

## 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS		RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
			MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 : <b>Déployer un parc informatique</b>	<b>1-1 Installer et configurer</b> un système d'exploitation sur les appareils informatiques et numériques de l'entreprise	<p><b>1-1-1 Identifier</b> le système d'exploitation et sa version répondant aux besoins du client en ayant repéré les principales caractéristiques adéquates (Windows, Linux, Android...)</p> <p><b>1-1-2 Définir</b> la technologie de déploiement du système d'exploitation adaptée à la situation (CD, réseau, clonage d'images...) en choisissant le bon mode de licence</p> <p><b>1-1-3 Mettre en œuvre</b> les différentes techniques de déploiement des systèmes d'exploitation</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 1</u> (Déployer un parc informatique) :</p> <p><b>Projet en centre sur la mise en place d'un parc informatique et de son réseau local dans une entreprise</b> comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La présentation synthétique du contexte du projet et de l'entreprise concernée (<i>activité, organisation, positionnement dans l'organisation</i>)</li> <li>- La reformulation du besoin</li> <li>- Un tableau comparatif des solutions retenues suivant des critères mesurables (type de matériels, choix des systèmes, type de licences)</li> <li>- L'ordinogramme du processus de création du master incluant les logiciels utilisateurs à installer</li> <li>- L'ordinogramme de la procédure de déploiement des systèmes via Master</li> </ul> <p>Le projet global se déroule sur une période de 4 mois environ.</p> <p>Il sera demandé un <b>rapport écrit</b> de 10 pages environ et une <b>restitution orale</b> de 20 minutes de la solution retenue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les choix des systèmes d'exploitation sont adaptés au sujet et respectent les caractéristiques des matériels et les usages. L'argumentation de ces choix est étayée et pertinente. Le type de licence sélectionné est adapté au contexte du projet simulé.</li> <li>- La technologie de déploiement proposée est adaptée à la structure de l'entreprise (temps de déploiement, solutions technologiques choisies).</li> <li>- La procédure d'installation des systèmes d'exploitation Windows client et Linux avec un « master » est correctement rédigée et opérationnelle (la procédure est testée).</li> </ul>
	<b>1-2 Installer et configurer</b> les logiciels nécessaires à l'utilisateur (bureautique, de communication, métier, antivirus...)	<p><b>1-2-1 Repérer</b> les principes de fonctionnement des logiciels client-serveur (ex : antivirus, logiciels de communication, de bureautique...) et leurs impacts sur sa propre activité et les installations/configurations à faire</p> <p><b>1-2-2 Contrôler</b> la conformité et le fonctionnement de l'installation logicielle</p> <p><b>1-2-3 Assurer une critique</b> des procédures d'installation en place et les <b>faire évoluer</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une liste est créée et recense les applications à installer sur le Master et leur version (sous forme de tableau par exemple)</li> <li>- La procédure de création du « master » est correctement rédigée et opérationnelle (la procédure est testée).</li> </ul>	

