DESARMES

DYSFONCTION & AFTER SALES SERVICES FOR MACHINE, ERP SERVICES

FICHE D'IDENTITÉ — DESARMES

Nom du certificat	DESARMES — DYSFONCTION & AFTER SALES SERVICES FOR MACHINE, ERP SERVICES
Code CRC	DSR00205FS072026
Code fiche (RCI)	**RICC1759**
Domaine(s)	WEB MACHINE AUTOMATION | AFTER SALES | ERP | MAINTENANCE | SERVICES APRES VENTE
Entité concernée	Services après-vente, Fabricants d'équipements, ESN, Directions IT, Maintenance industrielle, Éditeurs ERP
Niveau de qualification	Niveau 6 (Bac + 3 et Bac + 4)
État	Active
Date d'échéance	13.11.2030
Organisme certificateur	HEM BUSINESS SKILLS- HAUTE ECOLE DU MANAGEMENT DES METIERS ET DES SERVICES | RNA : N°AICF0129PS733200155
Régulateur	RICC – Régulation Internationale des Compétences et des Certifications Professionnelles
Base légale	Arrêté du 22 mars 2023, BO RICC n°1549 du 22 mars 2023
Date de décision	13.07.2026
Date de publication de la fiche	18.08.2026
Date de début des parcours	18.08.2026
Date de dernière délivrance	18.08.2030

APERÇU ET DESCRIPTION DE LA CERTIFICATION DESARMES

La certification DESARMES — DYSFONCTION & AFTER SALES SERVICES FOR MACHINE, ERP SERVICES est délivrée par HEM Business Skills, accrédité FAIF.

Elle certifie les professionnels spécialisés dans la gestion des services après-vente, le diagnostic des dysfonctionnements machine et l'administration des ERP.

Elle valide la maîtrise des méthodes de diagnostic, des processus SAV et des outils ERP dans des environnements industriels et de services. Domaines de compétence : Diagnostic et dysfonctionnements : Méthodes de diagnostic des

dysfonctionnements machine (5P, Ishikawa, AMDEC), arbre des causes, rapport de panne, traçabilité des incidents ; After sales management : Organisation du SAV, gestion des contrats de maintenance, SLA et KPIs SAV, satisfaction client après-vente, retours et remplacements ; Erp et outils de gestion : Administration des ERP (SAP, Oracle, Microsoft Dynamics, Odoo), modules SAV et maintenance, gestion des pièces détachées, ticketing ; Web et automatisation : Automatisation des processus SAV, outils de web machine (IoT industriel), monitoring à distance, télémaintenance, API et connecteurs ERP.

Activités et secteurs visés	Types d'emploi ciblés
Services après-vente | Fabricants d'équipements | ESN | Directions IT | Maintenance industrielle | Éditeurs ERP	Responsable SAV, Technicien ERP, Gestionnaire After Sales, Chef de Projet ERP, Responsable Maintenance, Consultant ERP/SAV

RÉFÉRENTIELS ET SOUS-CERTIFICATIONS — DESARMES

Code	Sous-certification	Type	Profils cibles
`DESARMES-CERT`	**DESARMES — CERTIFIED SKILLS**	Niveau Base	Responsable SAV, Technicien ERP, Gestionnaire After Sales, Chef de Projet ERP, Responsable Maintenance, Consultant ERP/SAV
`DESARMES-PROF`	**DESARMES — PROFESSIONAL SKILLS**	Niveau Expert	Responsable SAV, Technicien ERP, Gestionnaire After Sales, Chef de Projet ERP, Responsable Maintenance, Consultant ERP/SAV

CLIENTS POTENTIELS ET MARCHÉS CIBLES — DESARMES

Segment	Description	Profils potentiels ciblés
Entreprises et Organisations	PME, ETI, grandes entreprises, multinationales, groupements professionnels cherchant à certifier et valoriser les compétences de leurs collaborateurs.	
Professionnels en Activité	Cadres, managers et techniciens souhaitant valider, renforcer et faire reconnaître officiellement leurs compétences dans leur domaine d'expertise.	

Segment	Description	Profils potentiels ciblés
Demandeurs d'Emploi & Reconversion	Personnes en recherche d'emploi ou en reconversion professionnelle souhaitant acquérir une certification reconnue pour accélérer leur retour à l'emploi.	
Établissements de Formation	Écoles, universités, centres de formation agréés FAIF intégrant la certification dans leurs cursus comme débouché professionnel certifié.	

