



Catalogue des formations techniques

2026

Qualiopi
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie suivante :
Action de formation

ServiceClient
par **B/S/H/**

Organisme de Formation : BSH Electroménager, Service Formations Techniques, 26 avenue Michelet, CS 90045, 93582 Saint-Ouen Cedex - Siren 341 911 790 00036 - N° de déclaration d'existence 11930232193 enregistrée auprès de la préfecture de la région : Ile de France. Ne vaut pas agrément de l'Etat.

En tant que fabricant,

BSH Electroménager dispose d'une expertise approfondie des produits sur lesquels nous vous formons.

Nos formations sont animées par nos Inspecteurs Techniques formateurs, forts de leur expérience pratique sur le terrain.

En région ou sur notre campus Bosch de Saint Ouen, en inter ou intra-entreprise, et selon vos besoins, bénéficiez de sessions de qualité dans une atmosphère dynamique, favorable au partage d'expériences et à la réflexion.

Grâce à une alternance entre la partie théorique et la partie pratique, vous ferez évoluer vos connaissances, votre maîtrise, votre autonomie.

Nous sommes là pour vous aider à adopter les meilleures techniques que vous appliquerez directement sur nos produits.

Ce catalogue rassemble les informations utiles pour l'organisation de vos formations professionnelles, que ce soit pour vos équipes techniques du terrain, ou pour les professionnels de l'accueil SAV par téléphone.

Afin de faciliter vos démarches administratives et d'améliorer votre expérience client, nous développons des solutions digitales sur l'ensemble de votre parcours d'apprentissage, avant, pendant et après la formation.

Nous vous remercions pour votre confiance.

Roudy Verjuin

Responsable Service Formation, Qualité et Documentation



NOUVEAU FORMULAIRE DE PRE-INSCRIPTION

Le formulaire complété nous apporte une vision à 360° de vos besoins pour une formation de groupe* sur mesure.

Si vous faites une formation en groupe, nous vous remercions de remplir préalablement ce formulaire.

[Formulaire de Demande de Formation Technique B/S/H/](#)



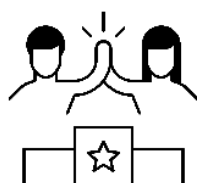
Accessible depuis ce QR Code, cette étape est indispensable pour **comprendre vos besoins et :**

- Organisation adaptée et matériel nécessaire
- Informations administratives pour l'établissement de vos documents.
- Faites-nous part de tout autre besoin spécifique

* Afin de garantir la qualité de la formation, un groupe est **limité à 10 participants** maximum.

Retrouvez dans ce catalogue le descriptif complet des programmes et les modalités, en présentiel et à distance.

- Lave-vaisselle
- Lavage
- Cuisson
- Machine à café automatique
- iService 5
- Call Center Accueil SAV



Et en bonus +++

Pour toute inscription à une formation technique, BSH Electroménager vous offre **un accès personnel illimité à son logiciel iService5**, (un accès par participant inscrit).

+ Droit d'accès à la **plateforme d'apprentissage en ligne Learning Universe OFFERT**, sur demande, dès votre inscription, en illimité.

+ Au-delà de votre expertise technique, **développez vos compétences interpersonnelles** en tant qu'apporteur de solutions.



NOUVEAU : FORMATION A DISTANCE, en 2h

iService5

Destiné aux réparateurs professionnels pour l'aide à la réparation et le diagnostic de produits BSH Electroménager, ce logiciel permet d'établir des connexions sans fil avec l'appareil.

Grâce au iService 5, vous allez pouvoir mettre à jour le firmware complet par flashage/programmation, effectuer la lecture des codes erreurs et aussi le codage des appareils.

Cette formation est **individuelle**.

NOTRE PLATEFORME DE FORMATION

Learning Universe

Pour apprendre en toute autonomie grâce à des modules en ligne.

Accessibles à tout moment, choisissez les modules les plus adaptés à vos envies et besoins. Suivez ces formations techniques selon votre propre rythme et emploi du temps.

Qui sont nos Formateurs ?



Notre équipe d'Inspecteurs Techniques Formateurs itinérants et sédentaires

- Martial Cardon
- Grégory Guyot
- Gilles Rey
- Cédric Simon
- Thierry Tabary
- Michael Wadoux
- Paulino Alves
- Jérôme Dumereau
- Aurélien Egret
- Philippe Lopes
- Laurent Peron
- Roudy Verjuin

Formations effectuées sur toutes les régions de France, et sur notre Campus Bosch de Saint Ouen.

