

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 19176**

### Intitulé

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

Technicien services en audiovisuel et électrodomestique

Nouvel 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 :**

255r Contrôle, essais, maintenance en électricité, électronique

**Formacode(s) :**

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

Le technicien services en électrodomestique effectue l'installation, la mise en service et la maintenance préventive ou curative, des produits et des systèmes électroménagers dans les domaines :

- Cuisson ; Fours de tous types, plaques de cuisson de tous types,
- Lavage ; Lave linges, lave vaisselles, sèche linges,
- Froid ; Réfrigérateurs, congélateurs, caves à vin,
- Traitement de l'air ; Hottes, ioniseurs, humidificateurs, climatiseurs mobile monobloc,
- Petit électroménager ; Cafetières « expresso », robots culinaires, aspirateurs...
- Téléviseurs écrans plats LCD et plasma (maintenance de niveau 2).

Il intervient le plus souvent au domicile du client et occasionnellement en atelier.

Il conseille le client à l'utilisation du système installé.

Il peut être amené dans le cadre d'une intervention SAV à vendre un appareil, des accessoires, des produits d'entretien ou lessiviels et des services.

Assurer une relation clientèle :

- Assurer la prise en charge d'un client dans le cadre SAV (communication et fidélisation),
- Lors d'une intervention SAV, assurer une relation clientèle dans le cadre d'une vente complémentaire de produits, services et/ou accessoires.

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

- Réseau domestique (Ethernet, CPC et WIFI),
- Produit et/ou système électroménager GEM/PEM (Gros ElectroMénager et Petit ElectroMénager),
- Produit et/ou système numérique audiovisuel/multimédia,
- Produit et/ou système domotique grand public (domotique 2.0).

Effectuer un pré-diagnostic dans l'entreprise et/ou à distance (hotline) :

- Effectuer un pré-diagnostic d'un réseau, produit et système au sein de l'entreprise (cf. point accueil SAV) et/ou à distance (assistance téléphonique et télémaintenance)

Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un réseau, produit et/ou système (télémaintenance limitée au niveau 1) :

- Réseau domestique (Ethernet, CPC et WIFI),
- Produit et/ou système électroménager GEM/PEM (Gros ElectroMénager et Petit ElectroMénager),
- Produit et/ou système numérique audiovisuel/multimédia,
- Produit et/ou système domotique grand public (domotique 2.0).

Participer à la gestion du SAV :

- Identifier les acteurs de la profession, leur rôle et les principaux processus de SAV,
- Organiser son activité en clientèle (interventions à domicile) ou en entreprise,
- Participer à la gestion (pièces détachées, formulaires administratifs,...),

Réaliser un devis ou une facture.

### 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 agréées par les constructeurs

Technicien service en électrodomestique

Technicien de service électroménager

Technicien produit "blanc"

Technicien de maintenance en électroménager

Technicien « hot line » électroménager

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

I1402 : 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 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 représentants 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 2006	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 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 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 :**

Environ 90 apprentis de formés par an 112 pour la dernière promotion (2009 / 2010)

##### **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 :**

RESEAU DUCRETET Ile de France - 92 CLICHY,

RESEAU DUCRETET Rhône Alpes - 69 VENISSIEUX,

CFA ADEFA / UFA du Centre ACTIF CNT - 59 VALENCIENNES,

CFA de la Chambre de Métiers de La Réunion / UFA du lycée Jean Perrin - 97 St ANDRE,

CFA du Lycée Gustave Eiffel / UFA du lycée Jacques BREL - 33 LORMONT,

IFA de la Chambre de Métiers du Campus de Ker Lann - 35 BRUZ.

##### **Historique de la certification :**

Anciens libellés : - '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

**Certification suivante :** Technicien(ne) services de l'électrodomestique connecté