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS		RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
			MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 : <b>Déployer un parc informatique</b> <i>(suite)</i>	<b>1-3 Installer et connecter</b> les périphériques des appareils informatiques et numériques (ex : imprimantes, tablettes, smartphone, visio-conférence, etc.)	<p><b>1-3-1 Décrire</b> les caractéristiques des différents périphériques existants, leur utilité et leur fonctionnement</p> <p><b>1-3-2 Opérer</b> l'installation et la configuration des pilotes</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 1 (suite)</u> <i>(Déployer un parc informatique) :</i></p> <p><b>Projet en centre sur la mise en place d'un parc informatique et de son réseau local dans une entreprise</b> comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un tableau comparatif des périphériques retenus suivant des critères mesurables (type de matériels, performance, contrat de maintenance)</li> <li>- L'ordinogramme de la procédure d'installation d'un périphérique</li> <li>- Un synopsis réseau comprenant l'adresse IP du réseau, la plage d'adresse IP affectée, le masque IP, la passerelle IP et le DNS</li> <li>- L'ordinogramme de la procédure de référencement des postes clients dans l'annuaire de l'entreprise</li> </ul> <p>Le projet global se déroule sur une période de 4 mois environ.</p> <p>Il sera demandé un <b>rapport écrit</b> de 10 pages environ et <b>une restitution orale</b> de 20 minutes de la solution retenue.</p> <p>Contrôle de connaissances Réseaux (CC1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les choix des périphériques sont adaptés au sujet et respectent les caractéristiques des matériels et les usages. L'argumentation de ces choix est étayée et pertinente.</li> <li>- La procédure d'installation des périphériques est correctement rédigée et opérationnelle (la procédure est testée).</li> </ul>
	<b>1-4 Intégrer</b> les appareils au réseau de l'entreprise	<p><b>1-4-1 Appréhender</b> le fonctionnement des réseaux locaux avec le protocole TCP/IP et des matériels actifs correspondants (routeur, commutateur, borne Wifi...)</p> <p><b>1-4-2 Configurer</b> l'adresse IP d'un poste client (statique ou dynamique) et <b>déclarer</b> les paramètres réseaux définis sur le poste client (passerelle, DNS...)</p> <p><b>1-4-3 Référencer</b> le poste client dans l'annuaire de l'entreprise (LDAP ou Active Directory)</p>	<p>Le projet global se déroule sur une période de 4 mois environ.</p> <p>Il sera demandé un <b>rapport écrit</b> de 10 pages environ et <b>une restitution orale</b> de 20 minutes de la solution retenue.</p> <p>Contrôle de connaissances Réseaux (CC1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les protocoles et les normes qui régissent le fonctionnement des réseaux sont maîtrisés : plus de 70% de bonnes réponses au CC1</li> <li>- L'adresse IP du poste est conforme au synopsis et cohérente.</li> <li>- Les paramètres réseaux sont correctement intégrés sur le poste client (adresse de la passerelle et du DNS, ...).</li> <li>- Le poste client est intégré correctement dans l'annuaire de l'entreprise.</li> </ul>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS		RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
			MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 2 : <b>Administrer un parc informatique</b>	<b>2-1 Installer et paramétrer</b> un système d'exploitation Serveur	<p><b>2-1-1 Identifier</b> les principales caractéristiques, les spécificités techniques et les différents modes de licences des systèmes d'exploitation Serveur (Windows et/ou Linux) pour choisir les options pertinentes.</p> <p><b>2-1-2 Elaborer et appliquer</b> les procédures d'installation et de paramétrage des systèmes d'exploitation et leur impact sur le réseau de l'entreprise</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 2</u> (Administrer un parc informatique) :</p> <p><b>Projet en centre sur la mise en place d'une infrastructure informatique et de son réseau local dans une entreprise</b> comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La présentation synthétique du contexte du projet et de l'entreprise concernée (<i>activité, organisation, positionnement dans l'organisation</i>)</li> <li>- La reformulation du besoin</li> <li>- Un tableau comparatif des solutions retenues suivant des critères mesurables (choix des systèmes, type de licences, types de services à utiliser)</li> <li>- Un synopsis réseau comprenant l'adresse IP du réseau, les adresses IP affectées, le masque IP, la passerelle IP, le DNS et la plage d'adresse IP distribuée</li> <li>- Un schéma réseau décrivant le rôle de chaque serveur</li> <li>- L'installation des systèmes d'exploitation clients (Windows / Linux)</li> <li>- La configuration et la sécurisation du serveur (<i>ex : SSH<sup>1</sup>, Samba<sup>2</sup> et service d'accès à distance</i>)</li> <li>- La mise en réseau des postes clients et du serveur</li> <li>- La mise en place d'une sauvegarde quotidienne de fichiers spécifiques</li> </ul> <p>Le projet global se déroule sur une période de 4 mois environ.</p> <p>Il sera demandé un <b>rapport écrit</b> de 10 pages environ et <b>une présentation de la maquette</b> technique à l'oral de 10 minutes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les choix des systèmes d'exploitation sont adaptés au sujet et respectent les caractéristiques des matériels et les usages.</li> <li>- L'argumentation de ces choix est étayée et pertinente. Le type de licence sélectionné est adapté au contexte du projet simulé.</li> <li>- La procédure d'installation des systèmes d'exploitation Windows serveur et Linux est correctement rédigée et opérationnelle (la procédure est testée).</li> </ul>
	<b>2-2 Activer</b> les services réseaux du système d'exploitation des serveurs	<p><b>2-2-1 Exploiter</b> les fonctionnalités des services réseaux des serveurs (adressage DHCP, DNS-serveur de noms...)</p> <p><b>2-2-2 Paramétrer</b> les différents services réseaux des serveurs (étendue d'adresses IP, durée du bail de location d'adresse, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les serveurs sont correctement déployés et configurés avec les adresses IP, passerelle et masque.</li> <li>- Les services DHCP et DNS sont correctement configurés.</li> <li>- Les postes clients sont correctement déployés et configurés en respectant le contexte du projet.</li> <li>- Les clients communiquent correctement avec le serveur (lien réseau).</li> <li>- La sauvegarde automatique quotidienne est fonctionnelle.</li> </ul>	

<sup>1</sup> SSH : Secure SHell (SSH) est à la fois un programme informatique et un protocole de communication sécurisé. Le protocole de connexion impose un échange de clés de chiffrement en début de connexion.

