

# CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > Réparateur de produits nomades

← Retour à la recherche

## Réparateur de produits nomades

Code de la fiche :  
**RNCP37416**

Etat :  
**Active**

↓ Télécharger ? Aide en ligne Europass

### L'essentiel

 Nomenclature du niveau de qualification **Niveau 4**

 Code(s) NSF **255 : Electricite, électronique**

 Formacode(s) **24340 : Maintenance électronique  
24336 : Composant électronique**

 Date d'échéance de l'enregistrement **27-03-2026**

Certificateur(s)

Résumé de la certification

Blocs de compétences

Secteur d'activité et type d'emploi

Voie d'accès

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Base légale

Pour plus d'informations

### Certificateur(s)

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
GSM MASTER	44978889200031	L'école du réemploi	<a href="https://gsmmaster.fr">https://gsmmaster.fr</a>



Top

# Résumé de la certification

## Objectifs et contexte de la certification :

Le secteur du réemploi, de l'économie circulaire font du métier de réparateur, réparatrice de produits nomades, un métier sous tension avec de forts besoins en recrutement de réparateurs qualifiés et compétents sur l'ensemble du territoire Français.

La certification s'inscrit ainsi dans un contexte favorable, sur un marché du travail florissant, promue par le Gouvernement Français et par des entreprises souhaitant relocaliser leur activité de réparation.

Aujourd'hui de nombreux réparateurs sont autodidactes et ne prennent pas forcément en compte les aspects sécuritaires et qualitatifs (normes imposées par les constructeurs) de la réparation. C'est le premier aspect défendu par la certification : proposer une méthodologie de travail qui **mesure** les actions, respecte les **normes constructeurs** et prend soin du produit pour le rendre **sans dommage supplémentaire** causé par l'intervention du réparateur sur le produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connectée).

C'est dans ce contexte que s'inscrit la certification avec pour objectifs de doter les certifiés de la capacité à prendre en charge un client dans tous les aspects commerciaux de la réparation mais aussi de la vente (initiale, additionnelle), de mettre en place et de mobiliser l'ensemble des éléments nécessaires au traitement d'un produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connecté) et enfin de le tester, le diagnostiquer et le réparer en sécurité et en conformité.

## Activités visées :

Accueil client

Prise en charge de la demande de liée à l'appareil (tous produits nomades : smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Commercialisation des prestations et services de réparation de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Fidélisation

Installation du poste de travail

Équipements, outils, appareils : smartphone, tablette, console portable, montre connectée

Gestion des stocks (en fonction des appareils : smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Organisation de l'activité de réparation

Politique Qualité, Sécurité-Santé, Environnement (QS-SE) de l'activité de réparation de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Diagnostic de l'appareil (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Réparation matérielle du produit ou réparation logicielle (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Sélection et remplacement du sous-ensemble

Intervention logicielle

Remontage et test de sortie

## Compétences attestées :

**C1.1** Accueillir le client, physiquement ou par téléphone, avec amabilité, en véhiculant une image positive et professionnelle, en adaptant son comportement aux règles et codes de communication en vigueur dans les échanges professionnels, le cas échéant en veillant à la prise en compte d'une situation de handicap, afin d'instaurer un cadre de confiance avec le client et susciter son intérêt

**C1.2** Découvrir les besoins du client, en écoutant activement sa demande, en le questionnant sur ses attentes et ses besoins, particulièrement lors d'une situation litigieuse, puis en les analysant et en les reformulant, afin d'identifier clairement sa demande

**C1.3** Renseigner le client, en lui présentant les prestations, les services et leurs caractéristiques et techniques utilisées, en recourant aux informations présentes sur les plaquettes de promotion de l'activité, en l'informant sur la démarche de développement durable (réglementation, durabilité des produits, ...) et sur l'indice de réparabilité et sur la démarche de valorisation des produits (démarche RSE) engagée au sein du centre de réparation, en faisant la promotion de la qualité des services (action de réparation, location, ...) proposés par le centre de réparation, afin d'être en mesure de répondre au besoin et aux questions du client

**C1.4** Créer le dossier client, en y indiquant les données de contact client et les caractéristiques de sa demande et de l'appareil, en l'enregistrant dans le logiciel de gestion client du centre de réparation, afin d'assurer son suivi

**C1.5** Réaliser un premier niveau de tests, au regard de la panne décrite par le client en la reproduisant (uniquement dans le cas où n'est pas nécessaire de procéder à un remplacement de pièces) et/ou en testant l'état de fonctionnement de l'appareil, afin d'évaluer

le niveau de prise en charge de l'appareil

**C1.6** Paramétrer l'accessibilité en utilisant les fonctionnalités présentes sur l'appareil pour permettre l'utilisation d'un produit nomade (smartphone, tablette, ...) à une personne en situation de handicap

**C1.7** Préconiser un service ou une prestation au client, en faisant prendre conscience au client l'origine de la panne, du dysfonctionnement, en démontrant l'adaptation de la solution préconisée (soit la vente d'une prestation soit la proposition d'un correctif concernant l'utilisation du produit) aux souhaits et conditions du client, en l'informant du tarif de la prestation envisagée, en vue de satisfaire le client, et susciter l'acte d'achat

