

(Cette fiche annule et remplace, à compter
du 30/04/15, la précédente fiche d'identité)

REFERENTIEL DU CQPM

TITRE DU CQPM : TECHNICIEN(NE) DE MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES INFORMATIQUES

I – OBJECTIF PROFESSIONNEL DE LA QUALIFICATION

Sous la direction du responsable informatique ou de l'administrateur des infrastructures informatiques (selon la taille et/ou le mode d'organisation de l'entreprise), le (la) technicien(ne) de maintenance des infrastructures informatiques assure les tâches relatives à la maintenance des composants matériels et logiciels montés en réseaux. Il (elle) sera chargé(e) de la mise en place et de la configuration des systèmes à chaque évolution et réalisera les modifications et extensions des infrastructures informatiques existantes. Il (elle) appliquera l'ensemble des procédures liées à la sécurité des données informatiques. Force de proposition pour garantir la pérennité des infrastructures informatiques, il (elle) assurera, au quotidien, le support technique auprès des utilisateurs.

Les missions ou activités du titulaire de la qualification peuvent porter sur plusieurs points :

- Maintenir les postes informatiques (maintenance matériels et logiciels),
- Maintenir les serveurs en place (maintenance matériels et logiciels),
- Maintenir le réseau informatique,
- Modifier et étendre les infrastructures informatiques (postes client, serveurs, points d'accès wi-fi,...),
- Participer à la sécurité et l'intégrité des données informatiques,
- Aider le personnel à l'utilisation des ressources informatiques.

Le titulaire de la qualification doit être capable de :

- 1) Assurer la maintenance des ressources mises en réseau ainsi que de leurs interfaces,
- 2) Assurer la mise à niveau des systèmes (changement de version d'OS, de serveurs, de pare-feu, de postes utilisateurs),
- 3) Assurer la maintenance matérielle et logicielle d'un parc de PC,
- 4) Modifier ou étendre le réseau selon la technologie souhaitée : filaire, hertzien, coaxial, fibre optique, courant porteur... (en interne ou en sous-traitance),
- 5) Appliquer les procédures définies pour la sécurité du réseau,
- 6) Informer et conseiller le personnel de l'entreprise à l'utilisation du réseau,
- 7) Proposer des adaptations du système de communication pour en garantir l'efficacité.

II – RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et/ou mesurables, avec niveau d'exigence	Modalités d'évaluation
1. Assurer la maintenance des ressources mises en réseau ainsi que de leurs interfaces	A partir de la documentation technique existante et de la documentation constructeur ainsi que des plans et schémas de l'installation existante A partir de l'outil des configurations et des événements.	La méthodologie utilisée pour établir le diagnostic correspond à la ressource ou à l'interface testée.	Evaluation en situation professionnelle réelle ou Evaluation à partir d'une mise en situation professionnelle reconstituée, ou Présentation des projets ou activités réalisés en entreprise, et avis de l'entreprise
		Les tests de vérification du fonctionnement sont effectués conformément aux directives du constructeur	
		L'outil de suivi des configurations et des événements est mis à jour	
		La rubrique de l'outil de suivi relative à la ressource concernée enregistre l'opérationnalité de cette ressource.	
2. Assurer la mise à niveau des systèmes (changement de version d'OS, de serveurs, de pare-feu, de postes utilisateurs)	A partir du cahier des charges défini. A partir de l'outil de suivi des configurations. A partir des consignes du responsable informatique	Les changements de matériels, de composants, de logiciels sont effectués dans le respect du cahier des charges.	Evaluation en situation professionnelle réelle ou Evaluation à partir d'une mise en situation professionnelle reconstituée, ou Présentation des projets ou activités réalisés en entreprise, et avis de l'entreprise
		Les tests de vérification du fonctionnement des mises à niveau sont effectués conformément aux procédures.	
		L'outil de suivi des configurations et des événements est mis à jour	
3. Assurer la maintenance matérielle et logicielle d'un parc de PC	A partir de la documentation technique existante et de la documentation constructeur. A partir de l'outil de suivi des configurations.	La méthodologie utilisée pour établir le diagnostic correspond à la ressource testée	Evaluation en situation professionnelle réelle ou Evaluation à partir d'une mise en situation professionnelle reconstituée, ou Présentation des projets ou activités réalisés en entreprise, et avis de l'entreprise
		Les dépannages et les tests de fonctionnement correspondants sont effectués sur les postes conformément aux procédures.	
		Les tests de vérification du fonctionnement sont effectués conformément aux directives du constructeur	
		L'outil de suivi des configurations et des événements est mis à jour	