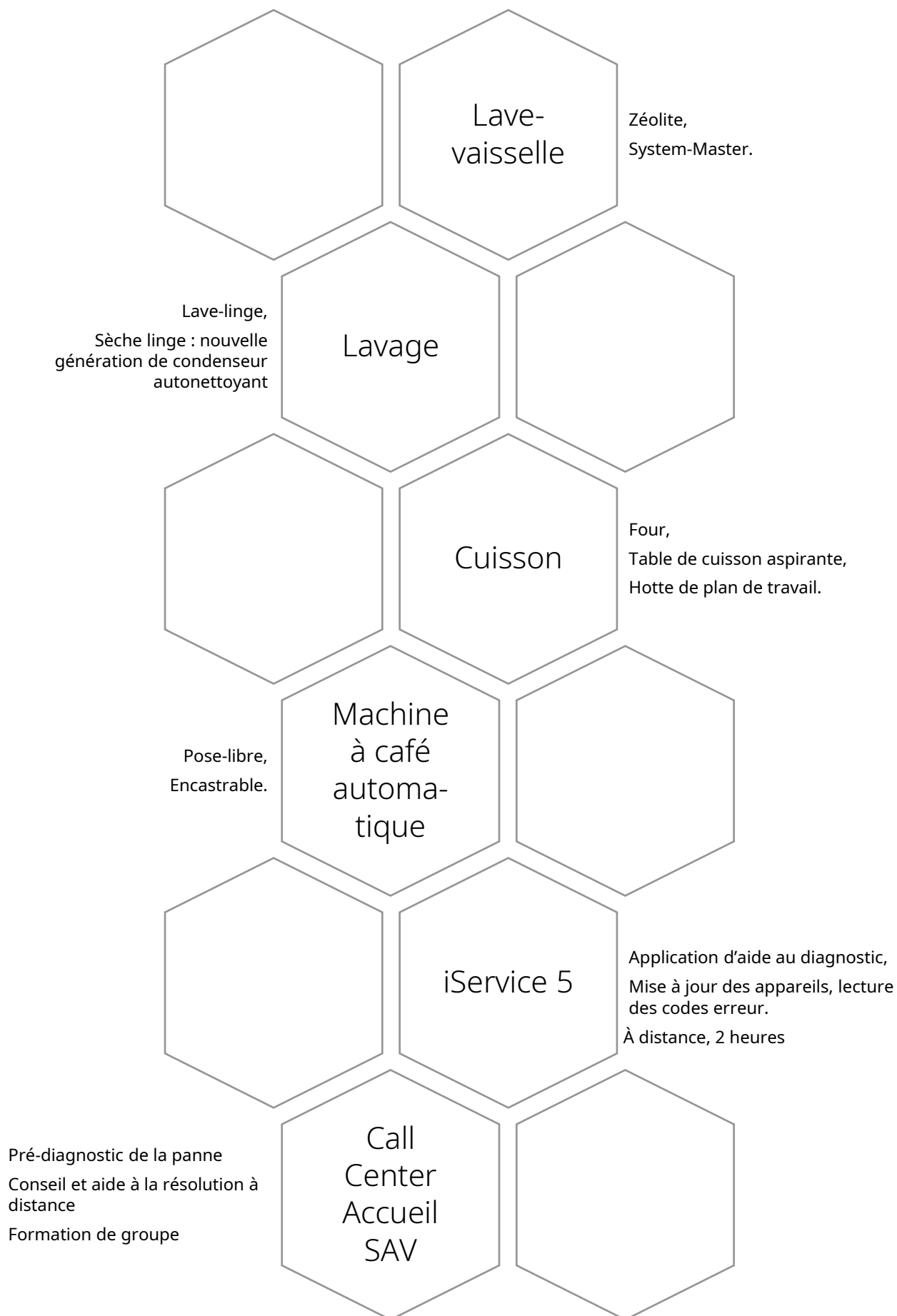


Nos Inspecteurs Techniques Formateurs **suivent régulièrement des formations de formateur en externe** afin de vous dispenser des formations de qualité.

Leurs **formations techniques sur nos produits et leurs nouvelles technologies** sont organisées une à deux fois par an par nos experts BSH.

La veille technique et la visite régulière de nos Centres Techniques Agréés et de nos revendeurs leur permettent de **mettre régulièrement à jour leurs contenus pédagogiques.**

NOS PROGRAMMES DE FORMATION 2026



Programme Lave-vaisselle, 2026

Appréhender la méthode de diagnostic sur les produits électroménagers
dans le respect des règles de sécurité pour le Technicien et le Consommateur

Personnes concernées :

Technicien électroménager débutant et /ou expérimenté.

Pré requis :

- Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- Etre titulaire de l'habilitation électrique BR en cours de validité
- Téléphone portable, adresse email pour connexion logiciel iService 5.
- EPI obligatoires : chaussures de sécurité et gants.