<sup>2</sup> SAMBA : service qui facilite l'interopérabilité entre systèmes hétérogènes Windows-Unix. Il offre la possibilité aux ordinateurs d'un réseau d'accéder aux imprimantes et aux fichiers des ordinateurs sous Unix et permet aux serveurs Unix de se substituer à des serveurs Windows.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS		RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
			MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 2 : <b>Administrer un parc informatique</b> <i>(suite)</i>	2-3 Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la stratégie de sécurité de l'entreprise	<p><b>2-3-1 S'approprier</b> la stratégie de sécurité informatique de l'entreprise</p> <p><b>2-3-2 Appréhender</b> l'organigramme de l'entreprise</p> <p><b>2-3-3 Paramétrer</b> des listes d'objets (groupes, comptes utilisateurs, imprimantes...) dans le respect du fonctionnement d'un annuaire (Active Directory et/ou LDAP)</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 2 (suite)</u> <i>(Administrer un parc informatique) :</i></p> <p><b>Projet en centre sur la mise en place d'une infrastructure informatique et de son réseau local dans une entreprise</b> comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mise en place de l'Active Directory, GPO, DFS</li> <li>- L'automatisation des tâches systèmes (<i>par exemple via des scripts Power shell</i>)</li> </ul> <p>Le projet global se déroule sur une période de 4 mois environ.</p> <p>Il sera demandé un <b>rapport écrit</b> de 10 pages environ et <b>une présentation de la maquette technique à l'oral</b> de 10 minutes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'Active Directory est correctement paramétré sur le serveur.</li> <li>- Les droits d'accès aux dossiers sont convenablement affectés.</li> <li>- Les règles GPO sont installées en conformité avec le sujet.</li> <li>- Le DFS est fonctionnel.</li> </ul>
	2-4 Développer les outils permettant d'automatiser les tâches de maintenance (mise à jour et déploiement d'application, création en masse de comptes ou de dossiers...)	<p><b>2-4-1 Identifier</b> les tâches des systèmes d'exploitation serveur à automatiser</p> <p><b>2-4-2 Comprendre et utiliser</b> des algorithmes simples</p> <p><b>2-4-3 Elaborer</b> un script simple à l'aide d'un langage de programmation (Power Shell, perl, Shell...) afin de traduire ou lancer des instructions</p>		

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS		RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
			MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 3 : Gérer un parc informatique	3-1 Gérer les opérations de dépannage des matériels informatiques, téléphoniques et numériques	<p><b>3-1-1 Identifier</b> les principes de fonctionnement des composants du parc informatique</p> <p><b>3-1-2 Diagnostiquer</b> les pannes des éléments du parc informatique</p> <p><b>3-1-3 Organiser ou déclencher</b> les opérations de maintenance (planification, gestion des priorités, gestion des contrats de maintenance...)</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 3</u> (Gérer un parc informatique) :</p> <p><b>Projet en centre sur la mise en place d'une gestion de parc informatique comprenant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La présentation synthétique du contexte du projet et de l'entreprise concernée (<i>activité, organisation, positionnement dans l'organisation</i>)</li> <li>- La reformulation complète du besoin</li> <li>- Une interaction avec le commanditaire du projet, sous forme d'interview, afin d'obtenir plus d'informations sur certaines subtilités du sujet</li> <li>- L'analyse fonctionnelle du projet pour formaliser les attentes du projet</li> <li>- Un tableau comparatif des outils logiciels de gestion de parc correspondant aux fonctionnalités ci-dessus</li> <li>- Une procédure d'installation de l'outil de gestion de parc retenu</li> <li>- Un plan d'action des opérations de maintenance prévues</li> <li>- Un fichier extrait de l'outil de gestion de parc présentant l'inventaire du parc</li> <li>- Un processus de réapprovisionnement d'un matériel</li> <li>- La mise en œuvre de la gestion des anciens matériels</li> </ul> <p>Le projet global se déroule sur une période de 4 mois environ.</p> <p>Il sera demandé un <b>rapport écrit</b> de 10 pages environ et <b>une restitution orale</b> de 20 minutes de la solution retenue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions posées au commanditaire sont pertinentes et permettent de clarifier le besoin.</li> <li>- Le contexte du projet et la solution retenue sont présentés de façon cohérente et argumentée, en respectant une méthodologie d'analyse.</li> <li>- Un dossier écrit (de 10 pages environ) est produit pour relater le travail réalisé, il respecte les consignes du sujet et est clairement rédigé et structuré.</li> <li>- La restitution orale est synthétique, elle retrace les étapes clés du projet et répond aux objectifs fixés.</li> </ul>
	3-2 Référencer les matériels informatiques, téléphoniques et numériques dans l'outil d'inventaire de gestion du parc	<p><b>3-2-1 Repérer</b> les fonctionnalités et les caractéristiques techniques des outils de gestion de parc automatique existants (remontée d'inventaire industrialisé, géo localisation...)</p> <p><b>3-2-2 Comprendre</b> l'impact de la procédure comptable d'immobilisation sur la gestion matérielle du parc informatique</p> <p><b>3-2-3 Installer et paramétrer</b> la solution de gestion de parc retenue dans l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'outil de gestion de parc est installé correctement.</li> <li>- Le matériel est convenablement référencé dans l'outil de gestion de parc.</li> <li>- Un inventaire automatique est bien présent.</li> </ul>	

