

---

*Branche des Commerces et Services de  
l'Audiovisuel, de l'Electronique et de  
l'Equipement ménager*

CPNEFP 17 mars 2021

# Les enjeux et objectifs de la certification professionnelle pour une branche professionnelle



- Structurer une politique emploi, formation et RH
- Définir les priorités de professionnalisation
- Harmoniser, consolider les pratiques professionnelles
- Donner de la lisibilité à un métier / une activité
- Augmenter le niveau de compétences
- Répondre aux problématiques de recrutement, de visibilité, d'évolution, de mobilité, de professionnalisation
- Répondre à un contexte règlementaire, technologique et économique
- Avoir la main / la propriété sur la certification
- Accéder aux fonds de la formation professionnelle

# Les différentes typologies de certifications professionnelles existantes

## CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES

### Diplômes délivrés au nom de l'État et titres professionnels

Ministères certificateurs dotés d'une CPC (commission professionnelle consultative)

### Titres à finalité professionnelle et autres diplômes

Organismes certificateurs et ministères non-dotés d'une CPC (commission professionnelle consultative)

### Certification de qualification professionnelle (CQP)

Organismes certificateurs  
*CPNEF de Branches*

### Certification et habilitations au Répertoire Spécifique (RS)

Organismes certificateurs

Enregistrés au RNCP sur demande du ministère certificateur et avis de la CPC dudit ministère

Enregistrés au RNCP sur demande de l'organisme certificateur et avis conforme de France compétences

Enregistrées au RS sur demande de l'organisme certificateur et avis conforme de France compétences

Indexés sur des niveaux de qualification définis par le cadre national des certifications professionnelles

Pas d'indexation sur un niveau de qualification

# Évolutions du cadre réglementaire de la certification professionnelle

Les nouveaux critères d'enregistrement... (Décret n°2018-1172. Art. R. 6113-9 et Art. R. 6113-11.)

RNCP	Répertoire Spécifique
1° L'adéquation des emplois occupés par rapport au métier visé par le projet de certification professionnelle s'appuyant sur <b>l'analyse d'au moins deux promotions</b> de titulaires du projet de certification professionnelle	1° L'adéquation des connaissances et compétences visées par rapport aux <b>besoins du marché du travail</b>
2° L'impact du projet de certification professionnelle en matière d'accès ou de retour à l'emploi, apprécié pour <b>au moins deux promotions de titulaires</b> et comparé à l'impact de certifications visant des métiers similaires ou proches	
3° La qualité du référentiel <b>d'activités</b> , du référentiel de compétences et du référentiel d'évaluation	2° La qualité du référentiel de compétences et du référentiel d'évaluation
4° La mise en place de procédures de contrôle de l'ensemble des modalités d'organisation des épreuves d'évaluation	3° La mise en place de procédures de contrôle de l'ensemble des modalités d'organisation des épreuves d'évaluation
5° La prise en compte des contraintes légales et réglementaires liées à l'exercice du métier visé par le projet de certification professionnelle	4° La prise en compte des contraintes légales et réglementaires liées à l'exercice des compétences professionnelles visées par le projet de certification ou d'habilitation
6° La possibilité d'accéder au projet de certification professionnelle par la <b>validation des acquis de l'expérience</b>	
7° La <b>cohérence des blocs de compétences</b> constitutifs du projet de certification professionnelle et de leurs modalités spécifiques d'évaluation	
8° <b>Le cas échéant, la cohérence des correspondances</b> totales ou partielles mises en place avec des certifications professionnelles équivalentes et de même niveau de qualification et leurs blocs de compétences	5° <b>Le cas échéant, la cohérence des correspondances</b> mises en place avec des blocs de compétences de certifications professionnelles enregistrées dans le répertoire national des certifications professionnelles
9° Le cas échéant, les modalités d'association des <b>commissions paritaires nationales de l'emploi de branches professionnelles</b> dans l'élaboration ou la validation des référentiels.	6° Le cas échéant, les modalités d'association des <b>commissions paritaires nationales de l'emploi de branches professionnelles</b> dans l'élaboration ou la validation des référentiels.