**C1.8** Rendre compte au client des interventions à réaliser, en argumentant la décision de prise en charge du produit, en lui présentant les conditions de prise en charge de son produit, et lui proposant un délai d'intervention (fixation d'un rendez-vous), tout en répondant aux objections éventuelles du client, afin d'obtenir la validation client (le bon pour accord)

**C1.9** Animer le point de vente, en aménageant l'espace de vente/la vitrine, en répartissant les volumes et en adaptant la décoration, en mettant en valeur les produits et prestations à la vente (*facing*) et en les étiquetant, afin de dynamiser les ventes de la structure et attirer la clientèle

**C1.10** Établir un bon d'entrée (devis à partir des dysfonctionnements constatés de l'appareil, en indiquant l'état d'entrée de l'appareil, en réalisant une inspection mécanique visuelle du produit du client, en indiquant l'état de son fonctionnement, en recueillant les « données » du produit (code d'accès/mot de passe du produit, données de géolocalisation...), en informant le client des possibles risques encourus et garantie constructeur, puis en présentant au client la grille tarifaire et les CGV en vigueur, afin de faire une proposition commerciale adaptée à la catégorie d'intervention nécessitée par l'appareil du client et obtenir son accord pour la prise en charge

**C1.11** Commercialiser l'offre de produits/prestations auprès des clients, en réalisant un acte de vente principal, voire également une vente complémentaire ou une vente additionnelle de produits et/ou prestations, notamment via de nouveaux canaux de commercialisation des produits facilitant l'acte d'achat de la clientèle, en émettant une facture et en procédant aux encaissements à l'aide d'outils bureautiques adaptés à l'activité de la structure et en tenant la caisse, afin d'assurer le bon fonctionnement et la rentabilité du centre de réparation

**C1.12** Restituer le produit au client, en lui faisant tester par lui-même son appareil, le composant du produit, en validant avec lui le bon fonctionnement du produit et la qualité des réparations opérées, en faisant contresigner par le client le bon préalablement rédigé (en y notifiant toutes les interventions opérées et non opérées, les pièces remplacées le cas échéant, l'heure de sortie du produit, les résultats obtenus sur le produit), afin de faire débiter la durée de garantie produit ou le cas échéant établir les éventuels éléments restant à améliorer pour assurer l'engagement qualité pris par le centre de réparation

**C1.13** Proposer au client un produit ou un service additionnel tels qu'une assurance, extension de garantie, location d'une fonction d'un produit, en fonction de la casse ou panne du produit, en évoquant leurs bénéfices, en favorisant notamment l'économie de la fonctionnalité dans le cas où le motif d'achat serait récurrent pour ce client, pour confirmer le rôle de conseil du centre de réparation et prolonger la satisfaction/relation clientèle

**C1.14** Fidéliser la clientèle, en instaurant une relation client « avant la vente » et « après la vente », en réalisant des enquêtes de satisfaction, en informant le client des actions de fidélisation opérées par le centre de réparation, en créant des outils de fidélisation, en réalisant des actions promotionnelles, événements, campagnes de mailing ciblés par thématique et/ou profil client, afin de pérenniser la clientèle du centre de réparation

**C2.1** Aménager son espace de travail conformément aux exigences des constructeurs, en préparant le sous-main antistatique, les outils pour le démontage, le remontage, outils diagnostic, en s'assurant de l'opérabilité et de la disponibilité de l'ordinateur permettant la réalisation des remises à niveau logiciel, le cas échéant en réalisant la maintenance de ses outils (mise à jour, nettoyage d'outils...), en portant une vigilance accrue quant au positionnement des pièces, matériels, outils à proximité de zones à risques lors du stockage des liquides, du déplacement d'outils spécifiques, afin d'adapter en sécurité, en conformité et en prenant en compte, le cas échéant, les situations de handicap, l'environnement de réparation

**C2.2** Se mettre en sécurité, en s'équipant des EPI adéquats (lunettes, gants, ...), en installant dans son environnement de travail les équipements nécessaires (hotte d'aspiration de fumée, sac anti-feu, ...), pour se prémunir de toute catégorie d'incident

**C2.3** Organiser les stocks, après avoir réceptionné les commandes et vérifier leur conformité d'après le bon de livraison, par catégorie de produits et de matériels, pour faciliter leur accès lors de la réalisation de l'activité

**C2.4** Alerter son supérieur hiérarchique, et le cas échéant le client (en cas d'impact sur le délais de faisabilité), quant à des besoins en approvisionnement, en réalisant un inventaire des produits/matériels en stock, en estimant les stocks de produits/matériels nécessaires à la réalisation de l'activité, en préparant les commandes de matériels, afin d'anticiper les risques de rupture de stocks et de garantir la disponibilité des produits et consommables pour l'activité

**C2.5** Vérifier la disponibilité en stock des matériels nécessaires à la réalisation de la prestation, notamment à l'aide d'un progiciel de gestion intégrée de suivi des stocks, afin de confirmer au client la faisabilité de la prestation/le délai de réparation de l'appareil

**C2.6** Estimer le temps nécessaire au bon déroulement des actions de réparation du produit, en répertoriant les durées de remise à niveau du logiciel, de réparation des matériels, les temps de séchage d'adhésif ou de colle, le temps de chauffe pour ramollir un adhésif, de nettoyage du châssis, le temps de prise sous presse, afin de déterminer des routines servant à l'organisation de l'activité du réparateur de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

