

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 209**

### Intitulé

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

TP : Titre professionnel Technicien de maintenance en appareils électroménagers

Nouvel intitulé : 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 Modalités d'élaboration de références : CPC Industrie	Directeur départemental du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, Directeur départemental du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle

### 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

**Formacode(s) :**

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

Le technicien de maintenance en appareils électroménagers est un professionnel qui effectue au domicile du client la mise en service et la maintenance des produits électroménagers dans un cadre technique, relationnel et commercial. Il intervient à toutes les phases du processus de l'intervention, d'un dépannage, d'une réparation ou d'une installation.

En amont de l'intervention, il prépare sa tournée sur son secteur géographique, détermine les pièces détachées à emporter en fonction des informations notées sur ses fiches de travail.

Le dépannage terminé, il vérifie la qualité du travail réalisé, présente la facture au client et réalise son encaissement. Il doit réaliser une commande de pièces en cas de besoin et rend compte de son travail en fin de journée.

Il est amené à prendre des décisions tant techniques que commerciales qui concilient les intérêts du client, de la société qui l'emploie, du magasin de vente et du fabricant.

Il assure la mise en service et la démonstration des appareils neufs en clientèle. Il détermine les impératifs d'installation des produits en respectant la conformité aux normes en vigueur. Il intervient sur les groupes frigorifiques des appareils producteurs de froid.

Il effectue quotidiennement environ huit dépannages par jour à domicile et réalise une tournée qui varie de 50 kilomètres à 250 kilomètres dans la journée.

Comme il travaille sur une grande variété de produits dans des marques différentes, il doit s'adapter très rapidement à toutes les technologies utilisées. A l'atelier, il assure les interventions n'ayant pu être réalisées chez le client (changement de paliers sur lave-linge, moufle sur les fours ou cuisinières électriques), le dépannage des produits nécessitant l'utilisation de la documentation technique des constructeurs (pannes non répertoriées), la maintenance des appareils producteurs de froid, avec intervention sur le circuit frigorifique. Il est amené parfois à assurer l'accueil du client au comptoir du SAV (technicien minute ou conseil).

Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification :

#### 1. INSTALLER ET METTRE EN SERVICE DES APPAREILS ELECTROMENAGERS

Réaliser la livraison des appareils électroménagers en clientèle.

Contrôler la conformité des raccordements fluide et énergie en vue de l'installation d'appareils électroménagers et conseiller le client.

Configurer et paramétrer les appareils électroménagers et contrôler leur bon fonctionnement.

Réaliser la démonstration clientèle du fonctionnement des appareils électroménagers en vue d'une utilisation optimale.

Maintenir des relations commerciales avec sa clientèle dans le cadre de la prestation d'une installation et/ou de la mise en service d'un appareil électroménager.

Finaliser ses interventions lors de la prestation d'une installation et/ou de la mise en service des appareils électroménagers et dans un cadre administratif, organisationnel et comptable.

#### 2. REALISER LA MAINTENANCE SUR PANNES REPERTORIEES DES APPEREILS ELECTROMENAGERS

Planifier sa charge quotidienne de travail en atelier de maintenance en électroménager.

Réaliser le provisionnel de pièces à la lecture du bon de travail en vue du dépannage d'appareils électroménagers.

Poser un diagnostic sur un appareil électroménager en défaut.

Identifier les causes de panne et remettre en état les appareils électroménagers.

Maintenir des relations commerciales avec sa clientèle en situation de dépannage d'appareil électroménager à domicile.

Finaliser ses interventions lors de la prestation d'une activité de maintenance sur les appareils électroménagers et dans un cadre administratif, organisationnel et comptable.

### 3. EFFECTUER LE DIAGNOSTIC ET REALISER LA MAINTENANCE SUR PANNES NON REPERTORIEES DES APPAREILS ELECTROMENAGERS

Organiser sa charge de travail pour la journée d'intervention à domicile dans le cadre d'une activité de maintenance sur les appareils électroménagers.

Elaborer une méthode de dépannage visant les pannes non répertoriées sur les appareils électroménagers.

Intervenir à distance pour le technicien ou le client (hot line niveau II) sur appareils électroménagers.

Assurer sa veille technique dans le secteur électroménager.

Maintenir des relations commerciales ou de communication avec son entourage professionnel dans le champ de la maintenance des appareils électroménagers.

Participer à la gestion de son SAV en lien avec un hiérarchique de l'entreprise.

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

Services après-vente rencontrés dans divers secteurs : Grandes surfaces alimentaires (Auchan, Carrefour, Cora, Leclerc...), grandes surfaces spécialisées (Darty, Conforama, Boulanger, But...), entreprises des groupements indépendants (Connexion, Gitem, Leader...), stations techniques agréées, SAV des constructeurs et fabricants d'électroménager, artisans dépanneurs électroménagers, services d'entretien des sociétés de restauration.

Chef d'équipe dans les entreprises de reconditionnement ou recyclage d'appareils électroménagers en fin de vie (type entreprise d'insertion).

Types d'emplois accessibles : Délégué (e) de maintenance service.

Dépanneur (se) d'appareils électroménagers

Dépanneur (se) d'après-vente d'appareils électroménagers

Technicien (ne) "gros électroménagers"

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

I1402 : Réparation de biens électrodomestiques

I1305 : Installation et maintenance électronique

#### Réglementation d'activités :

Néant

#### 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 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.

#### Validité des composants 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	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est désigné par la DDTEFP. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art 6 du décret N° 2002-1029 du 2 août 2002)
En contrat de professionnalisation	X	Le jury du titre est désigné par la DDTEFP. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art 6 du décret N° 2002-1029 du 2 août 2002)
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury du titre est désigné par la DDTEFP. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art 6 du décret N° 2002-1029 du 2 août 2002)

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 :

Articles L.335-5 et suivants et R.338-1 et suivants du code de l'éducation.

##### 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 mmodificatif du 05/10/2007 paru au JO du 23/10/2007

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

Arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

##### 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 et Centres AFPA

##### Historique de la certification :

**Certification suivante :** Technicien(ne) de maintenance en multimédia et électrodomestique