

Technicien(enne) réseaux domestiques



- ◆ Technicien software
- ◆ Technicien SAV systèmes / réseaux
- ◆ Technicien réseaux domestiques

Spécialités :

Définition du métier :

Réaliser les interventions de service après-vente pour les produits et systèmes relevant de son domaine de compétence : «maison communicante», configuration de produits et de systèmes électrodomotiques et multimédia. Effectuer l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance, préventive ou curative des produits / systèmes et réseaux informatiques

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Prise de connaissance de la tournée à réaliser	Logistique
◆ Repérage du site et des conditions de réception	Technique
◆ Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client	Technique
◆ Établissement d'un devis estimatif, tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies	Technique
◆ Contrôle de la réception des produits sur les plateformes de livraison	Logistique
◆ Déballage et vérification (qualité et références) des produits à charger	Logistique
◆ Contrôle de la présence des marchandises et de la conformité de la livraison par rapport à la commande passée	Logistique
◆ Sélection des pièces et du matériel de diagnostic / de dépannage susceptibles d'être utiles, en cas de changement de pièces	Technique
◆ Contrôle des branchements, constat et localisation de la panne	Technique
◆ Identification, avec le client, de l'endroit idéal de réception	Technique
◆ Réalisation du métré	Technique
◆ Recherche des causes de dysfonctionnement et établissement du diagnostic du produit ou système chez le client ou à l'atelier (démontage, tests, contrôle de fonctionnement, etc.) ou à distance	Technique
◆ Présentation des produits et des services, information et conseil au client (fonctionnalités, modes d'utilisation, risques éventuels, normes d'utilisation, etc.)	Ventes
◆ Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage	Technique
◆ Traitement des anomalies et / ou réclamations client, par rapport au plan d'implantation initial	Technique
◆ Réglage des paramètres, des utilisateurs techniques, mise à jour des softs	Technique
◆ Essais sur « ban de chauffe »	Technique
◆ Tirage, installation et fixation des câbles coaxiaux, reliant les antennes aux appareils de réception : téléviseurs, chaînes stéréo, transformateurs, décodeurs	Technique
◆ Installation, réglage et mise en service des produits	Technique
◆ Pose des différents matériels / appareils sur les murs	Technique
◆ Pose sur site (toits, terrasses, balcons, mats, pylônes, etc.) des antennes et / ou paraboles de réception d'ondes et de signaux hertziens (télévision et radio)	Technique
◆ Orientation des antennes et / ou paraboles la plus efficace possible pour le captage, sans parasites, des signaux, image et son	Technique
◆ Mise au point et réglage, réalisation des mesures et tests nécessaires en vue d'un fonctionnement des liaisons installées en conformité avec le cahier des charges	Technique
◆ Mise en place et interconnexion entre les terminaux et les périphériques éventuels	Technique
◆ Entretien, réparation et / ou mise en conformité du système	Technique
◆ Maintenance préventive du produit ou système (antivirus, mise à jour du logiciel)	Technique

◆ Enlèvement des produits en panne / des appareils anciens	Logistique
◆ Rédaction du rapport technique d'installation (relevé de mesures, réglages, modifications éventuelles).	Technique
◆ Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention	Technique
◆ Information et sensibilisation des utilisateurs	Services
◆ Information du client sur la nature et la garantie de la réparation effectuée	Services
◆ Réception du chantier, et formalisation de l'accord du client (signature)	Technique
◆ Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention et encaissement éventuel	Gestion / administration
◆ Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés	Services
◆ Constat et établissement d'un dossier relatif au mécontentement du client (non respect du plan initial, réalisation défectueuse, etc.)	Gestion commerciale
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation
◆ Réalisation des inventaires produits	Logistique
◆ Gestion du stock des prêts et des produits échangés	Logistique
◆ Gestion des stocks produits ou pièces détachées	Logistique
◆ Passation et suivi des commandes de produits, d'accessoires	Gestion commerciale
◆ Reporting sur les activités réalisées, les problèmes rencontrés	Gestion / administration
◆ Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs	Technique
◆ Veille technique, relative à son domaine d'activité	Technique

Autres activités éventuelles :

Savoir-faire du métier :

Nature des savoir-faire	Domaines des savoir-faire
◆ Planifier et organiser les dépannages / les installations afin d'optimiser les distances et les temps de déplacement	Gestion
◆ Identifier, choisir et prévoir les matériels, les outils et pièces nécessaires à la réparation, les softs et les mises à jour	Technique
◆ Questionner de façon pertinente le demandeur, imaginer les "bonnes questions" afin d'optimiser les déplacements pour dépannage	Communication
◆ Utiliser les méthodes, outils et logiciels ou supports techniques de diagnostic de pannes ou de dysfonctionnements, de validation de réparation, de configuration et de réglage	Technique
◆ Utiliser les méthodes, outils et logiciels ou supports techniques de réparation d'une panne, d'un dysfonctionnement	Technique
◆ Qualifier la nécessité et la faisabilité de la réparation	Technique
◆ Lire, utiliser et interpréter un schéma technique, une notice constructeur	Technique
◆ Détecter et identifier la panne, le dysfonctionnement à partir des symptômes ou des codes pannes	Technique
◆ Diagnostiquer une panne système : brouillage, intermittence, parasites, installation défectueuse, TNT(ondes stationnaires), etc.	Technique
◆ Analyser et expliciter les causes / facteurs ayant occasionnés la panne ou le dysfonctionnement, formuler une hypothèse de panne et en juger la validité	Technique
◆ Établir un devis, évaluer les coûts, temps et matériaux nécessaires	Technique
◆ Paramétrer un réseau domestique	Technique
◆ Transposer des situations et solutions techniques à des environnements nouveaux	Technique
◆ Évaluer la résistance de matériaux, la résistance des murs...	Technique
◆ Souder et câbler	Technique
◆ Raccorder des appareils, des systèmes entre eux	Technique
◆ Conseiller le client sur le produit et/ou le système, ses fonctionnalités, son utilisation, les précautions d'usage, les normes et la réglementation en vigueur, etc.	Communication
◆ Rédiger un rapport et / ou un compte-rendu d'intervention, et / ou une commande de matériel	Communication
◆ Lire des documents techniques en anglais	Communication
◆ Capitaliser et exploiter toutes informations / documentations recueillies en interne / externe	Gestion
◆ Conduire un véhicule, une voiture	Logistique