Nombre de participants :

10 maximum

Durée : 1 journée (7 heures)

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- Comprendre le fonctionnement,
- Informer et conseiller efficacement le consommateur.
- Identifier rapidement et précisément la ou les causes à l'origine de la panne d'un produit quel que soit le type, le modèle ou la marque,
- Assurer la maintenance du produit.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et travaux pratiques réalisés individuellement.
- Etude d'algorithmes de recherche de panne.
- Mise à disposition de produits préalablement mis en panne.
- Documentation technique détaillée remise à chaque participant (codes pannes et programmes tests).
- Appareils de mesure et outillage spécifique.
- Le formateur adapte le déroulement de la formation selon le public bénéficiaire.
- Manipulations physiques des appareils

Déroulé de la formation

Générique (½ journée)

Les 4 étapes d'une intervention réussie :

- Pré-diagnostic - Diagnostic
- Réparation - Clôture de l'intervention

Description du processus recherche de panne

Les mesures de sécurité :

- Les risques
- La sécurité, le réparateur et le consommateur

Les prérequis indispensables :

- Le principe de fonctionnement et l'installation

Atelier pratique (½ journée)

Diagnostic

- Le programme d'aide au diagnostic
- Contrôle des différentes fonctions, Essais et mesures
- Durée et coût de la réparation

Méthodologie de dépannage

- Démontage et remontage des composants
- Contrôle du fonctionnement
- Durée et coût de la réparation

Modalités d'évaluation de la formation

- Contrôle des besoins par un questionnaire des attentes
- Contrôle des connaissances par une auto-évaluation lors de l'inscription
- Contrôle des acquis par le formateur tout au long du stage



A la fin du stage remise de :

- une attestation de participation individuelle
- un support de formation (lien vers la documentation téléchargeable ou clé USB)
- une copie numérique de la feuille d'émargement (sur demande)

Pour tout renseignement, par email à
soa.formationst@bshg.com
ou par tél. au 01 49 48 24 08,
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Organisme de Formation : BSH Electroménager, Service Formations Techniques, 26 avenue Michelet, CS 90045, 93582 Saint-Ouen Cedex
- Siren 341 911 790 00036 - N° de déclaration d'existence 11930232193 enregistrée auprès de la préfecture de la région : Ile de France.
Ne vaut pas agrément de l'Etat.

Standard: + 33 1 4948 2400, www.bsh-group.fr / Société par Actions Simplifiée au capital de 10.675.000 EUR / Siège social: Saint-Ouen,
R.C.S. Bobigny B 341 911 790 / TVA Intracommunautaire FR55 341 911 790

Programme Lave-Linge, Sèche-linge, 2026

Appréhender la méthode de diagnostic sur les produits électroménagers
dans le respect des règles de sécurité pour le Technicien et le Consommateur

Personnes concernées :

Technicien électroménager débutant et /ou expérimenté.

Pré requis :

- Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- Etre titulaire de l'habilitation électrique BR en cours de validité
- Téléphone portable, adresse email pour connexion logiciel iService 5.
- EPI obligatoires : chaussures de sécurité et gants.

Nombre de participants :

10 maximum

Durée : 1 journée (7 heures)

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- Comprendre le fonctionnement,
- Informer et conseiller efficacement le consommateur.
- Identifier rapidement et précisément la ou les causes à l'origine de la panne d'un produit quel que soit le type, le modèle ou la marque,
- Assurer la maintenance du produit.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et travaux pratiques réalisés individuellement.
- Etude d'algorithmes de recherche de panne.
- Mise à disposition de produits préalablement mis en panne.
- Documentation technique détaillée remise à chaque participant (codes pannes et programmes tests).
- Appareils de mesure et outillage spécifique.
- Le formateur adapte le déroulement de la formation selon le public bénéficiaire.
- Manipulations physiques des appareils

Déroulé de la formation

Générique (½ journée)

Les 4 étapes d'une intervention réussie :

- Pré-diagnostic - Diagnostic
- Réparation - Clôture de l'intervention

Description du processus recherche de panne

Les mesures de sécurité :

- Les risques
- La sécurité, le réparateur et le consommateur

Les prérequis indispensables :

- Le principe de fonctionnement et l'installation

Atelier pratique (½ journée)

Diagnostic

- Le programme d'aide au diagnostic
- Contrôle des différentes fonctions, Essais et mesures
- Durée et coût de la réparation

Méthodologie de dépannage

- Démontage et remontage des composants
- Contrôle du fonctionnement
- Durée et coût de la réparation

Modalités d'évaluation de la formation

- Contrôle des besoins par un questionnaire des attentes
- Contrôle des connaissances par une auto-évaluation lors de l'inscription
- Contrôle des acquis par le formateur tout au long du stage



A la fin du stage remise de :

- une attestation de participation individuelle
- un support de formation (lien vers la documentation téléchargeable ou clé USB)
- une copie numérique de la feuille d'emargement (sur demande)

Pour tout renseignement, par email à
soa.formationst@bshg.com
ou par tél. au 01 49 48 24 08,
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Organisme de Formation : BSH Electroménager, Service Formations Techniques, 26 avenue Michelet, CS 90045, 93582 Saint-Ouen Cedex
- Siren 341 911 790 00036 - N° de déclaration d'existence 11930232193 enregistrée auprès de la préfecture de la région : Ile de France.
Ne vaut pas agrément de l'Etat.

