



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

ILE DE LA RÉUNION

CERTIF. PRO - Niveau 4

CERTIFICATION PROFESIONNELLE

Technicien Services de la Maison Connectée

LES OBJECTIFS :

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.



LES DÉBOUCHÉS :

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...)...

POURSUITE D'ÉTUDES

- BTS management ou domotique,
- Titre professionnel MUM manager de l'unité marchande

LES +++ DE LA FORMATION :

- Assurer une relation clientèle,
- Assurer le raccordement du logement du client à un réseau de communication interne et/ou externe,
- Participer à la gestion du SAV

Université Régionale des
Métiers et de l'Artisanat

Centre de Formation
de Sainte-Clotilde

0262 28 18 30

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat est inscrite
auprès de la Préfecture sous le n° d'existence
98 97 022 98 97





CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

TECHNICIEN SERVICES DE LA MAISON CONNECTÉE- NIVEAU 4

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

- **Contrat d'apprentissage** : Jeunes âgés de 16 à 29 ans
- **Contrat de professionnalisation** : à partir de 18 ans
- **Formation continue** : Chef d'entreprise, Conjoint, Salarié et Demandeur d'emploi

CONDITIONS D'ACCÈS

- Jeunes issus d'un niveau baccalauréat toute série ou plus
- Avoir une entreprise d'accueil (Possibilité d'intégrer un Module préparatoire pour l'accompagnement à la signature de Contrats d'apprentissage).

DÉLAI D'ACCÈS

Entrée possible tout au long de l'année.

PIÈCES À FOURNIR LORS DE L'INSCRIPTION

- Dossier de candidature complété
- Copie de la pièce d'identité
- Bulletins trimestriels de la classe de terminale
- Curriculum vitae et lettre de motivation

TARIFS

Coût contrat pris en charge par l'OPCO de l'entreprise du maître d'apprentissage. Si besoin : sur devis

VOS CONTACTS AU SERVICE APPRENTISSAGE

formation@cma-reunion.fr

Saint-Denis : 0262 21 04 35

Saint-Pierre : 0262 96 12 40

Saint-Paul : 0262 45 52 52

Saint-André : 0262 46 62 00



Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute demande spécifique notre référent handicap est à votre disposition.

COUPON-RÉPONSE à retourner à la CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT de ST-DENIS
DIRECTION RÉGIONALE DE LA FORMATION - BP 10034 - 97491 Ste-Clotilde Cedex - Tél. 0262 21 04 35

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. : 0262 GSM : 069 Fax : 026

Email :

effectuer le raccordement à un réseau

intervention d'assistance technique

participer au fonctionnement du SAV

CONTENU PÉDAGOGIQUE

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

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

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...)

Raccordement du logement du client à un réseau de communication interne et/ou externe

Réaliser la mise en oeuvre d'une installation individuelle de réception hertzienne, TNT ou satellite, et en assurer la maintenance, un raccordement abonné télécom en cuivre (analogique ou ADSL) et en assurer la maintenance, 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).

Relation clientèle,

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.

Participer à la gestion du SAV

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.

Maintenance d'un smartphone

Réaliser un diagnostic et effectuer une réparation de niveau 1 et 2 sur un smartphone.

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

L'alternance : 1 semaine en centre et 2 semaines en entreprise

DURÉE

18 mois

EXAMEN ET CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DU DIPLÔME

Contrôle en cours de formation (ccf), examen final présentation orale du dossier professionnel

VALIDATION PAR BLOC DE COMPÉTENCES

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Des salles banalisées
- Plateau technique
- Salle équipée avec accès Internet
- Support de cours national en ligne.

Les méthodes pédagogiques mises en oeuvre permettent à partir des acquis mesurés de proposer des modalités individualisées ou collectives tout au long du parcours.

Je suis intéressé(e) par la formation

**CERTIFICATION PROFESSIONNELLE
TECHNICIEN SERVICES DE
LA MAISON CONNECTÉE - NIVEAU 4**

Je souhaite être contacté(e)

Créneaux horaires :
(facultatif)

