Historique de la certification :

Anciens libellés :

- Technicien Services en Audiovisuel et Electrodomestique (arrêté du 17 juillet 2015)
- Technicien Services en Electrodomestique (Arrêté du 17 juin 2011)
- 'Technicien services grand public' (arrêté du 15 décembre 1992 publié au Journal Officiel du 10 janvier 1993)
- 'Technicien Services en Electronique Grand Public' (arrêté du 26 septembre 1994 publié au Journal Officiel du 13 octobre 1994)

Certification précédente : Technicien services en audiovisuel et électrodomestique