

Technicien(ne) réseaux domestiques



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

Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Le métier de technicien réseaux domestiques existe essentiellement dans les entreprises, le plus souvent de moins de 10 salariés, spécialisées sur ce champ d'activité. Il réalise ses interventions chez le client au moment de l'installation des produits, ou lors d'une maintenance préventive ou curative.

La mobilité est un élément important, les déplacements sont fréquents. L'activité peut s'effectuer en hauteur, en environnement allergène (plâtre, espace clos...) et impliquer le port de charges.

Sous la responsabilité du chef d'équipe maintenance /SAV, il réalise ses missions en lien avec les autres techniciens, les conseillers services, le magasinier SAV et les vendeurs.

Missions :

- Effectuer l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance, préventive ou curative des produits / systèmes et réseaux informatiques.
- 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 électro domotiques et multimédia.

Activités :

| Nature des activités | Domaines d'activité |
|---|---------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Repérage du site et des conditions de réception. • Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client. • Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. • Réception du chantier, et formalisation de l'accord du client (signature). • Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs et / ou consolidation d'une base de données. • Identification, avec le client, de l'endroit idéal de réception. • Réalisation du métré à domicile. • 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. • Traitement des anomalies et / ou réclamations client, par rapport au plan d'implantation initial. • Tirage, installation et fixation des câbles coaxiaux, reliant les antennes aux appareils de réception : téléviseurs, chaînes stéréo, transformateurs, décodeurs. • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises. • Pose des différents matériels / appareils sur les murs. • Raccorder des appareils ou des systèmes entre eux. • 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. • Paramétrage du réseau domestique. • Mise en place et interconnexion entre les terminaux et les périphériques éventuels. • Entretien, réparation et / ou mise en conformité du système. • Test du fonctionnement du produit ou système après intervention. • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance. | Technique |
| <ul style="list-style-type: none"> • Recherche et commandes de pièces en cas d'absence en stocks, de pièces rares. • Gestion du stock des prêts et des produits échangés. • Gestion des stocks produits en SAV ou pièces détachées. • Gestion des déchets et appareils défectueux / anciens. | Logistique |
| <ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Formation du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Information du client sur la nature et la garantie de la réparation effectuée. | Services |

| Nature des activités | Domaines d'activité |
|--|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Constat et établissement d'un dossier relatif au mécontentement du client (non respect du plan initial, réalisation défectueuse, etc.). Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention chez le client et encaissement éventuel. Etablissement et suivi du dossier client : vente, commande, financement, garantie, abonnement, intervention, litige. Passation et suivi des commandes de produits, pièces détachées, d'accessoires. | Gestion commerciale |
| <ul style="list-style-type: none"> Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage. Rédaction des comptes rendus des interventions techniques réalisées. Rédaction du rapport technique d'installation (relevé de mesures, réglages, modifications éventuelles). | Gestion / Administration |
| <ul style="list-style-type: none"> Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. Réception des appels et planification des rendez-vous avec le client. Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. | Relation professionnelle |
| <ul style="list-style-type: none"> Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. | Vente |

Autres activités selon le type d'entreprises :

| Nature des activités | Domaines d'activité |
|--|---------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Récupération de données informatiques du client perdues. | Technique |
| <ul style="list-style-type: none"> Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires. | Management |
| <ul style="list-style-type: none"> Livraison des produits neufs / réparés et/ou des produits de prêt. | Logistique |

Niveau requis pour exercer le métier :

Aptitudes professionnelles

Avoir le permis de conduire.
Pouvoir manipuler des objets lourds et encombrants.
Savoir travailler en hauteur.

Diplômes / Titres

Niveau IV

- Bac pro Systèmes Électroniques Numériques (SEN)
- Titre professionnel de Technicien(ne) Services Multimédia (TSM),
- Titre AFPA de Technicien Image, Son et Appareils Multimédia.
- Titre professionnel de Technicien Réseaux et services très haut débit)

Niveau III

- BTS Domotique
- BTS Systèmes électroniques

Expérience professionnelle

Expérience souhaitée comme :

- Technicien EGP ou antenneur,
- Chauffagiste, poseur de fenêtre ou volets roulants, poseur d'alarme.

Facteurs d'évolution :

Évolutions de l'environnement du secteur

- Développement des achats de précaution et tranquillité (menaces d'intrusion dans la vie privée, perception du public, nocivité ou non des ondes)
- Vieillesse des clients (hausse des dépenses liées à la dépendance et au maintien à domicile)
- Développement du télétravail –télé activité
- Convergence et interopérabilité des produits entre eux : développement d'objets communicants, des réseaux domestiques et de la domotique...
- Renouvellement rapide des générations de matériels et élargissement des gammes

Impacts des évolutions au sein des entreprises :

- Recherche de maîtrise des coûts d'intervention (développement du dépannage à distance)
- Diversification des produits (domotique, réseaux...) et services proposés : prise en main des produits, formation...
- Recherche de décroisement des spécialités correspondant aux « univers » et constituer un seul métier à spectre large

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier émergent

Périmètre du métier

Le développement de ce métier est fortement lié à un marché en plein essor (mise en convergence des produits via un réseau domestique, installations de la domotique) qui reste cependant encore très incertain au vu des réflexions techniques en cours sur le type de réseaux à développer.

Le métier peut s'élargir selon les organisations des entreprises vers :

- La maîtrise de plusieurs univers produits (brun / blanc / gris)
- Le développement de nouveaux produits (ex : photovoltaïque, équipements d'assistance à la personne, alarme...)

Environnement de travail

Inchangé

Compétences stratégiques ou à renforcer

| Nature des compétences | Domaines d'activité |
|--|----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance | Technique |
| <ul style="list-style-type: none"> • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie | Relations professionnelles |

Compétences en émergence

| Nature des compétences | Domaines d'activité |
|---|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...) • Veille technique sur l'évolution des produits et du marché | Gestion / Administration |
| <ul style="list-style-type: none"> • Proposition de produits et de services annexes au domicile du client | Vente |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prise des rendez-vous avec les prospects/clients | Gestion commerciale |

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013