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS		RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
			MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 3 : <b>Gérer un parc informatique</b> <i>(suite)</i>	<b>3-3 Gérer</b> les stocks de remplacement des matériels défectueux et des consommables en intégrant une démarche développement durable	<p><b>3-3-1 Référencer</b> les différents matériels et consommables informatiques et numérique de l'entreprise et les fournisseurs sélectionnés</p> <p><b>3-3-2 Définir</b> les délais d'approvisionnement acceptables pour assurer la disponibilité des matériels auprès des utilisateurs</p> <p><b>3-3-3 Analyser</b> les options de recyclage des matériels usés, anciens ou défectueux</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 3</u> (suite) (Gérer un parc informatique) :</p> <p><b>Projet en centre sur la mise en place d'une gestion de parc informatique</b> comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contrats de maintenance</li> <li>- Un plan de maintenance</li> </ul> <p>Le projet global se déroule sur une période de 4 mois environ.</p> <p>Il sera demandé un <b>rapport écrit</b> de 10 pages environ et <b>une restitution orale</b> de 20 minutes de la solution retenue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une description de nommage des matériels est correctement réalisée.</li> <li>- L'état des stocks, les délais d'approvisionnement, les fournisseurs, les dates de fin de garantie et les types de contrats de maintenance sont rigoureusement recensés dans l'outil de gestion de parc.</li> <li>- La norme DEEE<sup>3</sup> et le mode de recyclage sont respectés.</li> </ul>
	<b>3-4 Assurer</b> la maintenance préventive et curative des matériels au quotidien (suivi des contrats, mises à jour, remplacement de matériels, sauvegardes...)	<p><b>3-4-1 Conduire</b> une étude comparative des différentes solutions fournisseurs pour aider à la prise de décision de son responsable</p> <p><b>3-4-2 Mettre en place et suivre</b> les modalités opérationnelles des contrats de maintenance en relation avec les fournisseurs et les <b>renseigner</b> dans l'outil de traçabilité des contrats de maintenance (logiciel de gestion de parc)</p> <p><b>3-4-3 Identifier</b> la composition (matériels, pc, serveurs, etc.) et la géolocalisation du parc informatique et <b>lister</b> les opérations de contrôle et de maintenance indispensables au bon fonctionnement du matériel identifié dans le parc</p> <p><b>3-4-4 Organiser</b> les opérations de maintenance (planification, gestion des priorités...)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les critères de choix des contrats de maintenance sont définis et répondent aux besoins du cas.</li> <li>- Les durées et les types de contrat sont rigoureusement tracés dans l'outil de gestion de parc.</li> <li>- L'inventaire des matériels est présent dans le logiciel de gestion de parc conforme aux exigences.</li> <li>- Un planning définissant les priorités des opérations de maintenance est réalisé et cohérent avec le sujet.</li> </ul>

<sup>3</sup> DEEE : Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (Norme DEEE ou D3E).

