

# TITRE PROFESSIONNEL

## Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques

Inscrite au répertoire national des certifications professionnelles - Fiche RNCP 37265 Code NSF 255r 255w

**Intitulé de formation :** Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le/la titulaire pourra assurer :

- La maintenance d'un produit et/ou système en présentiel ou à distance afin d'établir un diagnostic pour effectuer la réparation d'un équipement électrique et électronique
- Le rétablissement de fonctionnement optimal dans le respect des normes des constructeurs
- Une relation clientèle efficace dans le cadre d'un service après-vente, en présentiel ou à distance afin de satisfaire au mieux les besoins du consommateur

Enfin, le/la titulaire est en capacité d'accompagner et conseiller le client à l'utilisation optimale d'un équipement électrique ou électronique.

### PUBLICS CONCERNÉS

- Apprenti(e) de + de 16 ans
- Salarié(e)
- Demandeur(euse) d'emploi
- Autre : nous consulter

### PRÉREQUIS

Le niveau requis pour entrer en formation est : Bac Pro Systèmes numériques, Métiers de l'électricité et de ses environnements connectés, Bac Sciences et technologies de l'industrie, ou niveau ou équivalent validé.

### TESTS DE POSITIONNEMENT

Des tests sont réalisés avant toute inscription afin d'évaluer le niveau et les attentes de chaque stagiaire :

- Test de connaissance sous forme de QCM pour valider les prérequis nécessaires
- Formulaire à compléter pour préciser :
  - l'expérience professionnelle
  - les compétences à développer
  - les objectifs de carrière et besoins professionnels

### MODALITÉS D'INSCRIPTION

- Préinscription obligatoire sur [www.forma-tech.fr](http://www.forma-tech.fr)
- Dans la limite des places disponibles
- Validation du projet de formation par le formateur
- Contrat de professionnalisation

## MODALITÉS DE SUIVI ET D'ACCOMPAGNEMENT JUSQU'À LA CERTIFICATION

- En présentiel
- Suivi collectif régulier : 1 formateur pour 8 stagiaires en atelier maximum
- Suivi individualisé en centre de formation et en entreprise (un suivi est également effectué post formation)
- Le formateur a la possibilité d'ajuster certains aspects de la formation en fonction du niveau des stagiaires, dans le but de les conduire vers le meilleur niveau possible

## AVANT L'ARRIVÉE DES STAGIAIRES

Une convocation et un livret d'accueil (carnet de voyage) sont remis au stagiaire au plus tard 2 semaines avant le début de la formation. Dans ces documents se trouvent :

- L'adresse du centre de formation et le planning horaire de la formation
- Des informations sur les moyens de transports et d'accessibilité du centre de formation
- Des suggestions d'hébergements à proximité du centre (hébergements et hôtels partenaires)
- Des suggestions de lieux de restauration partenaires (10% de remise pour les stagiaires)

## MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Cours magistraux :

Le formateur enseigne les éléments théoriques du programme de la formation lors de cours magistraux. Matériel utilisé : un rétroprojecteur, TV, tableau blanc

- Séances de questions réponses :

Ces échanges permettent au stagiaire de préciser certains points mal assimilés, non abordés ou ne faisant pas partie de la formation.

- Démonstrations pratiques par le formateur :

Tout au long de la formation, la théorie est toujours alliée à la pratique. Le formateur illustre chaque notion enseignée par une démonstration pratique.

- Mises en situation professionnelle des stagiaires :

Le stagiaire met en pratique chaque savoir théorique étudié. Il reproduit les gestes enseignés lors des démonstrations pratiques du formateur. Ces mises en situation permettent de mesurer son niveau d'acquisition des connaissances enseignées.