Standard: + 33 1 4948 2400, www.bsh-group.fr / Société par Actions Simplifiée au capital de 10.675.000 EUR / Siège social: Saint-Ouen,
R.C.S. Bobigny B 341 911 790 / TVA Intracommunautaire FR55 341 911 790

Programme Cuisson, 2026

Appréhender la méthode de diagnostic sur les produits électroménagers
dans le respect des règles de sécurité pour le Technicien et le Consommateur

Personnes concernées :

Technicien électroménager débutant et /ou expérimenté.

Pré requis :

- Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- Etre titulaire de l'habilitation électrique BR en cours de validité
- Téléphone portable, adresse email pour connexion logiciel iService 5.
- EPI obligatoires : chaussures de sécurité et gants.

Nombre de participants :

10 maximum

Durée : 1 journée (7 heures)

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- Comprendre le fonctionnement,
- Informer et conseiller efficacement le consommateur.
- Identifier rapidement et précisément la ou les causes à l'origine de la panne d'un produit quel que soit le type, le modèle ou la marque,
- Assurer la maintenance du produit.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et travaux pratiques réalisés individuellement.
- Etude d'algorithmes de recherche de panne.
- Mise à disposition de produits préalablement mis en panne.
- Documentation technique détaillée remise à chaque participant (codes pannes et programmes tests).
- Appareils de mesure et outillage spécifique.
- Le formateur adapte le déroulement de la formation selon le public bénéficiaire.
- Manipulations physiques des appareils

Déroulé de la formation

Générique (½ journée)

Les 4 étapes d'une intervention réussie :

- Pré-diagnostic - Diagnostic
- Réparation - Clôture de l'intervention

Description du processus recherche de panne

Les mesures de sécurité :

- Les risques
- La sécurité, le réparateur et le consommateur

Les prérequis indispensables :

- Le principe de fonctionnement et l'installation

Atelier pratique (½ journée)

Diagnostic

- Le programme d'aide au diagnostic
- Contrôle des différentes fonctions, Essais et mesures
- Durée et coût de la réparation

Méthodologie de dépannage

- Démontage et remontage des composants
- Contrôle du fonctionnement
- Durée et coût de la réparation

Modalités d'évaluation de la formation

- Contrôle des besoins par un questionnaire des attentes
- Contrôle des connaissances par une auto-évaluation lors de l'inscription
- Contrôle des acquis par le formateur tout au long du stage



A la fin du stage remise de :

- une attestation de participation individuelle
- un support de formation (lien vers la documentation téléchargeable ou clé USB)
- une copie numérique de la feuille d'émargement (sur demande)

Pour tout renseignement, par email à
soa.formationst@bshg.com
ou par tél. au 01 49 48 24 08,
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Organisme de Formation : BSH Electroménager, Service Formations Techniques, 26 avenue Michelet, CS 90045, 93582 Saint-Ouen Cedex
- Siren 341 911 790 00036 - N° de déclaration d'existence 11930232193 enregistrée auprès de la préfecture de la région : Ile de France.
Ne vaut pas agrément de l'Etat.

Standard: + 33 1 4948 2400, www.bsh-group.fr / Société par Actions Simplifiée au capital de 10.675.000 EUR / Siège social: Saint-Ouen,
R.C.S. Bobigny B 341 911 790 / TVA Intracommunautaire FR55 341 911 790

Programme Machine à café automatique, 2026

Appréhender la méthode de diagnostic sur les produits électroménagers
dans le respect des règles de sécurité pour le Technicien et le Consommateur

Personnes concernées :

Technicien électroménager débutant et /ou expérimenté.

Pré requis :

- Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- Etre titulaire de l'habilitation électrique BR en cours de validité
- Téléphone portable, adresse email pour connexion logiciel iService 5.
- EPI obligatoires : chaussures de sécurité et gants.