# Les objectifs d'un Titre à finalité professionnelle, d'un CQP et d'une certification enregistrée au RSCH



## Titre À Finalité Professionnelle

Compétences professionnelles ciblées sur l'exercice d'un métier, pouvant s'exercer dans plusieurs contextes professionnels différents

- Rendre éligible la certification au contrat d'apprentissage (public âge jusqu'à 29 ans maximum)
- Donner de la visibilité à un métier
- Assurer la montée en compétences
- Répondre aux problématiques de recrutement, d'évolution, de mobilité, de professionnalisation des salariés
- Sécuriser les parcours professionnels
- Positionner la certification sur un niveau de certification



## CQP

Compétences professionnelles ciblées sur l'exercice d'un métier, s'exerçant au sein d'une branche professionnelle en particulier

- Donner de la visibilité à un métier
- Répondre aux problématiques de recrutement, d'évolution, de mobilité, de professionnalisation des salariés
- Assurer la montée en compétences
- Harmoniser les pratiques professionnelles
- Professionnaliser les salariés sur un périmètre d'activité / métier
- Sécuriser les parcours professionnels
- Positionner la certification sur un niveau de certification



## Certification RSCH

Compétences professionnelles spécifiques, représentant une partie d'un métier ou transversales à plusieurs métiers

- Répondre à un contexte réglementaire, technologique et économique
- Harmoniser, structurer, consolider les pratiques professionnelles
- Donner de la visibilité à une activité / bloc de compétences
- Augmenter le niveau de compétences sur un périmètre restreint

# Les questions clés à se poser

- Quels sont, pour vous, les **enjeux visés** par la création de cette certification?
- Quels sont les **besoins en compétences** exprimés par le terrain auxquels cette certification pourra répondre ?
- Quel est le **périmètre** de cette certification ?
- Quel sont les **publics** visés par cette certification?
- Quel serait le **flux** potentiel de candidat ?
- Quelle est l'**offre de certification** existante ?

# Les étapes de construction d'une certification professionnelle enregistrée au RNCP

 Validation CPNEFP

  
**Étude  
d'opportunité**

  
**Référentiel  
activités-  
compétences**

  
**Référentiel  
d'évaluation**

  
**Dispositif de  
mise en œuvre**

  
**Enregistrement  
France Compétences**

  
**Recueil d'informations**, entretiens  
avec des professionnels exerçant  
le métier

Se poser les bonnes questions sur :

- Le besoin en compétences du marché
- Les enjeux de la certification
- Le périmètre de la certification
- Le public visé, le flux potentiel
- Le benchmark et les passerelles à prévoir avec d'autres certifications

  
**Co-construction** en groupe  
de travail

Décrire :

- Les activités du métier visé par la certification
- Les compétences nécessaires pour réaliser les activités du métier
- Les blocs de compétences

  
**Co-construction** en groupe  
de travail


Définir :

- Les critères d'évaluation
- Les modalités d'évaluation
- L'accès par la VAE

  
**Co-construction** en groupe  
de travail

Définir :

- Les évaluateurs
- Les règles de délibération
- Les outils d'évaluation (VAE)
- Les modalités de mise en œuvre (acteurs, logistique, habilitations d'OF...)

  
**Collecte des informations,  
analyse des cohortes**, saisie en  
ligne, ajustement si dossier  
incomplet

- Rédaction du dossier de demande d'enregistrement au RNCP
- Saisie et dépôt du dossier auprès de France Compétences
- Passage en commission
- Parution au JO

# Les étapes de construction d'une certification professionnelle enregistrée au RSCH



Validation CPNEFP



## Étude d'opportunité



**Recueil d'informations**, entretiens avec des professionnels exerçant le métier

- Se poser les bonnes questions sur :
- Le besoin en compétences du marché
  - Les enjeux de la certification
  - Le périmètre de la certification
  - Le public visé, le flux potentiel
  - Le benchmark et les passerelles à prévoir avec d'autres certifications



## Référentiel compétences



**Co-construction** en groupe de travail

- Décrire :
- Les compétences nécessaires pour réaliser la ou les activités



## Référentiel d'évaluation



**Co-construction** en groupe de travail

- Définir :
- Les critères d'évaluation
  - Les modalités d'évaluation (pas de VAE)



## Dispositif de mise en œuvre



**Co-construction** en groupe de travail

- Définir :
- Les évaluateurs
  - Les règles de délibération
  - Les modalités de mise en œuvre (acteurs, logistique...)