DESARMES — CERTIFIED SKILLS (NIVEAU BASE)

APERÇU ET PROFILS VISÉS

Les modules et compétences suivants constituent le référentiel de la certification CERTIFIED SKILLS. La maîtrise de ces éléments est validée par des évaluations théoriques et pratiques dans le contexte professionnel du domaine.

COMPÉTENCES MÉTIERS — DESARMES — CERTIFIED SKILLS

Code	Compétence	Niveau
M1	Diagnostic des dysfonctionnements et SAV machines : Méthodes de diagnostic des pannes et dysfonctionnements des machines industrielles et équipements, démarches de résolution de problèmes (8D, Ishikawa, 5 Pourquoi, PDCA), service après-vente (SAV) technique, gestion des retours et des réclamations clients, documentation des interventions.	Basique
M2	Maintenance industrielle et systèmes mécaniques : Maintenance préventive, prédictive et curative des équipements industriels, systèmes mécaniques (transmissions, engrenages, roulements, joints), hydraulique et pneumatique industriels, lubrification industrielle, surveillance vibratoire.	Basique
M3	Électrotechnique et automatismes industriels : Systèmes électrotechniques industriels (moteurs, variateurs de fréquence, armoires électriques), automates programmables (API), régulation et instrumentation, réseaux de communication industriels, systèmes de sécurité des machines.	Intermédiaire
M4	Gestion du parc machines et pièces de rechange : Gestion du parc d'équipements et machines, planification de la maintenance (GMAO), gestion des stocks de pièces de rechange, indicateurs de maintenance (MTBF, MTTR, disponibilité), gestion des contrats de maintenance.	Intermédiaire
Total		**4**

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES — DESARMES — CERTIFIED SKILLS

Code	Compétence	Niveau
C1	Diagnostic technique et analyse de défaillance : Capacité à diagnostiquer les dysfonctionnements des machines, identifier les causes racines, proposer les actions correctives et préventives.	Tous niveaux
C2	Communication technique SAV : Rédaction des rapports d'intervention et de diagnostic, communication technique avec les clients et les constructeurs, gestion des dossiers de SAV.	Tous niveaux
C3	Coordination des interventions techniques : Coordination avec les équipes de production, les constructeurs de machines et les fournisseurs de pièces détachées.	Tous niveaux

Code	Compétence	Niveau
C4	Adaptabilité technique : Adaptation aux différents types de machines et équipements, veille technologique sur les nouvelles technologies de maintenance.	Intermédiaire
Total		**4**

VOIES D'ACCÈS À LA CERTIFICATION

Voie d'accès	Oui	Non	Jury
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		NON	
En contrat d'apprentissage		NON	
Après un parcours de formation continue	OUI		Oui
En contrat de professionnalisation ou d'alternance		NON	
Par candidature individuelle		NON	
Par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)	OUI		Oui

Prérequis : Bac+2 en informatique industrielle ou maintenance. 2 ans d'expérience SAV ou ERP. Test de positionnement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétences	Modalité d'évaluation
Bloc 1 — Fondamentaux métier	Évaluation des connaissances fondamentales du domaine, des concepts clés, de la réglementation applicable et du contexte professionnel.
Bloc 2 — Application professionnelle	Mise en pratique des compétences sur des situations professionnelles réelles ou simulées, cas pratiques et exercices d'application.
Bloc 3 — Performance et résultats	Évaluation de la capacité à produire des résultats mesurables, à optimiser les processus et à démontrer une maîtrise opérationnelle avancée.
Bloc 4 — Compétences comportementales	Évaluation des postures professionnelles, de la communication, du travail en équipe, du leadership et des comportements éthiques.

Score global >= 90/100 — Seuil minimal >= 65/100 par bloc (en dessous, reprise de l'examen du bloc) — Validité : 3 ans, renouvellement possible — Jury paritaire FAIF composé de professionnels du secteur et d'experts pédagogiques — Examen en présentiel, à distance sécurisé ou mixte.

DESARMES — PROFESSIONAL SKILLS (NIVEAU EXPERT)

APERÇU ET PROFILS VISÉS

Les modules et compétences suivants constituent le référentiel de la certification PROFESSIONAL SKILLS. Ce niveau valide une maîtrise approfondie et stratégique du domaine, intégrant des dimensions managériales, de leadership et de transformation organisationnelle.