**C2.7** Planifier la prestation de réparations, dans le respect des engagements commerciaux et en fonction du cahier de réservation des prestations clients et des disponibilités des espaces de travail, en priorisant les actions à mener de manière simultanée et selon le temps nécessaire à leur bon déroulement, en notifiant les prestations à réaliser sur le planning d'activité du centre, le tout le cas échéant à l'aide d'outils/logiciels de gestion d'activité, pour optimiser les délais à annoncer au client, le temps de travail du réparateur,

fluidifier la réalisation de l'activité et rentabiliser la prestation

**C2.8** Exercer une veille sectorielle, technique, réglementaire, légal, en collectant des données sur les tendances, nouveautés, évolutions à la fois en termes de produits, techniques, équipements, matériels, outils, précautions d'usage concernant la préservation de la santé et de la sécurité lors des réparations, en s'informant sur les différents labels (qualité) en vigueur, mais aussi au niveau de la protection des données clients (CNIL, RGPD), puis en les analysant au regard de l'activité, des prestations et de la cible visée, afin d'inscrire l'entreprise dans son environnement économique/professionnel en adaptant continuellement son activité aux évolutions du secteur et en appliquant les obligations légales (affichage)

**C2.9** Transmettre des comportements écoresponsables aux clients, en partageant avec eux sur les indices de réparabilité propres à leur appareil, en les sensibilisant au développement durable (ex : loi AGEC, ...), à l'économie circulaire, en leur expliquant la manière de modifier leurs habitudes favorisant les économies d'énergie (ex : cycle de charge de batterie, suppression des données, ...), pour limiter l'impact environnemental et optimiser le réemploi notamment par la collecte des produits nomades

**C2.10** Préparer la collecte du produit à valoriser, en prenant contact avec les entreprises partenaires, en définissant les conditions de son ramassage, en respectant les conditions de colisage favorables à son ramassage, pour permettre son enlèvement de la zone de stockage en sécurité en classifiant les pièces en fonction des catégories (à réemployer, à reconditionner, à recycler)

**C2.11** Valoriser des produits collectés dysfonctionnels, en instaurant un système de tri des pièces collectées, en adaptant les modalités de stockage (bacs anti-feux, dispositifs ESD) des pièces cassées mais fonctionnelles (batterie, écran), afin de ne pas détériorer davantage les pièces permettant de s'assurer de leur valeur de revente et garantir à terme leur réemploi ou leur reconditionnement

**C3.1** Après avoir récupéré le produit du client. Réaliser un pré-diagnostic, en formulant un ensemble d'hypothèses sans nécessairement agir directement sur le produit, en procédant si nécessaire au démontage partiel du produit, le tout en veillant à ne pas le détériorer davantage (en l'utilisant démonté par exemple), en vue d'orienter ses recherches pour établir un diagnostic

**C3.2** Réaliser un test complet du produit, en démontant le produit conformément aux exigences du constructeur, en repérant les composants oxydés, en réalisant un test croisé (pouvant coïncider avec le test intermédiaire), afin d'identifier la panne, son origine et ses conséquences et dommages sur l'appareil

**C3.3** Poser un diagnostic confirmant la localisation du dysfonctionnement, en analysant les symptômes à l'aide des outils adéquats, afin de définir l'intervention à réaliser

**C3.4** Rechercher la solution à une problématique technique par tout moyen (sur un forum, site constructeur ou toute autre ressource), à partir du diagnostic si la problématique est visible (notamment dans le cas d'un écran cassé), et croise les informations obtenues, afin de procéder au remplacement de la pièce défectueuse ou cassée qui empêche le fonctionnement en conformité du produit nomade (smartphone, tablette, montre connecté, console portable)

**C3.5** Mettre en place les bonnes conditions à la réparation, en sélectionnant les outils, composants et consommables nécessaires afin de démonter le produit sans l'altérer

**C3.6** Démonter le produit, en récupérant les pièces, les consommables et outils (écran, colle, vis de sécurité) en stock, en démontant le produit au regard de la documentation mise à disposition par le constructeur, sans altérer d'autres éléments de l'appareil

**C3.7** Appliquer la méthode de désoxydation appropriée sur les composants affectés à traiter, en utilisant les outils et produits adaptés et en respectant les temps impartis, pour corriger le fonctionnement de l'appareil

**C3.8** Sélectionner le sous-ensemble à remplacer, en fonction de la panne diagnostiquée, pour assurer la maintenance requise

**C3.9** Remplacer le sous-ensemble défectueux, en se conformant aux procédures du constructeur, en utilisant les méthodes, outils et pièces, pour remplacer les éléments endommagés

**C3.10** Réinstaller le système d'exploitation de l'appareil à l'aide d'un logiciel adéquat soit fourni par le constructeur, soit présentant des caractéristiques identiques en s'assurant du déblocage du produit afin de permettre une remise à niveau logiciel

**C3.11** Mettre à jour l'appareil, en utilisant la fonctionnalité interne ou un outil annexe, pour permettre un fonctionnement optimisé et sécurisé pour le client

**C3.12** Remonter le produit, en respectant la procédure du constructeur en utilisant, le cas échéant, des pièces reconditionnées ou réemployées, en choisissant la pertinence entre une pièce neuve nécessitant l'utilisation de plastique et l'extraction de matériaux non renouvelables, et une pièce neuve, le cas échéant, permettant l'étanchéité de l'appareil ainsi que son intégrité, afin de clôturer la prestation à délivrer en conformité