Nombre de participants :

10 maximum

Durée : 1 journée (7 heures)

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- Comprendre le fonctionnement,
- Informer et conseiller efficacement le consommateur.
- Identifier rapidement et précisément la ou les causes à l'origine de la panne d'un produit quel que soit le type, le modèle ou la marque,
- Assurer la maintenance du produit.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et travaux pratiques réalisés individuellement.
- Etude d'algorithmes de recherche de panne.
- Mise à disposition de produits préalablement mis en panne.
- Documentation technique détaillée remise à chaque participant (codes pannes et programmes tests).
- Appareils de mesure et outillage spécifique.
- Le formateur adapte le déroulement de la formation selon le public bénéficiaire.
- Manipulations physiques des appareils

Déroulé de la formation

Générique (½ journée)

Les 4 étapes d'une intervention réussie :

- Pré-diagnostic - Diagnostic
- Réparation - Clôture de l'intervention

Description du processus recherche de panne

Les mesures de sécurité :

- Les risques
- La sécurité, le réparateur et le consommateur

Les prérequis indispensables :

- Le principe de fonctionnement et l'installation

Atelier pratique (½ journée)

Diagnostic

- Le programme d'aide au diagnostic
- Contrôle des différentes fonctions, Essais et mesures
- Durée et coût de la réparation

Méthodologie de dépannage

- Démontage et remontage des composants
- Contrôle du fonctionnement
- Durée et coût de la réparation

Modalités d'évaluation de la formation

- Contrôle des besoins par un questionnaire des attentes
- Contrôle des connaissances par une auto-évaluation lors de l'inscription
- Contrôle des acquis par le formateur tout au long du stage



A la fin du stage remise de :

- une attestation de participation individuelle
- un support de formation (lien vers la documentation téléchargeable ou clé USB)
- une copie numérique de la feuille d'émargement (sur demande)

Pour tout renseignement, par email à
soa.formationst@bshg.com
ou par tél. au 01 49 48 24 08,
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Organisme de Formation : BSH Electroménager, Service Formations Techniques, 26 avenue Michelet, CS 90045, 93582 Saint-Ouen Cedex
- Siren 341 911 790 00036 - N° de déclaration d'existence 11930232193 enregistrée auprès de la préfecture de la région : Ile de France.
Ne vaut pas agrément de l'Etat.

Standard: + 33 1 4948 2400, www.bsh-group.fr / Société par Actions Simplifiée au capital de 10.675.000 EUR / Siège social: Saint-Ouen, R.C.S. Bobigny B 341 911 790 / TVA Intracommunautaire FR55 341 911 790

Programme iService5, 2026

Appréhender la méthode de diagnostic sur les produits électroménagers
dans le respect des règles de sécurité pour le Technicien et le Consommateur

Personnes concernées :

Technicien électroménager débutant et /ou expérimenté.

Pré requis :

- Avoir une connexion internet stable
- Avoir téléchargé l'application Iservice5, compte activé par BSH deux jours avant la formation
- Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- Etre titulaire de l'habilitation électrique BR en cours de validité
- Smartphone ou tablette pour les participants

Nombre de participants

10 maximum

Durée : 2 heures

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- Pouvoir utiliser l'application Iservice5 et savoir la paramétrer
- Mettre à jour le logiciel de l'appareil,
- Consulter les codes erreurs en mémoire

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Vidéo de démonstration et présentation power-point.
- Apports théoriques.
- Tablettes et Téléphones portables.
- Notice technique remise à chaque participant.
- Le formateur adapte le déroulement de la formation selon le public bénéficiaire

Déroulé de la formation

- Principe de fonctionnement de l'application Iservice5,
- Explication du principe de fonctionnement,
- Ouverture du point d'accès de l'appareil,
- Démonstration du flashage,
- Démonstration de la lecture des codes pannes

Pour tout renseignement, par email à
soa.formationst@bshg.com
ou par tél. au 01 49 48 24 08,
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Modalités d'évaluation de la formation

- Contrôle des besoins par un questionnaire des attentes,
- Contrôle des connaissances par une auto-évaluation lors de l'inscription,
- Contrôle des acquis par le formateur tout au long du stage.



A la fin du stage remise de :

- une attestation de participation individuelle,
- un support de formation : lien vers la documentation téléchargeable
- une attestation de présence , sur demande

Organisme de Formation : BSH Electroménager, Service Formations Techniques, 26 avenue Michelet, CS 90045, 93582 Saint-Ouen Cedex
- Siren 341 911 790 00036 - N° de déclaration d'existence 11930232193 enregistrée auprès de la préfecture de la région : Ile de France.
Ne vaut pas agrément de l'Etat.

Standard: + 33 1 4948 2400, www.bsh-group.fr / Société par Actions Simplifiée au capital de 10.675.000 EUR / Siège social: Saint-Ouen, R.C.S. Bobigny B 341 911 790 / TVA Intracommunautaire FR55 341 911 790

Programme Call Center Accueil SAV, 2026

Appréhender la méthode de diagnostic sur les produits électroménagers
dans le respect des règles de sécurité pour le Technicien et le Consommateur

Formation de groupe sur 1 journée

Personnes concernées

Chargé de relation clientèle SAV, Superviseur Call center SAV, Manager équipe SAV.