- Outils pédagogiques utilisés :

Microscope, kit outillage complet par stagiaire, appareils électroniques et électriques défectueux

## LA VALEUR AJOUTÉE DE FORMATECH

- Pratiques pédagogiques et équipements innovants
- Le stagiaire a la possibilité, s'il le souhaite, de personnaliser et compléter son poste de travail avec du matériel personnel
- 20 ans d'expérience au service de l'apprenant et des entreprises partenaires
- Aide à la recherche d'entreprises
- Individualisation, suivi du parcours et médiation post formation
- Accompagnement des publics fragilisés
- Si nécessaire, une gamme de matériel de réparation est proposée à la vente

## TITRE ET QUALITÉ DU FORMATEUR

- Formateur : Karim HAMYANI
- Fort de plus de 20 ans d'expériences professionnelles, Karim HAMYANI est expert dans le domaine d'activité (technicien réparateur confirmé). Karim HAMYANI a suivi une formation chez APPLE en 2018 et se forme en continu à travers le monde pour faire évoluer ses compétences, tant dans le domaine technique que celui de l'accompagnement. Cela permet à Karim HAMYANI de perfectionner ses compétences techniques et théoriques de la réparation mais également d'améliorer la qualité des formations qu'il dispense.

## LIEU DE LA FORMATION

FORMATECH - 24 rue Robert Desnos 69120 Vaulx-en-Velin

## TARIF DE LA FORMATION

Le tarif de la formation est de 9.990€ TTC.

## CONTACT ET LIEN AVEC LE STAGIAIRE

- Mail : [contact@forma-tech.fr](mailto:contact@forma-tech.fr)
- Courrier : FORMATECH – 24 rue Robert Desnos 69120 Vaulx-en-Velin
- Téléphone : 04.27.02.46.97
- Chargé de la relation avec le stagiaire : Karim HAMYANI

## DURÉE ET HORAIRES DE LA FORMATION

- Horaires : 9h30 – 12h30 / 14h – 18h00, soit 7h par jour du lundi au vendredi
- Durée :
  - 434h en présentiel au centre de formation
  - 1050h en entreprise

## DATES DES PROCHAINES SESSIONS DE FORMATION

- Promotion 1 – Du 04 mars 2024 au 13 décembre 2024
- Promotion 2 – Du 02 avril au 20 décembre 2024
- Promotion 3 – Du 02 mai au 27 décembre 2024

## CONDITIONS D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap (handicap moteur, cognitif, psychique, maladies invalidantes, ...) :

- L'atelier a été conçu de façon à pouvoir accueillir les personnes à mobilité réduite
- L'analyse de chaque dossier se fait en concertation avec les organismes spécialisés (AGEFIPH, Cap Emploi, ...) afin de mettre en place les adaptations nécessaires pour permettre un accueil et un suivi de la formation dans les meilleures conditions
- Référent handicap chez FORMATECH : [referent.handicap@forma-tech.fr](mailto:referent.handicap@forma-tech.fr)

## RÉFÉRENCE JURIDIQUE DES RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'exercice du métier nécessite une habilitation électrique BR. La formation à l'habilitation électrique est réalisée durant le parcours de formation et une attestation de formation est remise au stagiaire.

Conformément à l'article R. 4544-10 du code de travail, un travailleur est habilité dans les limites des attributions qui lui sont confiées. L'habilitation délivrée par l'employeur spécifie la nature des opérations qu'il est autorisé à effectuer.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION /REMÉDIATION

Tout au long de la formation, les stagiaires sont évalués par le biais d'évaluations formatives de type QCM et de mises en situation en vue de les préparer au passage de l'épreuve certificative au cours desquels ils sont évalués par un jury.

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle
- D'un dossier professionnel

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences

Le jury est constitué de 4 experts :

- 2 professionnels qualifiés de la réparation conseil d'équipements électriques et électroniques :  
1 représentant employeur, 1 représentant salarié
- Le président et le directeur du réseau Ducretet

Le jury se réunit 2 fois par an.

