

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 4836**

### Intitulé

TP : Titre professionnel Technicien(ne) en solutions d'impression et de gestion de documents

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION   | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION   |
|--|--|
| Ministère chargé de l'Emploi<br>Modalités d'élaboration de références :<br>CPC Industrie | DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi |

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

255r Contrôle, essais, maintenance en électricité, électronique

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le (la) technicien(ne) en solutions d'impression et de gestion de documents effectue en clientèle la mise en service et la maintenance de « systèmes d'impression et de solutions de gestion globale de documents ». Il (elle) installe les systèmes d'impression en effectuant le raccordement, l'intégration des modules optionnels, le paramétrage et la mise en service.

Dans l'environnement informatique du client, parfois en collaboration avec d'autres intervenants techniques, il (elle) déploie des systèmes d'impression ou d'acquisition et des serveurs d'impressions et il (elle) intègre ou fait évoluer des solutions logicielles de gestion électronique du document dédiées ou intégrées, destinées à des groupes de travail ou à des PME. Enfin, avec le client, il (elle) vérifie la conformité de l'installation par rapport à la commande et assure l'initiation de l'utilisateur.

Lors d'opérations de maintenance, à la suite d'une demande d'intervention, il (elle) émet des hypothèses après s'être informé(e) auprès de l'utilisateur, les vérifie et établit un diagnostic. Il (elle) répare et remet en état les équipements, réinstalle et/ou reparamètre et/ou met à jour les solutions logicielles. Il (elle) informe l'utilisateur des causes de la panne et fournit une description de son intervention. Dans le cas où le dysfonctionnement est dû à une mauvaise utilisation, il (elle) rappelle le mode opératoire à l'utilisateur.

Il (elle) répond aux demandes d'informations et de conseils techniques du client. Sa présentation, son comportement et son expression doivent être compatibles avec une activité en contact avec la clientèle.

Généralement, les horaires sont à amplitudes variables. Son travail s'effectue la plupart du temps en clientèle en utilisant un véhicule de service (déplacement régional). Néanmoins, il (elle) peut être amené(e) à exercer en assistance téléphonique (hot line) de façon ponctuelle ou permanente.

#### 1. Installer et assurer la maintenance des systèmes d'impression

Installer et mettre en service des systèmes d'impression.

Etablir des diagnostics sur des systèmes d'impression.

Réparer et remettre en service des systèmes d'impression.

Initier le client à l'utilisation de son système d'impression.

#### 2. Déployer, maintenir et faire évoluer des solutions de gestion globale de documents

Déployer, mettre en service et faire évoluer des solutions globales de gestion de documents.

Assurer la maintenance de solutions globales de gestion de documents.

Aider l'utilisateur à la prise en main de solutions globales de gestion de documents et conseiller le client.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les entreprises dont l'activité principale est la vente et le service après-vente de systèmes et solutions d'impression et qui peuvent être classées en deux catégories : le réseau de distribution direct, constitué des filiales européennes des constructeurs et dont la clientèle est principalement constituée de grandes entreprises et d'administrations, et le réseau de distribution indirect (exclusifs ou multimarques), constitué de PME indépendantes dont la cible est majoritairement composée de PME.

Techniciens(nes) service client : Dans l'environnement du client, ils (elles) interviennent sur des systèmes d'impression (installation, mise en service, maintenance) connectés en réseau et intégrant des fonctionnalités de gestion électronique de documents (numérisation, stockage de fichier...).

Ces techniciens(nes) sont pour la plupart spécialisés sur une gamme de produits.

Techniciens(nes) spécialisé(e)s réseaux et solutions de gestion du document

Ces techniciens(nes) déploient et font évoluer des systèmes de gestion globale de documents (intégrant des systèmes d'impression ou d'acquisition et des solutions logicielles) dans l'environnement informatique du client et en assurent la maintenance. Ils (elles) interviennent sur des solutions logicielles de gestion électronique du document (applicatifs de gestion électronique bureautique et administrative destinés

à des PME ou à des groupes de travail). Ils (elles) aident à la prise en main des systèmes et applicatifs et conseillent le client sur les solutions techniques adaptées à ces besoins. Ils (elles) travaillent souvent en lien avec le service avant-vente de leurs entreprises mais aussi avec l'administrateur réseau ou le prestataire informatique de l'entreprise cliente.

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

11401 : Maintenance informatique et bureautique

**Réglementation d'activités :**

Néant.

**Modalités d'accès à cette certification**

**Descriptif des composantes de la certification :**

Le titre professionnel est composé de deux certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

**Bloc de compétence :**

| INTITULÉ  | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION   |
|---|--|
| Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 4836 - Installer et assurer la maintenance des systèmes d'impression                      | Installer et mettre en service des systèmes d'impression.<br>Établir des diagnostics sur des systèmes d'impression.<br>Réparer et remettre en service des systèmes d'impression.<br>Initier le client à l'utilisation de son système d'impression.                                     |
| Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 4836 - Déployer, maintenir et faire évoluer des solutions de gestion globale de documents | Déployer, mettre en service et faire évoluer des solutions globales de gestion de documents.<br>Assurer la maintenance de solutions globales de gestion de documents.<br>Aider l'utilisateur à la prise en main de solutions globales de gestion de documents et conseiller le client. |

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION                      | OUINON | COMPOSITION DES JURYS   |
|--|--------|---|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | X      |   |
| En contrat d'apprentissage                                       | X      | Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation). |
| Après un parcours de formation continue                          | X      | Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).     |
| En contrat de professionnalisation                               | X      | Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).     |
| Par candidature individuelle                                     | X      |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2002 | X | Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education). |
|---|---|---|

|                                   | OUI | NON |
|-----------------------------------|-----|-----|
| Accessible en Nouvelle Calédonie  |     | X   |
| Accessible en Polynésie Française |     | X   |

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2.

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 18/01/2007 paru au JO du 26/01/2007.

Arrêté du 13/03/2012 paru au JO du 03/03/2012

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi ;  
Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

##### Lieu(x) de certification :

Centres AFPA et centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

##### Historique de la certification :