Toute personne en relation avec la clientèle pour le SAV par téléphone, ou en magasin.

Pré requis :

- Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- Tous niveaux, débutants à avancés

Nombre de participants :

Jusqu'à 20 personnes par journée de formation

Durée :

- 3h30 par session de 10 personnes maximum.
- Une journée de formation comprend deux sessions.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- Aider le consommateur à résoudre un dysfonctionnement à distance, afin d'éviter un déplacement inutile
- Etablir un pré-diagnostic avant l'intervention d'un technicien si nécessaire
- Comprendre le bon usage de l'appareil et les bases de l'entretien pour permettre au client de faire durer son électroménager.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et travaux pratiques réalisés en groupe.
- Le formateur adapte le déroulement de la formation selon le public bénéficiaire.
- Manipulations physiques des appareils
- Mise à disposition des supports de formation.

Déroulé de la formation

Théorique (1h30)

Rappel sur la sécurité du consommateur

Pré-diagnostic de la panne

- Maîtriser les caractéristiques, fonctions et pannes courantes selon la gamme de produits, à définir selon les attentes (lavage, lave-vaisselle, cuisson, froid, petit électroménager.)
- Savoir qualifier la panne à distance et guider un client vers une solution : réglage, maintenance simple, identification des pièces.

Atelier pratique (2h)

- Manipulation produit
- Mises en situation d'aide au consommateur à distance, en fonction du symptôme du dysfonctionnement/ code erreur.
- Prévention : Conseils d'usage et d'entretien de l'appareil.

Modalités d'évaluation de la formation

- Contrôle des besoins par un tour de table en début de formation
- Contrôle des connaissances et des acquis par le formateur tout au long du stage



A la fin du stage remise de :

- un support de formation (lien vers la documentation téléchargeable, ou clé USB)
- une copie numérique de la feuille d'émargement (sur demande)

Pour tout renseignement, par email à
soa.formationst@bshg.com
ou par tél. au 01 49 48 24 08,
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Organisme de Formation : BSH Electroménager, Service Formations Techniques, 26 avenue Michelet, CS 90045, 93582 Saint-Ouen Cedex
- Siren 341 911 790 00036 - N° de déclaration d'existence 11930232193 enregistrée auprès de la préfecture de la région : Ile de France.
Ne vaut pas agrément de l'Etat.

Standard: + 33 1 4948 2400, www.bsh-group.fr / Société par Actions Simplifiée au capital de 10.675.000 EUR / Siège social: Saint-Ouen, R.C.S. Bobigny B 341 911 790 / TVA Intracommunautaire FR55 341 911 790

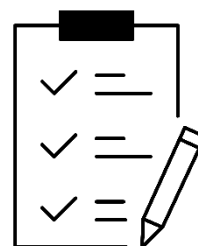
A chaque étape de la formation

Les Moyens et méthodes pédagogiques

- Mise à disposition préalable de produits mis en panne.
- Manipulations physiques des appareils : Démontage, recherche de panne, contrôle des différentes fonctions.
- Appareils de mesure et outillage spécifique.
- Nos supports pédagogiques sont élaborés par notre équipe de formateurs et adaptés à chaque formation.
- Formation théorique support Powerpoint.

Documents et accès donné à chaque participant avant la formation

- Questionnaire attente des besoins.
- Catalogue des formations (présentation des formateurs, liste des stages, tarifs, règlement intérieur...).
- Programme détaillé du stage.
- Convention.
- Accès illimité à l'application iService 5.
- Convocation avec précisions du lieu et des horaires de la formation.
- Sur demande, accès à notre plateforme BSH de formation en ligne Learning Universe avec disponibilités des modules de formation des appareils concernés.



Documents remis à chaque participant à l'issue de la formation

- L'attestation nominative de fin de formation.
- Le support de stage : avec les documentations techniques, les codes pannes, les schémas de branchements et tous autres documents spécifiques aux appareils.
- Le format du support sera une documentation numérique téléchargeable, ou une clé USB.
- La copie numérique de la feuille d'émargement (sur demande).

Nos engagements qualité



- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé,
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,
- La qualification professionnelle et la formation continue du personnel chargé des formations,
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation et les résultats obtenus,
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Évaluation de la qualité de la formation

Lors des différents modules les acquis des participants sont évalués sous forme de **questions/réponses et mises en situations**.

Un **questionnaire de satisfaction** est remis à la fin de la formation à chaque stagiaire pour évaluer l'ensemble de la formation.