## TAUX D'OBTENTION

89% de réussite à l'examen

(chiffres constatés en moyenne en 2022 sur l'ensemble de la formation du réseau Ducretet)

## MODALITÉS DE CERTIFICATION

Épreuves certificatives organisées par le centre de formation.

Organisme certificateur : Réseau DUCRETET

Certification visée : réparateur conseil d'équipement électriques et électroniques

### POURSUITE D'ÉTUDES :

- Vendeur conseil en équipements de la maison connectée
- Technicien services de l'électroménager connecté
- Licence professionnelle management des activités commerciales

### DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS :

Dans les TPE/PME, grands magasins spécialisés dans la vente et la maintenance des équipements électriques et électroniques Grand Public et Multimédia

### LES METIERS :

- Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques
- Technicien/réparateur en téléphonie mobile
- Conseiller/réparateur petit électroménager ménager
- Technicien de maintenance et de reconditionnement

## DOCUMENTS DÉLIVRÉS EN CAS DE RÉUSSITE

- Acquisition du titre à finalité professionnel "Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques" enregistré au RNCP
- Attestation de formation (résultat de la validation des acquis) certifiée conforme par l'organisme certificateur et le centre de formation
- Attestation de formation pour l'habilitation électrique certifiée conforme par l'organisme certificateur et le centre de formation

## SUPPORTS REMIS À TOUS LES STAGIAIRES

- Accès illimité à une application spécialisée sur laquelle sont accessibles les contenus théoriques de la formation
- Accès à un groupe d'échange via WhatsApp modéré par le formateur
- Accès à un forum privé modéré par la formateur (RDV individuels possibles avec le formateur)



## PROGRAMME DE LA FORMATION

La formation complète est constituée de 3 blocs de compétences.  
Le titre professionnel est obtenu après validation de l'ensemble des blocs de compétences.  
Ces blocs de compétences peuvent être validés dans leur ensemble ou séparément.

**Durée totale de la formation** : 434h en présentiel en centre de formation

### CONTENU DÉTAILLÉ :

#### **BLOC DE COMPÉTENCES RNCP 37265BC01 - C1**

**ASSURER LA RELATION CLIENTÈLE DANS LE CADRE D'UN SERVICE APRÈS-VENTE, EN PRÉSENTIEL OU À DISTANCE, AFIN DE SATISFAIRE LES ATTENTES DU CONSOMMATEUR**

#### **OBJECTIFS DU BLOC RNCP 37265BC01 - C1 :**

- Être capable de communiquer avec le client en magasin et à distance
- Identifier les bases de la communication et savoir communiquer en fonction des situations
- Etablir une communication professionnelle avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise
- Adapter sa communication écrite au milieu professionnel
- Professionnaliser l'accueil de la clientèle et développer une image de qualité de l'entreprise
- Maîtriser les clés de l'accueil en magasin ou à distance en intégrant la notion de relation client
- Gérer les situations de conflits
- Être capable de mettre en œuvre une méthode d'argumentation convaincante
- Être capable d'identifier les étapes d'une vente, leurs objectifs respectifs et les actions à mettre en place en présentiel et à distance
- Être capable de proposer et d'argumenter les produits ou services de l'enseigne
- Analyser l'aspect financier d'une intervention
- Réaliser un devis en incluant les modalités légales pour le consommateur et l'entreprise
- Maîtriser les outils et logiciels de gestion SAV
- Être capable de gérer des interventions SAV
- Être capable de renseigner un consommateur du suivi de son intervention

**DURÉE** : 70H

#### **MODALITÉ D'APPRENTISSAGE :**

En présentiel (pour l'ensemble du bloc de compétence)

#### **DÉTAIL DU CONTENU DU BLOC :**

**Séquence 1 :** Prendre en charge un consommateur dans le cadre d'une intervention de service après-vente, afin de l'orienter vers la solution adaptée et en tenant compte des spécificités de l'intervention en présentiel ou à distance (C1.1) :