## Enregistrement France Compétences



**Collecte des informations, analyse des cohortes**, saisie en ligne, ajustement si dossier incomplet

- Rédaction du dossier de demande d'enregistrement au RS
- Saisie et dépôt du dossier auprès de France Compétences
- Passage en commission
- Parution au JO



# Etat des lieux des certifications existantes en lien avec le métier de technicien-dépanneur en électro-ménager

Intitulé	Certificateur	Active/ Inactive	Niveau	Contenu	Lien
TP - Monteur dépanneur frigoriste	Ministère du travail	Active	Niveau 3	<p><b>BC1: Monter et mettre en service des installations frigorifiques monopostes positives et négatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer et monter une installation frigorifique monoposte à température positive et négative.</li> <li>- Mettre en service une installation frigorifique monoposte à température positive.</li> <li>- Mettre en service d'une installation frigorifique monoposte à température négative.</li> </ul> <p><b>BC2: Assurer la maintenance des installations frigorifiques mono-étagés de type monoposte et de climatisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier et paramétrer un régulateur dédié aux applications du froid.</li> <li>- Réaliser la maintenance corrective d'une installation frigorifique mono-étagée de type monoposte et de climatisation.</li> <li>- Réaliser la maintenance préventive d'une installation frigorifique mono-étagée de type monoposte et de climatisation.</li> </ul> <p><b>BC3: Réaliser, sur instruction, l'assemblage et la maintenance systématique des installations de froid commercial complexes et centralisées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser, sur instructions, l'assemblage d'une installation de froid commercial complexe et centralisé</li> <li>- Réaliser, sur instructions, la maintenance systématique d'une installation de froid commercial complexe et centralisé.</li> </ul>	<a href="https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/183/">https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/183/</a>
Installateur-dépanneur audio-vidéo-électroménager (CTM)	Assemblée permanente des chambres de métiers et de l'artisanat (APCMA)	Inactive depuis le 30/01/2020	Niveau 3	<p><b>1) Domaine professionnel :</b></p> <p>Les titulaires de la certification sont capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'installer et mettre en service tous les appareils audio-vidéo et électroménager grand public, installer et configurer des périphériques informatiques de base, installer et/ou vérifier une source de réception individuelle terrestre et satellite et/ou effectuer les branchements sur réseau câblé ;</li> <li>- d'établir le diagnostic de 1er niveau de dysfonctionnement d'un système de technologie courante ;</li> <li>- d'effectuer les opérations de maintenance 1er niveau suite au diagnostic</li> <li>- de remettre en état de fonctionnement les systèmes techniques suite au diagnostic de 1er niveau</li> </ul> <p><b>2) Domaine de compétences transversales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer un premier niveau d'intervention commerciale</li> <li>- s'exprimer par écrit et par oral dans le cadre de son travail, en intégrant la culture du métier</li> <li>- intégrer dans son travail le système de valeur économique du métier</li> <li>- participer à la vie de l'entreprise avec une compréhension claire de ses droits, ses devoirs et des règles de fonctionnement</li> <li>- comprendre et utiliser des structures simples d'expression en anglais, maîtriser un vocabulaire technique de base</li> </ul>	<a href="https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/4631/#ancre1">https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/4631/#ancre1</a>