Chiffres clés 2025

1

Centre dédié à la formation en Ile de France, **avec accessibilité PMR**

12

Formateurs
Inspecteurs techniques

31

Sessions
de formation

284

Participants

100%

Taux de **satisfaction** de nos stagiaires

Préparez votre arrivée

BSH Electroménager
26, Avenue Michelet
93400 Saint-Ouen



- Veuillez rejoindre l'accueil Bosch muni de votre **pièce d'identité**.
- Un **badge d'accès visiteur** vous sera ainsi attribué.

Rejoignez-nous facilement en transports en commun

Métros (ou autres : consulter l'application)

- Métro ligne **13** - Saint-Denis Université / ou Mairie de St Ouen
- Métro ligne **14** - Saint-Denis Pleyel / ou Mairie de St Ouen

/ Depuis Mairie de Saint Ouen, emprunter le **Bus 173** : Arrêt Landy Ornano, ou marcher 15 min jusqu'à l'accueil Bosch.

- Métro ligne 4 - Porte de Clignancourt .
/ puis emprunter le **Bus 255** : Arrêt Godillot, ou marcher environ 25-30 min.

Vous pouvez acheter vos tickets et rechercher votre itinéraire

via les applications
« Bonjour RATP » ou « Ile-de-France Mobilités.

[Île-de-France Mobilités | Transports en commun sur Paris, sa région](#)

Arrivée en voiture

Parking visiteurs (places limitées)

- Accès par le **26** avenue Michelet 93400 Saint Ouen
- Ouvert uniquement en journée



Formation
professionnelle

B/S/H/

TARIFS FORMATIONS TECHNIQUES, 2026

- Accès à notre page internet formation professionnelle depuis ce QR Code,
- Prix valables du 1er janvier au 31 décembre 2026. Sont inclus :

/ Formation Individuelle <ul style="list-style-type: none">• en présentiel : Campus Bosch Saint Ouen ou en région• 1 journée	240 € HT 288 € TTC	<ul style="list-style-type: none">• La location de salle,• Le déjeuner,• Le matériel de formation mis à disposition,• La documentation téléchargeable,• L'accès illimité à l'application iService5.• L'accès aux formations en ligne, sur demande.
/ Formation iService 5, individuelle <ul style="list-style-type: none">• à distance• 2 heures	130 € HT 156 € TTC	<ul style="list-style-type: none">• Principe de fonctionnement de l'application iService5,• Accès illimité à l'application iService 5.
/ Formation de Groupe <ul style="list-style-type: none">• en présentiel, 1 journée• 10 participants maximumSANS mise à disposition du matériel	1.090 € HT 1.308 € TTC	<ul style="list-style-type: none">• Documentation téléchargeable,• Accès illimité à l'application iService5,• Accès aux formations en ligne, sur demande.
/ Formation de Groupe, matériel inclus <ul style="list-style-type: none">• en présentiel, 1 journée• 10 participants maximum+ AVEC mise à disposition du matériel	1.480 € HT 1.776 € TTC	<ul style="list-style-type: none">• Documentation téléchargeable,• Accès illimité à l'application iService5,• Accès aux formations en ligne, sur demande.
/ Formation de Groupe Call Center SAV <ul style="list-style-type: none">• en présentiel, 3h30 par session de 10 maxi.• jusqu'à 20 participants formés par jourSANS mise à disposition du matériel	1.090 € HT 1.308 € TTC	<ul style="list-style-type: none">• Documentation téléchargeable,• Accès aux formations en ligne, sur demande.
/ Formation de Groupe Call Center SAV, matériel inclus <ul style="list-style-type: none">• en présentiel, 3h30 par session de 10 maxi.• jusqu'à 20 participants formés par jour+ AVEC mise à disposition du matériel	1.480 € HT 1.776 € TTC	<ul style="list-style-type: none">• Documentation téléchargeable,• Accès aux formations en ligne, sur demande.

Conditions des formations en présentiel, sur le campus Bosch de Saint Ouen, ou en région :

- Prérequis : **Etre titulaire de l'habilitation électrique** (hors Call center SAV)
- Langue d'enseignement : Français
- Accès salle : Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, notre service est à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité.

Inscriptions et renseignements

- Par email à soa.formationst@bshg.com
- Par téléphone au **01 49 48 24 08**, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00,
- **NOUVEAU FORMULAIRE DE PRE-INSCRIPTION POUR LES GROUPES** accès direct depuis ce QR code.



Programmes 2026

Lave-vaisselle
Lavage
Cuisson
Machine à café automatique
iService5
Call Center Accueil SAV

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie suivante :
Action de formation

Organisme de Formation : BSH Electroménager, Service Formations Techniques, 26 avenue Michelet, CS 90045, 93582 Saint-Ouen Cedex - Siren 341 911 790 00036 - N° de déclaration d'existence 11930232193 enregistrée auprès de la préfecture de la région : Ile de France. Ne vaut pas agrément de l'Etat.