- Durée : 42h
- Contenu :
  - Gestion de la relation client dans le cadre d'une intervention de service après-vente
  - Application des techniques de communication
  - Proposition de solutions en adéquation avec le besoin du consommateur
  - Fidélisation du consommateur

**Séquence 2 :** Réaliser un devis, une facture dans le cadre d'une intervention de service après-vente, en appliquant les mentions légales afin de présenter le coût de l'intervention au client (C1.2)

- Durée : 14h
- Contenu :
  - Estimation de la valeur d'usage d'un équipement électrique et électronique
  - Réalisation d'un devis estimatif du montant d'une réparation associée à l'équipement électrique et électronique
  - Présentation et argumentation auprès d'un consommateur d'un devis ou d'une facture de réparation d'un équipement électrique et électronique
  - Etablissement d'une facture de réparation d'un équipement électrique et électronique
  - Respect des règles de recyclage en cas d'abandon de l'équipement électrique et électronique par le consommateur

**Séquence 3 :** Réaliser une vente complémentaire en appliquant les techniques de vente afin de répondre au besoin du consommateur (C1.3)

- Durée : 14h
- Contenu :
  - Application des techniques de vente et de communication verbale et/ou non verbale
  - Explication et argumentation des caractéristiques et fonctionnalités des appareils, système et/ou service
  - Promotion des offres de service proposées par l'enseigne
  - Proposition de produits, accessoires complémentaires

## BLOC DE COMPÉTENCES RNCP 37265BC02 - C2

### ACCOMPAGNER ET CONSEILLER LE CLIENT À LA MISE EN SERVICE ET À L'UTILISATION D'UN PRODUIT ET/OU SYSTÈME, EN PRÉSENTIEL OU À DISTANCE

#### OBJECTIFS DU BLOC RNCP 37265BC02 - C2 :

- Comprendre le fonctionnement des composants matériels et les systèmes d'exploitations
- Installer et configurer un informatique ou multimédia de type PC, smartphone ou tablette
- Accompagner, conseiller un utilisateur dans la mise en service et l'usage d'un produit et/ou système multimédia connecté
- Être capable de mettre en service et conseiller l'utilisateur afin qu'il s'approprie l'usage de son produit
- Mettre en avant les fonctionnalités et caractéristiques du produit
- Conseiller le consommateur pour l'entretien du produit

**DURÉE :** 140H

#### MODALITÉ D'APPRENTISSAGE :

En présentiel (pour l'ensemble du bloc de compétence)

#### DÉTAIL DU CONTENU DU BLOC :

**Séquence 1 :** Conseiller le consommateur en l'accompagnant à la mise en service, l'installation et la configuration d'un équipement électrique et électronique afin de garantir un fonctionnement optimal (C2.1) :

- Durée : 70h
- Contenu :
  - Mise en service et configuration d'un équipement électrique et électronique
  - Installation d'un appareil technique dans les respects des règles de l'art définies par le constructeur
  - Connexion d'un appareil technique à un réseau domestique wifi
  - Contrôle de l'installation et test de fonctionnalité d'un équipement électrique et électronique
  - Explication sur le fonctionnement de l'appareil technique, d'un système et faire une démonstration

**Séquence 2 :** Conseiller le consommateur, en présentiel ou à distance, en l'accompagnant à l'utilisation d'un équipement électrique et électronique afin d'en assurer le meilleur usage (C2.2)

- Durée : 70h
- Contenu :
  - Connaissance des caractéristiques et fonctionnalités des équipements électriques et électroniques
  - Démonstration des fonctionnalités d'un équipement électrique et électronique
  - Accompagnement du consommateur à l'utilisation de son équipement électrique et électronique
  - Utilisation d'une démarche pédagogique, vulgarisation des termes et du vocabulaire technique
  - Sensibilisation du consommateur au meilleur usage de son équipement et à son entretien
  - Force de proposition auprès du consommateur dans le cadre de l'amélioration d'un système
  - Présentation des services spécifiques de l'entreprise