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et/ou mesurables, avec niveau d'exigence	Modalités d'évaluation
4. Modifier ou étendre le réseau selon la technologie souhaitée : filaire, hertzien, coaxial, fibre optique, courant porteur... (en interne ou en sous-traitance)	A partir d'un cahier des charges spécifiant le besoin	La modification ou l'extension est réalisée dans la technologie souhaitée	Evaluation en situation professionnelle réelle ou Evaluation à partir d'une mise en situation professionnelle reconstituée, ou Présentation des projets ou activités réalisés en entreprise, et avis de l'entreprise
		Les tests de validation sont effectués.	
		Le paramétrage des éléments actifs additionnels est réalisé.	
		L'outil de suivi des configurations et des événements est mis à jour	
5. Appliquer les procédures définies pour la sécurité du réseau	A partir des procédures de sauvegarde des informations et des procédures liées à la sécurité et à la confidentialité des informations A partir des consignes du responsable informatique	La mise en œuvre opérationnelle des procédures de sauvegarde, d'intégrité et de protection des données est effectuée.	Evaluation en situation professionnelle réelle ou Evaluation à partir d'une mise en situation professionnelle reconstituée, ou Présentation des projets ou activités réalisés en entreprise, et avis de l'entreprise
		La mise en œuvre opérationnelle des procédures de confidentialité est effectuée.	
		La configuration des accès vers l'extérieur (adresses IP fixes, variables, ouverture de ports) est réalisée et enregistrée dans l'outil de suivi de configurations et des événements.	
6. Informier et conseiller le personnel de l'entreprise à l'utilisation du réseau	A partir des demandes formulées par les utilisateurs dans un cahier d'expression des besoins et des directives données par le responsable informatique.	Les demandes des utilisateurs convenablement formulées sont prises en compte	Evaluation en situation professionnelle réelle ou Evaluation à partir d'une mise en situation professionnelle reconstituée, ou Présentation des projets ou activités réalisés en entreprise, et avis de l'entreprise
		Les réponses appropriées sont apportées aux utilisateurs et enregistrées dans le cahier d'expression de besoins	

7. Proposer des adaptations du système de communication pour en garantir l'efficience	A partir de l'état initial du réseau, de l'analyse de l'outil de suivi des configurations et des événements ainsi que des observations effectuées (ex : audit qualité de service, cahier d'expression des besoins, veille technologique...).	La (les) proposition(s) d'évolution décrit (vent) : - la situation initiale, - la nature de l'évolution proposée, - la situation attendue après mise en œuvre de l'évolution.	Evaluation en situation professionnelle réelle ou Evaluation à partir d'une mise en situation professionnelle reconstituée, ou Présentation des projets ou activités réalisés en entreprise, et avis de l'entreprise
		La (les) proposition(s) d'évolution évalue (nt) les conséquences de la modification sur le système de communication.	
		Les solutions proposées sont compatibles avec les contraintes économiques et techniques de l'entreprise.	

III – CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

Pour que le candidat¹ soit déclaré admissible par le jury de délibération, l'ensemble des capacités professionnelles décrites dans le référentiel de certification doit être acquis.

IV – MODALITÉS D'ÉVALUATION

IV.1 Conditions de mise en œuvre des évaluations en vue de la certification

Tout engagement dans une démarche ayant pour objet le CQPM (formation, validation des acquis...) implique l'inscription préalable du candidat à la certification auprès de l'UIMM territoriale centre d'examen.

L'UIMM territoriale centre d'examen et l'entreprise ou à défaut le candidat (VAE, demandeurs d'emploi...) définissent dans un dossier qui sera transmis à l'UIMM centre de ressource, les modalités d'évaluation qui seront mises en œuvre en fonction du contexte parmi celles prévues dans le référentiel de certification.

Les modalités d'évaluation reposant sur des activités ou projets réalisés en milieu professionnel sont privilégiées. Dans les cas exceptionnels où il est impossible de mettre en œuvre cette modalité d'évaluation et lorsque cela est prévu dans le référentiel de certification, des évaluations en situation professionnelle reconstituée pourront être mises en œuvre.

IV.2 Mise en œuvre des modalités d'évaluation

Les capacités professionnelles sont évaluées à l'aide des critères avec niveau d'exigence et selon les conditions d'évaluation définies dans le référentiel de certification.

A) Validation des capacités professionnelles

L'acquisition de chacune des capacités professionnelles est validée par une commission d'évaluation sur la base :

- des différentes évaluations,
- de l'avis de l'entreprise,
- de l'entretien avec le candidat.

B) Définition des différentes modalités d'évaluation

a) Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel

Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre d'examen, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin d'établir que les capacités professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités.

La présentation de ces projets ou activités devant la commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.

b) Avis de l'entreprise

L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis en regard du référentiel de certification (capacités professionnelles et/ou critères) sur les éléments mis en œuvre par le candidat lors de la réalisation de projets ou activités professionnels.

c) Evaluation en situation professionnelle réelle

¹ le terme générique de « candidat » est utilisé pour désigner un candidat ou une candidate

L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles ; cette évaluation s'appuie sur :

- une observation en situation de travail,
- des questionnements avec apport d'éléments de preuves par le candidat.

d) Évaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée

L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans des conditions représentatives d'une situation réelle d'entreprise :

- par observation avec questionnements,
- ou
- avec une restitution écrite et/ou orale par le candidat.