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS		RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION		
			MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION	
Bloc 4 : Assurer le support utilisateur	<p><b>4-1 Recueillir et orienter</b> les demandes des utilisateurs afin de les traiter dans les meilleurs délais</p>	<p><b>4-1-1 Développer</b> les techniques d'écoute client et de reformulation permettant d'aider l'utilisateur à exposer son problème sans disposer de la terminologie spécifique informatique</p> <p><b>4-1-2 Identifier</b> la problématique de l'utilisateur en fonction de typologies spécifiques (logicielle, matérielle, manipulation, etc.)</p> <p><b>4-1-3 Etablir</b> un diagnostic par rapport à la situation exposée par le client permettant de faire intervenir le personnel compétent</p>	<p>Validation du bloc de <u>compétences 4</u> (Assurer le support utilisateur) :</p> <p><b>Projet en centre sur l'amélioration du service support utilisateurs comprenant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La présentation synthétique du contexte du projet et de l'entreprise concernée (<i>activité, organisation, positionnement dans l'organisation</i>)</li> <li>- Une note de synthèse sur les problématiques (du point de vue de la loi) d'utilisation des outils informatiques en entreprise</li> <li>- Des procédures techniques</li> <li>- Une charte « Qualité Service Client »</li> <li>- Un tableau définissant les critères de priorités</li> <li>- Un schéma réseau</li> <li>- Un reporting d'incident</li> <li>- Une charte informatique</li> <li>- Un guide utilisateur</li> </ul> <p>Le projet global se déroule sur une période de 4 mois environ.</p> <p>Il sera demandé un <b>rapport écrit</b> de 10 pages environ et <b>une restitution orale</b> de 20 minutes de la solution retenue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un reporting d'incident décrivant un dysfonctionnement, incident ou accident correspondant au cas est rédigé de façon synthétique.</li> <li>- Une analyse de l'origine d'un dysfonctionnement ou incident est rédigée et conforme à la mise en situation.</li> <li>- Une solution permettant de résoudre le problème est proposée et efficiente.</li> </ul>	
	<p><b>4-2 Résoudre</b> les problèmes techniques des utilisateurs et <b>planifier</b> les opérations de maintenance nécessaires</p>	<p><b>4-2-1 Identifier</b> les procédures applicables (techniques, internes, etc.) pour <b>déterminer</b> les actions à mettre en œuvre et de proposer une solution adaptée (formation, réparation, paramétrage, etc.)</p> <p><b>4-2-2 Déterminer</b> les priorités entre les différentes demandes utilisateurs en fonction de leur degré de criticité (impact individuel/collectif, ponctuel ou récurrent, etc.) pour <b>organiser</b> les opérations de maintenance utiles en fonction des demandes recensées (gestion du temps, des déplacements, etc.)</p> <p><b>4-2-3 Expliquer</b> à l'utilisateur la solution proposée dans un langage courant lui permettant de la comprendre et de s'organiser en fonction du délai de mise en œuvre</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures création d'un compte utilisateur, création de dossiers partagés, modifications des droits sur les dossiers, modification des mots de passes est présente et opérationnelle.</li> <li>- Un tableau définissant les priorités suivant des critères d'urgence et d'importance est présent et opérationnel.</li> <li>- Une charte qualité service client contenant la posture, les délais de réponse du service et un mémo type donnant de la visibilité sur les actions en cours est rédigé dans un langage synthétique. La charte répond aux exigences du cas.</li> </ul>
	<p><b>4-3 Accompagner et former</b> les salariés dans l'utilisation des outils matériels et logiciels mis à leur disposition ou exigés dans l'exercice de leur activité</p>	<p><b>4-3-1 Formaliser</b> les procédures ou tutoriaux d'utilisation des outils informatiques et numériques afin de faciliter la compréhension et l'accès à ces outils par l'ensemble des publics concernés</p> <p><b>4-3-2 Guider</b> les utilisateurs dans la pratique des outils informatiques</p>			

---

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

Pour viser la certification professionnelle complète « Gestionnaire en maintenance et support informatique », le candidat doit :

- Valider les 4 blocs ci-dessous,
- Rédiger un rapport professionnel et le présenter oralement devant un jury de professionnels, en se basant sur une expérience en entreprise de 6 mois, consécutifs ou non. *-Voir Note pédagogique du Rapport professionnel de niveau 5 (III) en pièce complémentaire au dossier, rubrique Autres pièces nécessaires-*.

Liste des blocs de compétences :

- Bloc 1 : Déployer un parc informatique
- Bloc 2 : Administrer un parc informatique
- Bloc 3 : Gérer un parc informatique
- Bloc 4 : Assurer le support utilisateur