# Etat des lieux des certifications existantes en lien avec le métier de technicien-dépanneur en électro-ménager

Intitulé	Certificateur	Active/ Inactive	Niveau	Contenu	Lien
<b>BAC PRO - Systèmes numériques- Option B : audiovisuels, réseau et équipements domestiques (ARED)</b>	MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE	Active	Niveau 4	<p><b>BC1: Analyse d'un système numérique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appréhender la mise en œuvre d'un projet simulé ou réel d'installation d'un système</li> <li>- Faire un bilan de l'existant et recueillir les informations relatives à l'exploitation et aux caractéristiques des matériels de l'installation</li> <li>- Analyser le fonctionnement de l'installation actuelle ou de l'équipement en vue de l'intervention</li> <li>- Préparer le plan d'action puis établir tout ou partie du plan d'implantation et de câblage</li> <li>- Analyser et interpréter les indicateurs de fonctionnement et établir un diagnostic</li> </ul> <p><b>BC2: Situations de travail spécifiées et réalisées en milieu professionnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifier l'intervention</li> <li>- Réaliser l'intégration matérielle ou logicielle d'un équipement</li> <li>- Effectuer les tests nécessaires à la validation du fonctionnement des équipements</li> <li>- Repérer les supports de transmission et d'énergie, implanter, câbler, raccorder les appareillages et les équipements d'interconnexion</li> <li>- Établir un pré diagnostic à distance</li> <li>- Mettre à jour les documents relatant les historiques des interventions</li> <li>- Communiquer lors de l'intervention, déceler et mettre en évidence les besoins du client</li> <li>- S'intégrer à la démarche qualité du service et respecter les termes du contrat</li> <li>- Renseigner le rapport de recette ou le bon d'intervention</li> <li>- Gérer ses lots de matériel, son temps d'intervention et les ressources</li> <li>- Adopter une attitude citoyenne et responsable dans le cadre de l'usage professionnel des outils numériques</li> </ul> <p><b>BC3: Préparation, installation, mise en service, maintenance d'un système numérique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectuer les tests, certifier le support physique</li> <li>- Installer, configurer les éléments du système et vérifier la conformité du fonctionnement</li> <li>- Vérifier la conformité du support et des alimentations en énergie, le fonctionnement des matériels et logiciels en interaction</li> <li>- Réaliser l'intervention</li> <li>- Vérifier la conformité du fonctionnement des matériels et logiciels identifiés puis de l'installation</li> </ul> <p><b>BC4: Economie-gestion</b></p> <p><b>BC5: Prévention, santé, environnement</b></p> <p><b>BC6: Mathématiques</b></p> <p><b>BC7: Sciences physiques et chimiques</b></p> <p><b>BC8: Langue vivante</b></p> <p><b>BC9: Histoire, géographie et enseignement moral et civique</b></p> <p><b>BC10: Arts appliqués et cultures artistiques</b></p> <p><b>BC11: Education physique et sportive</b></p>	<a href="https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26334/#ancree3">https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26334/#ancree3</a>

# Etat des lieux des certifications existantes en lien avec le métier de technicien-dépanneur en électro-ménager

Intitulé	Certificateur	Active/ Inactive	Niveau	Contenu	Lien
TP - Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile	Ministère du travail	Active	Niveau 4	<p><b>BC1: Assurer le service après-vente des appareils électroménagers à domicile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostiquer un défaut d'installation ou d'utilisation d'un appareil électroménager</li> <li>- Diagnostiquer le dysfonctionnement d'un appareil électroménager</li> <li>- Remettre en état les appareils électroménagers.</li> </ul> <p><b>BC2: Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles à domicile.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostiquer un défaut d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle.</li> <li>- Dépanner les téléviseurs à écrans plats.</li> </ul>	<a href="https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34138/">https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34138/</a>
Technicien services de l'électroménager connecté	RESEAU DUCRETET	Active	Niveau 4	<p><b>BC1- Assurer une relation clientèle dans le cadre d'une intervention sur un réseau, système et/ou produit électroménager</b></p> <p>C1.1 Assurer la prise en charge d'un client dans le cadre du SAV et/ou d'une intervention à domicile (vente complémentaire de produits, services, accessoires, ...)</p> <p>C1.2 Former le client à l'utilisation d'un produit, système ou service non connecté ou connecté</p> <p>C1.3 Réaliser un devis ou une facture</p> <p><b>BC2- Installer, configurer et mettre en service un réseau, système et/ou produit électroménager</b></p> <p>C2.1 Installer, configurer, mettre en service et assurer la maintenance d'un réseau domestique (Ethernet, CPL et WIFI, ...)</p> <p>C2.2 Installer, configurer et mettre en service un produit et/ou système électroménager non connecté ou connecté</p> <p><b>BC3- Diagnostiquer et effectuer une réparation d'un système et/ou produit électroménager</b></p> <p>C3.1 Effectuer le pré-diagnostic d'un produit et/ou système au sein de l'entreprise (cf. point accueil SAV) et/ou à distance (assistance téléphonique et télémaintenance de niveau 1)</p> <p>C3.2 Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de lavage (lave-linge)</p> <p>C3.3 Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de cuisson (table de cuisson induction)</p> <p>C3.4 Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un produit et/ou système de froid (R600a)</p> <p>C3.5 Organiser son activité en clientèle (intervention à domicile ou en entreprise)</p>	<a href="https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35124/#ancr3">https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35124/#ancr3</a>