**C3.13** Collecter la pièce défectueuse (produit cassé ou non fonctionnel), en la triant dans le bac inhérent à la catégorie de déchets à laquelle elle appartient et en fonction de son état, afin de gérer les déchets du centre occasionnés par les réparations opérées en vue d'une valorisation de ce déchet

**C3.14** Réaliser le test de sortie, en ayant déterminé si les éléments manquants à la conformité du produit ont été ajoutés ou corrigés, afin d'effectuer la remise du produit en conformité au client

### **Modalités d'évaluation :**

Contrôle continu

Questionnaire de connaissances

tude de cas

## Blocs de compétences

### RNCP37416BC01 - Conseiller à la vente de produits/services pour les produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Accueillir le client, physiquement ou par téléphone, avec amabilité, en véhiculant une image positive et professionnelle, en adaptant son comportement aux règles et codes de communication en vigueur dans les échanges professionnels, le cas échéant en veillant à la prise en compte d'une situation de handicap, afin d'instaurer un cadre de confiance avec le client et susciter son intérêt</p> <p>Découvrir les besoins du client, en écoutant activement sa demande, en le questionnant sur ses attentes et ses besoins, particulièrement lors d'une situation litigieuse, puis en les analysant et en les reformulant, afin d'identifier clairement sa demande</p> <p>Renseigner le client, en lui présentant les prestations, les services et leurs caractéristiques et techniques utilisées, en recourant aux informations présentes sur les plaquettes de promotion de l'activité, en l'informant sur la démarche de développement durable (réglementation, durabilité des produits, ...) et sur l'indice de réparabilité et sur la démarche de valorisation des produits (démarche RSE) engagée au sein du centre de réparation, en faisant la promotion de la qualité des services (action de réparation, location, ...) proposés par le centre de réparation, afin d'être en mesure de répondre au besoin et aux questions du client</p> <p>Créer le dossier client, en y indiquant les données de contact client et les caractéristiques de sa demande et de l'appareil, en l'enregistrant dans le logiciel de gestion client du centre de réparation, afin d'assurer son suivi</p> <p>Réaliser un premier niveau de tests, au regard de la panne décrite par le client en la reproduisant (uniquement dans le cas où il n'est pas nécessaire de procéder à un remplacement de pièces) et/ou en testant l'état de fonctionnement de l'appareil, afin d'évaluer le niveau de prise en charge de l'appareil</p> <p>Paramétrer l'accessibilité en utilisant les fonctionnalités présentes sur l'appareil pour permettre l'utilisation d'un produit nomade (smartphone, tablette, ...) à une personne en situation de handicap</p> <p>Préconiser un service ou une prestation au client, en faisant prendre conscience au client l'origine de la panne, du dysfonctionnement, en démontrant l'adaptation de la solution préconisée (soit la vente d'une prestation soit la proposition d'un correctif concernant l'utilisation du produit) aux souhaits et conditions du client, en l'informant du tarif de la prestation envisagée, en vue de satisfaire le client, et susciter l'acte d'achat</p> <p>Rendre compte au client des interventions à réaliser, en argumentant la décision de prise en charge du produit, en lui présentant les conditions de prise en charge de son produit, et lui proposant un délai d'intervention (fixation d'un rendez-vous), tout en répondant aux objections éventuelles du client, afin d'obtenir la validation client (le bon pour accord)</p> <p>Animer le point de vente, en aménageant l'espace de vente/la vitrine, en répartissant les volumes et en adaptant la décoration, en mettant en valeur les produits et prestations à la vente (<i>facing</i>) et en les étiquetant, afin de dynamiser les ventes de la structure et attirer la clientèle</p> <p>Etablir un bon d'entrée (devis à partir des dysfonctionnements constatés de l'appareil, en indiquant l'état d'entrée de l'appareil, en réalisant une inspection mécanique visuelle du produit du client, en indiquant l'état de son fonctionnement, en recueillant les « données » du produit (code d'accès/mot de passe du produit, données de géolocalisation...), en informant le client des possibles risques encourus et garantie constructeur, puis en présentant au client la grille tarifaire et les CGV en vigueur, afin de faire une proposition commerciale adaptée à la catégorie d'intervention nécessitée par l'appareil du client et obtenir son accord pour la prise en charge</p> <p>Commercialiser l'offre de produits/prestations auprès des clients, en réalisant un acte de vente principal, voire également une vente complémentaire ou une vente additionnelle de produits et/ou prestations, notamment via de nouveaux canaux de commercialisation des produits facilitant l'acte d'achat de la clientèle, en émettant une facture et en procédant aux encaissements à l'aide d'outils bureautiques adaptés à l'activité de la structure et en tenant la caisse, afin d'assurer le bon fonctionnement et la rentabilité du centre de réparation</p> <p>Restituer le produit au client, en lui faisant tester par lui-même son appareil, le composant du produit, en validant avec lui le bon fonctionnement du produit et la qualité des réparations opérées, en faisant contresigner par le client le bon préalablement rédigé (en y notifiant toutes les interventions opérées et non opérées, les pièces remplacées le cas échéant, l'heure de sortie du produit, les résultats obtenus sur le produit), afin de faire débiter la durée de garantie produit ou le cas échéant établir les éventuels éléments restant à améliorer pour assurer l'engagement qualité pris par le centre de réparation</p> <p>Proposer au client un produit ou un service additionnel tels qu'une assurance, extension de garantie, location d'une fonction d'un produit, en fonction de la casse ou panne du produit, en évoquant leurs bénéfices, en favorisant notamment l'économie de la fonctionnalité dans le cas où le motif d'achat serait récurrent pour ce client, pour confirmer le rôle de conseil du centre de réparation et prolonger la satisfaction/relation clientèle</p> <p>Fidéliser la clientèle, en instaurant une relation client « avant la vente » et « après la vente », en réalisant des enquêtes de satisfaction, en informant le client des actions de fidélisation opérées par le centre de réparation, en créant des outils de fidélisation, en réalisant des actions promotionnelles, événements, campagnes de mailing ciblés par thématique et/ou profil client, afin de pérenniser la clientèle du centre de réparation</p>	<p>Questionnaire de connaissances - mise en situation de simulation de relation client - Etude de cas</p>