Connaissances requises pour l'exercice du métier :

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Electronique numérique	Approfondies	243
◆ Connectique	Approfondies	243
◆ Réseaux et systèmes domestiques du marché	Approfondies	310
◆ Techniques et méthodologies de diagnostic de pannes / de dysfonctionnements	Approfondies	31604
◆ Techniques et méthodologies de dépannage, de réparation	Approfondies	316
◆ Electricité courant faible	Opérationnelles	240
◆ Câblage (technologies / techniques)	Opérationnelles	350
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	Opérationnelles	350
◆ Anglais technique	Opérationnelles	152
◆ Soudure	Opérationnelles	350
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Droit de la consommation (vices cachés...) / des consommateurs	De base	13292
◆ Electrotechnique / Electromécanique	De base	240
◆ Electronique analogique	De base	243
◆ Portage / manipulation de charges / gestes et postures	De base	31776
◆ Prévention sécurité (biens et personnes)	De base	428
◆ Sécurité IGH (Immeuble grande hauteur)	De base	42841
◆ Bâtiments (matériaux, techniques de fixation, lecture de plan...)	De base	222
◆ Sécurité électrique	De base	24047
◆ Traitement du signal numérique	De base	24356
◆ Services de l'entreprise	De base	13292
◆ Son et image / audio et vidéo	De base	46236
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Logiciel métier	De base	310

Facteurs-clés d'évolution du métier :

- Le « tout numérique » : intégration voix/sons/image/données
- Le sans-fil / Internet
- Micro-énergie et énergie embarquée dans les produits nomades
- Gestion de la vie des produits : vente, SAV, maintenance, recyclage

Conséquences sur les activités et compétences du métier :

- Métier émergent qui sera mature à 2/3 ans. L'utilisation des outils informatiques dédiés est un critère important de professionnalisation

- Intégration en cours des métiers d'antenniste et de technicien systèmes particuliers vers le métier de « Technicien réseaux domestiques » .

Conséquences sur les compétences requises pour l'exercice de ce métier :

- Informatique : raccordements (connectique) et paramétrage. 2 ans d'acquisition et d'apprentissage pour la maîtrise de ce savoir-faire
- Soudure, câblage : formation courte
- Relation clientèle et pédagogie : écoute, compréhension et reformulation compréhensible des attentes du client, analyser et adapter son et son comportement et son expression en fonction des CSP des clients
- Ventes : réaliser un chiffre d'affaires

Ce métier se différencie du métier de technicien réseaux professionnels (B to B), tant au regard des conditions de travail (travail en chantier, en hauteur.) que de certaines activités (connectique, câblage, pose, réglage, paramétrage de centrale de tête, contrôle d'accès, gestion (chauffage technique, etc.) ou compétences (calculer une perte électrique, mesurer une recette technique, répondre à appel d'offre.)

- Antennes collectives (une spécialité du métier) : l'emploi d'antenniste nécessite des compétences spécifiques sur le transport d'information, de signaux (cuivre, fibre optique, liaison physique et non physique: air/ espace).

A partir de ce métier, on peut envisager une évolution possible vers le métier de technicien services en domotique, tenant compte des facteurs complémentaires suivants :

- Évolution des technologies / Des produits de plus en plus sophistiqués, interconnectés, complexes
- Sécurité des personnes à domicile
- Gestion thermique (Grenelle de l'environnement)
- Evolution des matériels (centrale avec connections diverses, sans-fil.)
- Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Équipements Electriques et Electroniques)

Ce passage au métier de technicien services en domotique, à horizon 3/5 ans, se situera en concurrence avec d'autres champs professionnels (comme le bâtiment, les électriciens.), et se réalisera dans la continuité, avec l'acquisition progressive de savoirs techniques nouveaux,

- Maîtrise des réseaux / de l'informatique, inter-opérationnalité, connexion entre produits. « Ce qui se passe dans le collectif préfigure ce qui se passera dans le domestique.. »
- Electricité, gestion thermique, alarmes, personnes handicapées, anti-incertitude.
- Connaissance des matériaux , Normes « bâtiments » DTU (Document Technique Unifié), assurance bâtiments, etc.

Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution :

BAC PRO SEN (Systèmes Electroniques Numériques)
Et/ou titre à finalité professionnelle pour la branche

Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences :

Développement à court terme des compétences dans le domaine informatique

Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :
