

Apple Certified Support Professional

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse :
- **Conseil informatique**
 - **Gestion d'installations informatiques**
 - **Traitement de données, hébergement et activités connexes**
 - **Autres activités informatiques**
 - **Information et communication**
 - **Communication, Media et Multimedia**
 - **Enseignement**

Code(s) NAF : **62.09Z**, **62.03Z**, **62.02A**

Code(s) NSF : **132g**, **326**

Code(s) ROME : **M1801**, **M1810**, **I1401**, **M1802**, **M1803**

Formacode : **31032**

Date de création de la certification : **16/10/2014**

Mots clés : **configuration**, **support technique**,
Administration système, **Apple**

Identification

Identifiant : **3418**

Version du : **16/10/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- [LearnQuest - macOS Sierra Certifications](#)
- [MacGeneration - Les Certifications Apple en France](#)
- [Apple - Formations et Certifications - macOS](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Cette certification est destinée aux professionnels du support technique, aux coordinateurs techniques ou aux utilisateurs chevronnés qui prennent en charge les utilisateurs macOS, gèrent des réseaux ou fournissent un support technique aux utilisateurs Mac. Cette certification vérifie que vous comprenez les fonctionnalités principales de macOS et que vous pouvez configurer les services clés, effectuer des dépannages de base et prendre en charge plusieurs utilisateurs Mac.

L'objectif de la certification est de valider la maîtrise des fondamentaux techniques et bonnes pratiques dans un contexte d'administration système et de support à l'utilisateur macOS.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

Les compétences évaluées par la certification Apple Certified Support Profession se répartissent en 8 catégories spécifiques qui couvrent les principales missions du professionnel en charge de l'installation, de la configuration, de l'administration et du support utilisateur sur le système d'exploitation macOS.

Pour obtenir la certification, le candidat doit être capable de :

Public visé par la certification

- Tout public - Professionnel désireux d'acquérir et/ou valider les compétences et techniques

Installer et configurer macOS pour mettre à disposition un poste de travail fonctionnel et configuré selon le cahier des charges du client et/ou de l'entreprise.

Gérer les comptes utilisateur et la sécurité du système en définissant les droits d'accès et d'édition en respect du protocole établi par l'administrateur système et réseau.

Exploiter les fonctions de gestion du stockage afin d'assurer une maintenance fiable, robuste et sécurisée du système et de ses composants.

Utiliser les ressources du système pour gérer les données utilisateur en définissant une stratégie de sauvegarde basée sur les fonctions natives de macOS.

Gérer les applications et processus en assurant l'installation et la suppression sécurisée des applications, ainsi que la résolution de problèmes liés aux applications et aux services.

Configurer les paramètres réseau pour assurer l'accès sécurisé et la disponibilité de la machine sur le réseau et/ou à distance de celui-ci.

Configurer les services réseau, le firewall et le partage afin de d'optimiser et de sécuriser les fonctions de travail collaboratif en réseau d'entreprise.

Configurer le système, les pilotes et les périphériques pour assurer une utilisation optimale des périphériques et résoudre les problèmes inhérents.

Modalités générales

La formation macOS Support Essentials permet de préparer les candidats à cet examen en pratiquant sur des équipements physiques. Cette formation dure trois jours (21 heures).

La certification est obtenue à l'issue d'une évaluation des compétences techniques par le biais d'un examen en ligne dans un centre agréé et sous la surveillance d'un formateur agréé par Apple.

L'examen de certification consiste à décrire des scénarios réels en relation avec les fonctionnalités du système d'exploitation, sous forme de questions à choix multiples ainsi que des questions simulant l'interaction avec l'interface du système.

Ces questions sont présentées sur une durée de 120 minutes maximum. Aucun document n'est autorisé pendant l'examen. Le score pour réussir cet examen est de 75%.

Liens avec le développement durable

Aucun

professionnelles de l'administration du système d'exploitation macOS

- Demandeurs d'emploi
- Salariés
- Chefs de projets informatiques
- Responsables / directeurs de système informatisé
- Techniciens de maintenance en informatique
- Consultants
- Formateurs

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Une valeur ajoutée significative dans le cadre du recrutement de profils compétents, d'une validation d'acquis ou d'une promotion interne.

L'optimisation de l'efficacité de production au travers d'une méthodologie éprouvée.

Le bénéfice d'une remise à niveau régulière en correspondance aux exigences actuelles du marché.

Une visibilité et un accès privilégié aux ressources informatiques officielles de l'éditeur logiciel concerné.

Pour l'entité utilisatrice

Un label officiel témoignant de la qualité des prestations.

Une reconnaissance qualitative et une visibilité significative.

L'assurance d'un savoir-faire avéré.

Une amélioration concrète du flux de travail pour une meilleure productivité.

Evaluation / certification

Pré-requis

Maitrise des fondamentaux de l'environnement Mac

Compétences évaluées

Les compétences évaluées par la certification Apple Certified Support Profession se répartissent en 8 catégories spécifiques qui couvrent les principales missions du professionnel en charge de l'installation, de la configuration, de l'administration et du support utilisateur sur le système d'exploitation macOS.

Chaque catégorie de compétences fait l'objet d'une évaluation sur la base sur un 10 questions couvrant ensemble l'intégralité des compétences de la catégorie.

Installer et configurer macOS pour mettre à disposition un poste de travail fonctionnel et configuré selon le cahier des charges du client et/ou de l'entreprise.

Assurer la compatibilité d'une machine avec le système à installer
Utiliser la méthode d'installation ou de mise à jour du système d'exploitation

Anticiper et corriger les problèmes possibles lors des mises à jour

Gérer les comptes utilisateur et la sécurité du système en définissant les droits d'accès et d'édition en respect du protocole établi par l'administrateur système et réseau.

Gérer les comptes utilisateurs et leur niveau d'accès sur la machine
Migrer les comptes utilisateurs d'une ancienne à une nouvelle machine
Exploiter le trousseau d'accès KeyChain de macOS

Exploiter les fonctions de gestion du stockage afin d'assurer une maintenance fiable, robuste et sécurisée du système et de ses composants.

Gérer les droits d'accès du système et résoudre les problèmes de permissions

Garantir la protection et l'intégrité des données avec FileVault et System Integrity Protection (SIP)

Utiliser les ressources du système pour gérer les données utilisateur en définissant une stratégie de sauvegarde basée sur les fonctions natives de macOS.

Exploiter les raccourcis système et méta-données au travers de la recherche Spotlight

Configurer et utiliser Time Machine pour la sauvegarde des données

Gérer les applications et processus en assurant l'installation et la suppression sécurisée des applications, ainsi que la résolution de problèmes liés aux applications et aux services.

Exploiter les méthodes d'installation et de suppression d'application de façon sécurisée

Protéger l'utilisateur d'installations non-autorisées avec GateKeeper

Gérer les extensions d'applications pour résoudre les problèmes liés aux applications

Centre(s) de passage/certification

- LearnQuest France
- IntouchMedia
- Agnosys

Configurer les paramètres réseau pour assurer l'accès sécurisé et la disponibilité de la machine sur le réseau et/ou à distance de celui-ci.

Configurer les paramètres réseau de la machine
Gérer les services réseau pour résoudre les problématiques d'accès local et à distance

Configurer les services réseau, le firewall et le partage afin de d'optimiser et de sécuriser les fonctions de travail collaboratif en réseau d'entreprise.

Configurer l'architecture des services réseau afin d'exploiter les outils collaboratifs, de partage et d'accès à distance
Gérer le pare-feu pour sécuriser les accès à la machine

Configurer le système, les pilotes et les périphériques pour assurer une utilisation optimale des périphériques et résoudre les problèmes inhérents.

Configurer les pilotes et périphériques pour installer et dépanner les imprimantes et scanners
Gérer les extensions pour optimiser la compatibilité de la machine
Résoudre les problèmes système en utilisant les raccourcis de démarrage du système

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

N/A

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de réussite délivré par Apple

Plus d'informations

Statistiques

Une centaine de certifications Apple Certified Support Professional sont obtenues chaque année en France.

Autres sources d'information

<http://training.apple.com/>

<http://www.learnquest.com/apple>

<http://www.learnquest.com/course-detail-v3.aspx?cnum=APL-MAC101-120-FR>

<http://www.intouchmedia.fr>

<https://www.intouchmedia.fr/formations/apple-it/mac-osx-server>

<http://www.agnosys.com>

<https://www.agnosys.com/product/mac-os-sierra-macos-support-essentials-10-12/>