### RNCP37416BC02 - Préparer l'activité de réparation de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée) EN SÉCURITÉ ET EN CONFORMITÉ

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Aménager son espace de travail conformément aux exigences des constructeurs, en préparant le sous-main antistatique, les outils pour le démontage, le remontage, outils diagnostic, en s'assurant de l'opérabilité et de la disponibilité de l'ordinateur permettant la réalisation des mises à niveau logiciel, le cas échéant en réalisant la maintenance de ses outils (mise à jour, nettoyage d'outils...), en portant une vigilance accrue quant au positionnement des pièces, matériels, outils à proximité de zones à risques lors du stockage des liquides, du déplacement d'outils spécifiques, afin d'adapter en sécurité, en conformité et en prenant en compte, le cas échéant, les situations de handicap, l'environnement de réparation</p> <p>Se mettre en sécurité, en s'équipant des EPI adéquats (lunettes, gants, ...), en installant dans son environnement de travail les équipements nécessaires (hotte d'aspiration de fumée, sac anti-feu, ...), pour se prémunir de toute catégorie d'incident</p> <p>Organiser les stocks, après avoir réceptionné les commandes et vérifier leur conformité d'après le bon de livraison, par catégorie de produits et de matériels, pour faciliter leur accès lors de la réalisation de l'activité</p> <p>Alerter son supérieur hiérarchique, et le cas échéant le client (en cas d'impact sur le délais de faisabilité), quant à des besoins en approvisionnement, en réalisant un inventaire des produits/matériels en stock, en estimant les stocks de produits/matériels nécessaires à la réalisation de l'activité, en préparant les commandes de matériels, afin d'anticiper les risques de rupture de stocks et de garantir la disponibilité des produits et consommables pour l'activité</p> <p>Vérifier la disponibilité en stock des matériels nécessaires à la réalisation de la prestation, notamment à l'aide d'un progiciel de gestion intégrée de suivi des stocks, afin de confirmer au client la faisabilité de la prestation/le délai de réparation de l'appareil</p> <p>Estimer le temps nécessaire au bon déroulement des actions de réparation du produit, en répertoriant les durées de remise à niveau du logiciel, de réparation des matériels, les temps de séchage d'adhésif ou de colle, le temps de chauffe pour ramollir un adhésif, de nettoyage du châssis, le temps de prise sous presse, afin de déterminer des routines servant à l'organisation de l'activité du réparateur de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)</p> <p>Planifier la prestation de réparations, dans le respect des engagements commerciaux et en fonction du cahier de réservation des prestations clients et des disponibilités des espaces de travail, en priorisant les actions à mener de manière simultanée et selon le temps nécessaire à leur bon déroulement, en notifiant les prestations à réaliser sur le planning d'activité du centre, le tout le cas échéant à l'aide d'outils/logiciels de gestion d'activité, pour optimiser les délais à annoncer au client, le temps de travail du réparateur, fluidifier la réalisation de l'activité et rentabiliser la prestation</p> <p>Exercer une veille sectorielle, technique, réglementaire, légal, en collectant des données sur les tendances, nouveautés, évolutions à la fois en termes de produits, techniques, équipements, matériels, outils, précautions d'usage concernant la préservation de la santé et de la sécurité lors des réparations, en s'informant sur les différents labels (qualité) en vigueur, mais aussi au niveau de la protection des données clients (CNIL, RGPD), puis en les analysant au regard de l'activité, des prestations et de la cible visée, afin d'inscrire l'entreprise dans son environnement économique/professionnel en adaptant continuellement son activité aux évolutions du secteur et en appliquant les obligations légales (affichage)</p> <p>Transmettre des comportements écoresponsables aux clients, en partageant avec eux sur les indices de réparabilité propres à leur appareil, en les sensibilisant au développement durable (ex : loi AGEC, ...), à l'économie circulaire, en leur expliquant la manière de modifier leurs habitudes favorisant les économies d'énergie (ex : cycle de charge de batterie, suppression des données, ...), pour limiter l'impact environnemental et optimiser le réemploi notamment par la collecte des produits nomades</p> <p>Préparer la collecte du produit à valoriser, en prenant contact avec les entreprises partenaires, en définissant les conditions de son ramassage, en respectant les conditions de colisage favorables à son ramassage, pour permettre son enlèvement de la zone de stockage en sécurité en classifiant les pièces en fonction des catégories (à réemployer, à reconditionner, à recycler)</p> <p>Valoriser des produits collectés dysfonctionnels, en instaurant un système de tri des pièces collectées, en adaptant les modalités de stockage (bacs anti-feux, dispositifs ESD) des pièces cassées mais fonctionnelles (batterie, écran), afin de ne pas détériorer davantage les pièces permettant de s'assurer de leur valeur de revente et garantir à terme leur réemploi ou leur reconditionnement</p>	<p>Questionnaire de connaissances - Etude de cas</p>