# Etat des lieux des certifications existantes en lien avec le métier de technicien-dépanneur en électro-ménager

Intitulé	Certificateur	Active/ Inactive	Niveau	Contenu	Lien
<b>Technicien services de la maison connectée</b>	RESEAU DUCRETET	Active	Niveau 4	<p><b>BC1- Assurer l'installation, la mise en service et la maintenance d'un produit et/ou système domotique résidentiel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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...)software, périphériques...)</li> <li>- Installer, mettre en service et réaliser la maintenance d'un produit et/ou système connecté de télésurveillance (alarme, sécurité, maintien à domicile, santé...)</li> <li>- Installer, mettre en service et réaliser la maintenance d'un produit et/ou système connecté multimédia (audiovisuel, Home Cinéma, multiroom...)</li> </ul> <p><b>BC2- Assurer le raccordement du logement du client à un réseau de communication interne et/ou externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser la mise en œuvre d'une installation individuelle de réception hertzienne, TNT ou satellite, et en assurer la maintenance</li> <li>- Réaliser un raccordement abonné télécom en cuivre (analogique ou ADSL) et en assurer la maintenance,</li> <li>- Réaliser un raccordement abonné télécom en fibre optique et en assurer la maintenance,</li> <li>- Installer, configurer, mettre en service et assurer la maintenance d'un réseau domestique (Ethernet, VDI, CPL et Wifi).</li> </ul> <p><b>BC3- Assurer une relation clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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...)</li> <li>- Informer le client sur l'utilisation d'un produit, système ou service</li> <li>- Réaliser un cahier des charges dans le cadre d'un visite d'étude</li> </ul> <p><b>BC4- Participer à la gestion du SAV</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les acteurs de la profession et leur rôle et les principaux processus SAV,</li> <li>- Organiser son activité en clientèle ou en entreprise,</li> <li>- Réaliser un devis et/ou une facture.</li> </ul> <p><b>BC5- Option : Assurer la maintenance d'un smartphone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser un diagnostic et effectuer une réparation de niveau 1 sur un smartphone</li> <li>- Réaliser un diagnostic et effectuer une réparation de niveau 2 sur un smartphone</li> </ul>	<a href="https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26753/">https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26753/</a>
<b>Réparateur(trice) de produits nomades</b>	GSM MASTER	Active	Niveau 4	<p><b>BC1- Prendre en charge la demande client</b></p> <p><b>BC2- Diagnostiquer l'appareil</b></p> <p><b>BC3- Réparer l'appareil</b></p> <p><b>BC4- Communiquer et transmettre</b></p>	<a href="https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28086/">https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28086/</a>

# Opportunité de créer une certification technicien-dépanneur en électro-ménager, les 2 options possibles

- Les certifications existantes ne correspondent pas au besoin :
  - Création d'une certification: CQP ou Titre à finalité professionnelle \*
- Les certifications existantes correspondent au besoin :
  - Démarche de rapprochement auprès des certificateurs afin de créer un partenariat pour contextualiser la formation aux besoins de la Branche et proposer la certification aux entreprises

*\* Selon le processus détaillé précédemment*