

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26753**

Intitulé

Technicien services de la maison connectée

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Association Réseau Ducretet	Délégué général

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, 312m Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

La mission essentielle du « Technicien(ne) Services de la Maison Connectée » est d'assurer l'installation et la maintenance préventive et curative de solutions constituées de produits, systèmes et/ou services associés de domotique du résidentiel *.

Il/elle doit :

- Effectuer le raccordement à un réseau de communication (hertzien, cuivre, fibre optique...),
- Effectuer le conseil, l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance préventive ou curative de réseaux domestiques, de produits et/ou systèmes connectés et de services associés (confort, télésurveillance, multimédia, informatique...),
- Réaliser les interventions d'assistance technique et/ou de réparation (SAV) chez le client, en centre de service, en magasin ou en centre d'appels,
- Participer au bon fonctionnement du SAV.

* Autre appellation : Maison Connectée, Smart Home, Maison intelligente...

La certification valide les compétences suivantes :

C1 - Assurer une relation clientèle,

C2 - Assurer le raccordement du logement du client à un réseau de communication interne et/ou externe,

C3 - Assurer l'installation, la mise en service et la maintenance d'un produit et/ou système domotique résidentiel,

C4 - Participer à la gestion du SAV

Option 1 : C5 - Assurer la maintenance d'un smartphone

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

Le (la) « Technicien(ne) Services de la Maison Connectée » peut évoluer dans les différentes filières professionnelles qui convergent vers le marché du « Smart Home » comme celles de l'électricité/domotique, sécurité/alarme, électrodomestique/multimédia, santé/bien-être, service à la personne, bricolage...

Aussi, le (la) « Technicien(ne) Services de la Maison Connectée » exerce son métier au sein d'entreprises diverses comme :

- les entreprises d'installation et de maintenance en électricité et domotique (artisan électricien-électronicien, Intégrateur, etc...),
- les entreprises de service à domicile spécialisées,
- les plateformes et les ateliers de SAV (indépendante ou affiliée à une grande enseigne),
- les stations techniques (agrées par les constructeurs),
- les points d'accueil Services (ou SAV) des magasins de la distribution (Bricolage, Téléphonie mobile, Electrodomestique et multimédia...),
- les donneurs d'ordres comme les banques et les assurances qui sous-traitent leurs services (sécurité-alarme, télésurveillance, santé, etc...).

En termes de tailles, on distingue une grande diversité de structures, de l'entreprise unipersonnelle aux grands groupes en passant par les TPE/PME (artisans, artisans - commerçants) et les PMI des secteurs suivants :

- industrie (constructeurs de matériels et opérateurs télécoms),
- distribution (équipements de la maison, bricolage...),
- services (à distance et/ou à domicile).

Les principaux termes utilisés dans les différentes branches professionnelles concernées par le titre TSMC sont les suivants :

- Technicien(ne) en domotique,
- Technicien(ne) intégrateur-domoticien,
- Technicien(ne) électricien-domoticien,
- Domoticien
- Intégrateur en domotique
- Monteur électricité et domotique
- Technicien(ne) multiservices,
- Technicien(ne) en multimédia,
- Technicien(ne) hot-liner en multimédia,
- Dépanneur...

Codes des fiches ROME les plus proches :

I1402 : Réparation de biens électrodomestiques

I1305 : Installation et maintenance électronique

I1309 : Maintenance électrique

I1307 : Installation et maintenance télécoms et courants faibles

Réglementation d'activités :

Habilitation BR

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

La certification se compose des quatre blocs de compétences "coeur de métier" et d'un 5ème bloc de compétences en option (assurer la maintenance d'un smartphone).

La validation totale du titre s'obtient ainsi :

. Par la formation continue : validation des 4 blocs de compétences coeur de métier + 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 à vie.

. Par la formation initiale (apprentissage) : validation des 4 blocs de compétences coeur de métier + 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 à vie.

. Par la validation des acquis de l'expérience (VAE) : validation des 4 blocs de compétences coeur de métier. En cas de validation partielle, les blocs validés restent acquis à vie.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 26753 - Assurer l'installation, la mise en service et la maintenance d'un produit et/ou système domotique résidentiel	<p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none">- Installer, mettre en service et réaliser la maintenance d'un produit et/ou système informatique (Hardware, S'installer, mettre en service et réaliser la maintenance d'un produit et/ou système connecté de confort (ouvrants, éclairages, chauffage, gestion d'énergie...)oftware, périphériques...)- Installer, mettre en service et réaliser la maintenance d'un produit et/ou système connecté de télésurveillance (alarme, sécurité, maintien à domicile, santé...)- Installer, mettre en service et réaliser la maintenance d'un produit et/ou système connecté multimédia (audiovisuel, Home Cinéma, multiroom...) <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none">- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou 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>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 26753 - Assurer le raccordement du logement du client à un réseau de communication interne et/ou externe	<p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none">- Réaliser la mise en oeuvre d'une installation individuelle de réception hertzienne, TNT ou satellite, et en assurer la maintenance- Réaliser un raccordement abonné télécom en cuivre (analogique ou ADSL) et en assurer la maintenance,- Réaliser un raccordement abonné télécom en fibre optique et en assurer la maintenance,- Installer, configurer, mettre en service et assurer la maintenance d'un réseau domestique (Ethernet, VDI, CPL et WiFi). <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none">- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou 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>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 26753 - Assurer une relation clientèle	<p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la prise en charge d'un client dans le cadre SAV et/ou d'une intervention à domicile (vente complémentaire de produits, services, accessoires...) - Informer le client sur l'utilisation d'un produit, système ou service - Réaliser un cahier des charges dans le cadre d'un visite d'étude <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation.</p> <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 26753 - Participer à la gestion du SAV	<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, - Réaliser un devis et/ou une facture. <p>Modalités d'évaluation :</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>
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 26753 - Option : Assurer la maintenance d'un smartphone	<p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un diagnostic et effectuer une réparation de niveau 1 sur un smartphone - Réaliser un diagnostic et effectuer une réparation de niveau 2 sur un smartphone <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation.</p> <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	QUINON	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 président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné 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 représentant l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.

Après un parcours de formation continue	X	<ul style="list-style-type: none"> · Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné 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 représentant l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.
En contrat de professionnalisation	X	<ul style="list-style-type: none"> · Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné 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 représentant l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.
Par candidature individuelle	X	<ul style="list-style-type: none"> · Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné 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 représentant l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X	<ul style="list-style-type: none"> · Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné 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 représentant l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.

	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 8 décembre 2017 publié au Journal Officiel du 21 décembre 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Technicien services de la maison connectée" avec effet au 07 septembre 2017, jusqu'au 21 décembre 2022.

Arrêté du 30 août 2016 publié au Journal Officiel du 07 septembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, au niveau IV, sous l'intitulé "Technicien(ne) services de la maison connectée" avec effet au 02 février 2016, jusqu'au 07 septembre 2017. Autorité responsable Réseau Ducretet.

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 titulaires par an.

Autres sources d'information :

www.ducretet.net

<http://www.ducretet.net>

Lieu(x) de certification :

Association 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 :

- 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
- CFA de la Faculté de Métiers - rue des frères Montgolfier - 35172 Bruz cedex.

Historique de la certification :

Certification précédente : [Technicien services en multimédia](#)