### RNCP37416BC03 - Diagnostiquer et réparer en conformité le produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p><i>Après avoir récupéré le produit du client,</i></p> <p>Réaliser un pré-diagnostic, en formulant un ensemble d'hypothèses sans nécessairement agir directement sur le produit, en procédant si nécessaire au démontage partiel du produit, le tout en veillant à ne pas le détériorer davantage (en l'utilisant démonté par exemple), en vue d'orienter ses recherches pour établir un diagnostic</p> <p>Réaliser un test complet du produit, en démontant le produit conformément aux exigences du constructeur, en repérant les composants oxydés, en réalisant un test croisé (pouvant coïncider avec le test intermédiaire), afin d'identifier la panne, son origine et ses conséquences et dommages sur l'appareil</p> <p>Poser un diagnostic confirmant la localisation du dysfonctionnement, en analysant les symptômes à l'aide des outils adéquats, afin de définir l'intervention à réaliser</p> <p>Rechercher la solution à une problématique technique par tout moyen (sur un forum, site constructeur ou toute autre ressource), à partir du diagnostic si la problématique est visible (notamment dans le cas d'un écran cassé), et croise les informations obtenues, afin de procéder au remplacement de la pièce défectueuse ou cassée qui empêche le fonctionnement en conformité du produit nomade (smartphone, tablette, montre connecté, console portable)</p> <p>Mettre en place les bonnes conditions à la réparation, en sélectionnant les outils, composants et consommables nécessaires afin de démonter le produit sans l'altérer</p> <p>Démonter le produit, en récupérant les pièces, les consommables et outils (écran, colle, vis de sécurité) en stock, en démontant le produit au regard de la documentation mise à disposition par le constructeur, sans altérer d'autres éléments de l'appareil</p> <p>Appliquer la méthode de désoxydation appropriée sur les composants affectés à traiter, en utilisant les outils et produits adaptés et en respectant les temps impartis, pour corriger le fonctionnement de l'appareil</p>	<p>Questionnaire de connaissances - mise en situation de simulation de relation client</p>

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Sélectionner le sous-ensemble à remplacer, en fonction de la panne diagnostiquée, pour assurer la maintenance requise</p> <p>Remplacer le sous-ensemble défectueux, en se conformant aux procédures du constructeur, en utilisant les méthodes, outils et pièces, pour remplacer les éléments endommagés</p> <p>Réinstaller le système d'exploitation de l'appareil à l'aide d'un logiciel adéquat soit fourni par le constructeur, soit présentant des caractéristiques identiques en s'assurant du déblocage du produit afin de permettre une remise à niveau logiciel</p> <p>Mettre à jour l'appareil, en utilisant la fonctionnalité interne ou un outil annexe, pour permettre un fonctionnement optimisé et sécurisé pour le client</p> <p>Remonter le produit, en respectant la procédure du constructeur en utilisant, le cas échéant, des pièces reconditionnées ou réemployées, en choisissant la pertinence entre une pièce neuve nécessitant l'utilisation de plastique et l'extraction de matériaux non renouvelables, et une pièce neuve, le cas échéant, permettant l'étanchéité de l'appareil ainsi que son intégrité, afin de clôturer la prestation à délivrer en conformité</p> <p>Collecter la pièce défectueuse (produit cassé ou non fonctionnel), en la triant dans le bac inhérent à la catégorie de déchets à laquelle elle appartient et en fonction de son état, afin de gérer les déchets du centre occasionnés par les réparations opérées en vue d'une valorisation de ce déchet</p> <p>Réaliser le test de sortie, en ayant déterminé si les éléments manquants à la conformité du produit ont été ajoutés ou corrigés, afin d'effectuer la remise du produit en conformité au client</p>	

### Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

La certification a pour but de démontrer les facultés d'une personne à exercer le métier de réparateur de produits nomades dans tous ses aspects. Néanmoins, il est possible de valider partiellement le Titre (par la voie de la formation ou de la VAE),

Le passage de la certification par capitalisation des blocs de compétences est possible dans ce cas : un candidat pourra passer un premier bloc sur une année et le ou les bloc(s) de compétences manquant(s) par la suite, aucun délai de carence n'est institué. Cela afin de répondre à des problématiques telles qu'une activité partielle ou une reconversion professionnelle en plusieurs temps, dans le but, toujours, d'obtenir la certification totale.

## Secteur d'activité et type d'emploi

### Secteurs d'activités :

Le/la réparateur(trice) de produits nomades peut être en poste dans les environnements suivants : un service après-vente d'une grande surface généraliste ou spécialisée, un centre de réparation indépendant, une station technique agréée (atelier ou centre de réparation de proximité agréé), un service après-vente de constructeurs, un fabricant de produits nomades, un atelier de reconditionnement, un atelier de démantèlement, un atelier de réemploi de pièces, un atelier de valorisation des pièces et composants, une ressourcerie, un centre de tri de produits nomades, un centre logistique de pièces pour produits nomades, une entreprise de vente de pièces en gros.