COMPÉTENCES MÉTIERS — DESARMES — PROFESSIONAL SKILLS

Code	Compétence	Niveau
M1	Diagnostic des dysfonctionnements et SAV machines : Diagnostic des pannes, résolution de problèmes, SAV technique, documentation des interventions.	Basique
M2	Maintenance industrielle et systèmes mécaniques : Maintenance préventive et curative, systèmes mécaniques, hydraulique, pneumatique, surveillance vibratoire.	Basique
M3	Électrotechnique et automatismes industriels : Électrotechnique industrielle, API, régulation, réseaux industriels, sécurité des machines.	Intermédiaire
M4	Gestion du parc machines et pièces de rechange : Gestion du parc, GMAO, stocks de pièces, indicateurs de maintenance.	Intermédiaire
M5	Stratégie de maintenance et fiabilité industrielle : Stratégie de maintenance industrielle, maintenance basée sur la fiabilité (MBF/RCM), optimisation des coûts de maintenance, gestion du cycle de vie des équipements.	Avancé
M6	Innovation en maintenance et industrie 4.0 : Maintenance prévisionnelle par IA et IoT, jumeaux numériques des machines, réalité augmentée pour la maintenance, cobots de maintenance.	Avancé
M7	Leadership des services de maintenance : Direction des services de maintenance industrielle, management des équipes de techniciens, relations avec les constructeurs et les fournisseurs.	Expert
M8	Excellence en fiabilité industrielle : Développement de systèmes de management de la maintenance (ISO 55001), contribution aux meilleures pratiques de maintenance industrielle africaine.	Expert
Total		**8**

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES — DESARMES — PROFESSIONAL SKILLS

Code	Compétence	Niveau
C1	Expertise en diagnostic et maintenance : Expertise avancée en diagnostic des défaillances industrielles, développement de méthodologies de maintenance.	Tous niveaux

Code	Compétence	Niveau
C2	Communication technique avancée : Relations avec les constructeurs de machines, les donneurs d'ordre industriels, documentation technique avancée.	Tous niveaux
C3	Leadership des services techniques : Direction des services de maintenance et SAV, management des équipes de techniciens spécialisés.	Tous niveaux
C4	Adaptabilité à l'industrie 4.0 : Adoption des technologies de maintenance prédictive par IA et IoT, développement des compétences en maintenance digitale.	Intermédiaire
C5	Influence sur les pratiques de maintenance africaines : Développement des standards de maintenance industrielle en Afrique, contribution à la formation technique.	Intermédiaire
C6	Vision stratégique de la maintenance industrielle : Stratégie de développement de l'industrie africaine par l'amélioration de la fiabilité des équipements.	Avancé
C7	Gestion du changement technique : Transformation des pratiques de maintenance, adoption des technologies d'industrie 4.0, digitalisation des services SAV.	Avancé
Total		**7**

VOIES D'ACCÈS À LA CERTIFICATION

Voie d'accès	Oui	Non	Jury
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		NON	
En contrat d'apprentissage		NON	
Après un parcours de formation continue	OUI		Oui
En contrat de professionnalisation ou d'alternance		NON	
Par candidature individuelle		NON	
Par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)	OUI		Oui

Prérequis : Bac+2 en informatique industrielle ou maintenance. 2 ans d'expérience SAV ou ERP. Test de positionnement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétences	Modalité d'évaluation
Bloc 1 — Fondamentaux métier	Évaluation des connaissances fondamentales du domaine, des concepts clés, de la réglementation applicable et du contexte professionnel.
Bloc 2 — Application professionnelle	Mise en pratique des compétences sur des situations professionnelles réelles ou simulées, cas pratiques et exercices d'application.
Bloc 3 — Performance et résultats	Évaluation de la capacité à produire des résultats mesurables, à optimiser les processus et à démontrer une maîtrise opérationnelle avancée.
Bloc 4 — Compétences comportementales	Évaluation des postures professionnelles, de la communication, du travail en équipe, du leadership et des comportements éthiques.

Score global >= 90/100 — Seuil minimal >= 65/100 par bloc (en dessous, reprise de l'examen du bloc) — Validité : 3 ans, renouvellement possible — Jury paritaire FAIF composé de professionnels du secteur et d'experts pédagogiques — Examen en présentiel, à distance sécurisé ou mixte.

Vérifier cette certification

Cette fiche fait foi telle qu'elle est publiée au répertoire de la RICC. Scannez le code ou ouvrez : **https://ricc.in/repertoire/RICC1759**