## **BLOC DE COMPÉTENCES RNCP 37265BC03 - C3**

### **ASSURER LA MAINTENANCE ET/OU LE RECONDITIONNEMENT D'UN ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE**

#### **OBJECTIFS DU BLOC RNCP 37265BC03 - C3 :**

- Être capable d'effectuer un pré-diagnostic d'un produit
- Appliquer une méthodologie de maintenance de niveau 1 et 2
- Être capable de prendre en main différents types d'appareils
- Connaître les différentes technologies des produits composants des biens d'équipement
- Être capable d'installer et de mettre en service un produit électrique et électronique
- Être capable de diagnostiquer un symptôme sur un appareil
- Être capable de diagnostiquer un produit
- Être capable d'assurer la réparation du produit
- Être capable de reconditionner et de mettre en service le produit
- Définir les règles de sécurité du poste de brasure tendre
- Démontrer les techniques de soudage et dessoudage des composants et éléments, matériaux
- Identifier les défauts de soudure
- Réaliser un module électronique de fonctions diverses

**DURÉE :** 224H

#### **MODALITÉ D'APPRENTISSAGE :**

En présentiel (pour l'ensemble du bloc de compétence)

#### **DÉTAIL DU CONTENU DU BLOC RNCP 37265BC03 - C3 :**

**Séquence 1 :** Etablir un pré-diagnostic d'un équipement électrique et électronique en utilisant les méthodes d'investigation adaptées afin de déterminer la source du dysfonctionnement (C3.1)

- Durée : 35h
- Contenu :
  - Exploitation des informations disponibles afin d'identifier les causes probables du dysfonctionnement et ce afin de limiter les pannes non constatées
  - Consultation de l'historique consommateur (achat) et de son appareil (retour)
  - Identification précise du produit (référence, numéro de série, date de fabrication...) et consultation des informations techniques / FAQ du constructeur
  - Établissement d'un pré-diagnostic
  - Détermination du type d'intervention et des pièces détachées nécessaires ainsi que l'outillage à prévoir

**Séquence 2 :** Diagnostiquer et effectuer la réparation d'un Équipement Électrique et Électronique d'en rétablir le fonctionnement optimal en respectant les normes définies par le constructeur (C3.2)

- Durée : 140h
- Contenu :
  - Vérification des conditions d'utilisation et d'installation de l'équipement électrique et électronique selon les normes en vigueur
  - Test de fonctionnalité et vérification du symptôme de panne annoncée
  - Etablissement d'un diagnostic à partir de la documentation du constructeur et des outils d'aide à la maintenance
  - Réparation de l'équipement électrique et électronique par le remplacement des pièces détachées défectueuses
  - Respect des normes constructeurs lors de l'intervention / réparation
  - Test de fonctionnement après intervention
  - Nettoyage de l'équipement électrique et électronique
  - Remise en place du produit avec sa connectique / protection, emballage de l'appareil
  - Etablissement d'un compte rendu d'intervention

**Séquence 3 :** Reconditionner un Équipement Électrique et Électronique destiné au marché du réemploi en respectant les normes définies par le constructeur et la réglementation en vigueur (C3.3):

- Durée : 49h
- Contenu :
  - Etablissement d'un constat de l'état de l'appareil, éléments visuels et fonctionnels, valeur d'usage et tests de fonctionnement produit
  - Remplacement des pièces nécessaires au reconditionnement de l'appareil selon le cahier des charges défini
  - Mise à jour du dernier micrologiciel disponible auprès du constructeur selon la typologie d'appareils techniques
  - Test de l'ensemble des fonctionnalités des équipements électriques et électroniques
  - Nettoyage du produit, emballage, vérification que l'ensemble des accessoires sont bien présents et ajout de la documentation / mode d'emploi en français selon le processus défini