Les entreprises/employeurs peuvent être des TPE, PME comme de grandes entreprises dont les effectifs varient de 1 à plus de 300 salariés.

Le réparateur/La réparatrice peut aussi être indépendant(e) et travailler seul(e) avec différentes possibilités de statut (SA, SAS, EURL, Autoentrepreneur).

### Type d'emplois accessibles :

Les métiers visés par la certification sont :

- Technicien en service après-vente de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables
- Technicien réparateur de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables
- Réparateur de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables
- Technicien vendeur de produits nomades ou de smartphone ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables
- Vendeur réparateur de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables
- Agent de reconditionnement de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables
- Agent de démantèlement de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables
- Technicien vendeur en réparation de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables
- Testeur de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables
- Diagnostiqueur de produits nomades ou de smartphones ou de produits connectés ou de tablettes ou de consoles portables

### Code(s) ROME :

I1402 - Réparation de biens électrodomestiques et multimédia

I1401 - Maintenance informatique et bureautique

## Références juridiques des réglementations d'activité :

A ce jour, il n'existe pas de réglementation d'activité.

## Voie d'accès

### Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :

Les pré-requis pour accéder au dispositif de formation sont les suivants :

Maîtrise de la langue française (niveau B2).

Maîtrise des quatre opérations de base (addition, soustraction, multiplication et division).

Maîtrise de l'outil informatique (niveau C2i 1).

### Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Les pré-requis pour accéder à la certification sont les suivants :

Maîtrise de la langue française (niveau B2).

Maîtrise des quatre opérations de base (addition, soustraction, multiplication et division).

Maîtrise de l'outil informatique (niveau C2i 1).

### Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

### Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		<p>Le jury de certification est composé de 5 personnes, dont plus de 50% de membres sont extérieurs à GSM MASTER, et avec l'objectif d'une parité de genre au sein du jury, soit :</p> <p>5 personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* 2 Membres internes à GSM MASTER : responsable pédagogique ou formateur des modules centraux (réparation, commercialisation, diagnostic)</li><li>* 3 Membres externes à GSM MASTER : salarié(e)s et/ou indépendant(e)s (en exercice) œuvrant dans le champ de la réparation de produits nomades</li></ul> <p>constituant une équipe pluridisciplinaire :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Des responsables de formation, des formateurs</li><li>* Des responsables associatifs</li><li>* Un Directeur (trice) ou un(e) responsable spécialisé(e) dans le champs de la réparation des produits nomades</li><li>* 50% de personnes exerçant le métier de réparateur/trice de produits nomades</li><li>* 50% d'employeurs/euses et 50% de salariés/es</li></ul>
En contrat d'apprentissage	X		<p>Le jury de certification est composé de 5 personnes, dont plus de 50% de membres sont extérieurs à GSM MASTER, et avec l'objectif d'une parité de genre au sein du jury, soit :</p> <p>5 personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* 2 Membres internes à GSM MASTER : responsable pédagogique ou formateur des modules centraux (réparation, commercialisation, diagnostic)</li><li>* 3 Membres externes à GSM MASTER : salarié(e)s et/ou indépendant(e)s (en exercice) œuvrant dans le champ de la réparation de produits nomades</li></ul> <p>constituant une équipe pluridisciplinaire :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Des responsables de formation, des formateurs</li><li>* Des responsables associatifs</li><li>* Un Directeur (trice) ou un(e) responsable spécialisé(e) dans le champs de la réparation des produits nomades</li><li>* 50% de personnes exerçant le métier de réparateur/trice de produits nomades</li><li>* 50% d'employeurs/euses et 50% de salariés/es</li></ul>

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation continue	X		<p>Le jury de certification est composé de 5 personnes, dont plus de 50% de membres sont extérieurs à GSM MASTER, et avec l'objectif d'une parité de genre au sein du jury, soit :</p> <p>5 personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 2 Membres internes à GSM MASTER : responsable pédagogique ou formateur des modules centraux (réparation, commercialisation, diagnostic)</li> <li>* 3 Membres externes à GSM MASTER : salarié(e)s et/ou indépendant(e)s (en exercice) œuvrant dans le champ de la réparation de produits nomades</li> </ul> <p>constituant une équipe pluridisciplinaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Des responsables de formation, des formateurs</li> <li>* Des responsables associatifs</li> <li>* Un Directeur (trice) ou un(e) responsable spécialisé(e) dans le champs de la réparation des produits nomades</li> <li>* 50% de personnes exerçant le métier de réparateur/trice de produits nomades</li> <li>* 50% d'employeurs/euses et 50% de salariés/es</li> </ul>
En contrat de professionnalisation	X		<p>Le jury de certification est composé de 5 personnes, dont plus de 50% de membres sont extérieurs à GSM MASTER, et avec l'objectif d'une parité de genre au sein du jury, soit :</p> <p>5 personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 2 Membres internes à GSM MASTER : responsable pédagogique ou formateur des modules centraux (réparation, commercialisation, diagnostic)</li> <li>* 3 Membres externes à GSM MASTER : salarié(e)s et/ou indépendant(e)s (en exercice) œuvrant dans le champ de la réparation de produits nomades</li> </ul> <p>constituant une équipe pluridisciplinaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Des responsables de formation, des formateurs</li> <li>* Des responsables associatifs</li> <li>* Un Directeur (trice) ou un(e) responsable spécialisé(e) dans le champs de la réparation des produits nomades</li> <li>* 50% de personnes exerçant le métier de réparateur/trice de produits nomades</li> <li>* 50% d'employeurs/euses et 50% de salariés/es</li> </ul>
Par candidature individuelle		X	-
Par expérience	X		<p>Le jury de certification est composé de 5 personnes, dont plus de 50% de membres sont extérieurs à GSM MASTER, et avec l'objectif d'une parité de genre au sein du jury, soit :</p> <p>5 personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 2 Membres internes à GSM MASTER : responsable pédagogique ou formateur des modules centraux (réparation, commercialisation, diagnostic)</li> <li>* 3 Membres externes à GSM MASTER : salarié(e)s et/ou indépendant(e)s (en exercice) œuvrant dans le champ de la réparation de produits nomades</li> </ul> <p>constituant une équipe pluridisciplinaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Des responsables de formation, des formateurs</li> <li>* Des responsables associatifs</li> <li>* Un Directeur (trice) ou un(e) responsable spécialisé(e) dans le champs de la réparation des produits nomades</li> <li>* 50% de personnes exerçant le métier de réparateur/trice de produits nomades</li> <li>* 50% d'employeurs/euses et 50% de salariés/es</li> </ul>