Standard: + 33 1 4948 2400, www.bsh-group.fr / Société par Actions Simplifiée au capital de 10.675.000 EUR / Siège social: Saint-Ouen, R.C.S. Bobigny B 341 911 790 / TVA Intracommunautaire FR55 341 911 790

Notre organisme de formation est certifié Qualiopi

Qualiopi est un gage de qualité délivré par l'Etat français qui certifie les organismes de formation en France. Elle remplace et simplifie le système d'authentification des organismes de formation. La certification permet notamment de bénéficier de financements publics ou mutualisés.

La certification Qualiopi vous permet de bénéficier d'une prise en charge de votre formation.

Contactez votre Opérateur de Compétences (OPCO).

[Les opérateurs de compétences \(OPCO\) | Travail-emploi.gouv.fr | Ministère du Travail et des Solidarités](https://travail-emploi.gouv.fr/Ministere-du-Travail-et-des-Solidarites)

Un Opérateur de Compétences (OPCO) est un organisme agréé par l'État chargé d'accompagner la formation professionnelle.



Dans le cas du plan de développement des compétences de vos salariés, **l'OPCO peut financer tout ou une partie des coûts liés à leurs formations** : frais pédagogiques, rémunérations, ainsi que des frais annexes (transport, hébergement et restauration).

Une fois l'inscription réalisée auprès de notre organisme de formation, il vous suffit de contacter votre OPCO pour une demande de prise en charge. La **convention signée et le programme de formation** devront leur être transmis afin de valider votre demande.

A l'issue de la formation, et, une fois le règlement encaissé par BSH Electroménager, **une facture acquittée** ainsi que les **certificats de réalisation** vous seront adressés par email, pour vous permettre de demander le remboursement des frais de formation.

Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie suivante :
Action de formation



Bureau Veritas Certification

BSH ELECTROMENAGER SA

24-26 AVENUE MICHELET
93400 SAINT OZEN
FRANCE

N° SIREN : 341 911 790
N° DECLARATION D'ACTIVITE : 11 93 02321 93

Bureau Veritas Certification certifie que les prestations de l'entreprise susmentionnée ont été évaluées et jugées conformes aux caractéristiques énoncées dans le référentiel de certification et au programme de certification en vigueur à la date d'édition du présent certificat :

Référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

en application de l'article L. 6316-1 du code du travail et de la Loi n° 2018-771 du 05/09/2018

Qualiopi
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

CATEGORIE D'ACTION CONCERNEE :

L. 6313-1 – 1° Les actions de formation

Date de début du cycle de certification : 06 décembre 2024

Sous réserve du respect des dispositions contractuelles et des résultats positifs des surveillances réalisées, ce certificat est valable jusqu'au : **05 décembre 2027**

Date d'expiration du cycle précédent : 05 décembre 2024

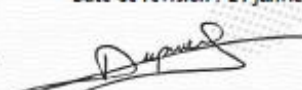
Date d'audit de certification/recertification : 08 novembre 2024

Date de certification originale : 06 décembre 2021

Certificat n° : FR093286-1

Affaire n° : 22694979

Date de révision : 24 janvier 2025


Samuel DUPRIEU - Président

Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
1 Place Zaha Hadid - 92400 Courbevoie



Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du référentiel peuvent être obtenues en consultant l'organisme.
Pour vérifier la validité de ce certificat, veuillez utiliser le QR Code.



ACCREDITATION
N°S-0051
Liste des sites et
portées disponibles
sur www.cofrac.fr

ServiceClient

par **B/S/H/**

Contactez-nous

/ par email à soa.formationst@bshg.com

/ ou par téléphone au **01 49 48 24 08**, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00,

/ ou depuis notre page internet dédiée à la formation professionnelle.

<https://www.bsh-group.com/fr/carriere/formation-professionnelle>



Vous pourrez aussi accéder au nouveau formulaire de pré-inscription pour les **demandes de formation en groupe** depuis cette page.

Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, notre service est à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité.

BSH Electroménager, Service Clients, 26 avenue Michelet, 93400 Saint-Ouen
Standard: + 33 1 4948 2400, www.bsh-group.fr / Société par Actions Simplifiée au capital de 10.675.000 EUR / Siège social: Saint-Ouen,
R.C.S. Bobigny B 341 911 790 / TVA Intracommunautaire FR55 341 911 790

Ce catalogue est dédié à une utilisation professionnelle. Les photographies sont fournies à titre purement indicatif, elles sont non contractuelles et ne sauraient engager la responsabilité de BSH Electroménager. Toute reproduction est interdite.

© 2025 – Réalisé par BSH Electroménager, Saint-Ouen.