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

## Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

### Certifications professionnelles enregistrées au RNCP en correspondance partielle :

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP37416BC01 - Conseiller à la vente de produits/services pour les produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)	<a href="#"><u>RNCP34020 - Vendeur-conseil en équipements de la maison connectée</u></a>	RNCP34020BC01 - CVEMC - BC1 - Assurer la relation clientèle, en magasin et/ou à distance et/ou à domicile
RNCP37416BC01 - Conseiller à la vente de produits/services pour les produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)	<a href="#"><u>RNCP34020 - Vendeur-conseil en équipements de la maison connectée</u></a>	RNCP34020BC02 - CVEMC - BC2 – Conseiller et vendre des solutions en équipements de la maison connectée en magasin et/ou à distance et/ou à domicile
RNCP37416BC01 - Conseiller à la vente de produits/services pour les produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)	<a href="#"><u>RNCP34020 - Vendeur-conseil en équipements de la maison connectée</u></a>	RNCP34020BC03 - CVEMC - BC3 - Optimiser son activité et participer à l'attractivité commerciale de son univers marchand
RNCP37416BC01 - Conseiller à la vente de produits/services pour les produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)	<a href="#"><u>RNCP37265 - Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques</u></a>	RNCP37265BC01 - 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
RNCP37416BC01 - Conseiller à la vente de produits/services pour les produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)	<a href="#"><u>RNCP37265 - Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques</u></a>	RNCP37265BC02 - 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
RNCP37416BC02 - Préparer l'activité de réparation de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée) EN SÉCURITÉ ET EN CONFORMITÉ	<a href="#"><u>RNCP34020 - Vendeur-conseil en équipements de la maison connectée</u></a>	RNCP34020BC03 - CVEMC - BC3 - Optimiser son activité et participer à l'attractivité commerciale de son univers marchand
RNCP37416BC03 - Diagnostiquer et réparer en conformité le produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)	<a href="#"><u>RNCP37265 - Réparateur conseil d'équipements électriques et électroniques</u></a>	RNCP37265BC03 - C3 Assurer la maintenance et/ou le reconditionnement d'un Équipement Électrique et Électronique

### Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP37416BC01 - Conseiller à la vente de produits/services pour les produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)	<a href="#"><u>RNCP28086 - Réparateur(trice) de produits nomades</u></a>	RNCP28086BC01 - Prendre en charge la demande client
RNCP37416BC02 - Préparer l'activité de réparation de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée) EN SÉCURITÉ ET EN CONFORMITÉ	<a href="#"><u>RNCP28086 - Réparateur(trice) de produits nomades</u></a>	RNCP28086BC04 - Communiquer et transmettre

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP37416BC03 - Diagnostiquer et réparer en conformité le produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)	<u>RNCP28086 - Réparateur(trice) de produits nomades</u>	RNCP28086BC02 - Diagnostiquer l'appareil
RNCP37416BC03 - Diagnostiquer et réparer en conformité le produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)	<u>RNCP28086 - Réparateur(trice) de produits nomades</u>	RNCP28086BC03 - Réparer l'appareil

## Base légale

Date de décision	27-03-2023
Durée de l'enregistrement en années	3
Date d'échéance de l'enregistrement	27-03-2026
Date de dernière délivrance possible de la certification	27-03-2030

## Pour plus d'informations

### Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2022	3	0	100	100	-
2021	7	3	86	57	-
2018	4	0	100	100	100

### Lien internet vers le descriptif de la certification :

<https://www.gsmmaster.fr/index.php?page=formations>

### Le certificateur n'habilite aucun organisme préparant à la certification

### Historique des changements de certificateurs :

Nom légal du certificateur	Siret du certificateur	Action	Date de la modification
GSM MASTER	44978889200015	Est retiré	01-06-2023

Nom légal du certificateur	Siret du certificateur	Action	Date de la modification
GSM MASTER	44978889200031	Est ajouté	01-06-2023

**Certification(s) antérieure(s) :**

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP28086</u>	Réparateur(trice) de produits nomades

**Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :**

**Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation**