

## RÉFÉRENTIELS

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. »

<b>DÉPLOIEMENT DE MATÉRIELS NUMÉRIQUES ET LOGICIELS ASSOCIÉS</b>			
<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<p><b>Déploiement des postes et périphériques informatiques en fonction des disponibilités du client.</b> Installation et mise en route d'un serveur d'un petit groupe de travail ; partage des ressources en réseau local et/ou sur le Nuage (Cloud). Ajouter/retirer des composants aux matériels informatiques. Procéder à l'installation d'un système d'exploitation. Paramétrer le système, créer des comptes utilisateurs et des groupes, appliquer des droits sur les ressources selon des procédures établies. Paramétrer la connexion Internet pour les utilisateurs.</p>	<p>Suivre une méthode de travail pour installer et mettre en route des matériels numériques et les logiciels associés. Analyser et synthétiser des informations d'ordre technique. Respecter les processus métier du client. Se référer rigoureusement aux notices techniques d'installation des différents matériels en usage dans l'entreprise, éventuellement rédigées en anglais. Savoir renseigner les documents de suivi de déploiement. Partager des ressources numériques entre plusieurs utilisateurs.</p>	<p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> Le responsable du parc informatique, l'utilisateur final ou le client.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> Le chef d'équipe ou le chef de projets déploiement.</p>	<p>La culture d'entreprise est comprise et appliquée.</p> <p>Le matériel et le système sont opérationnels, Une méthode de travail est utilisée, Les données sur le réseau ou sur le Cloud sont accessibles, La fiche d'intervention est rendue et correctement renseignée, Les délais sont respectés,</p>

## RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Déploiement des solutions de virtualisation des postes de travail.</b> Installer et configurer des solutions de virtualisation sur des postes clients. Intégrer une infrastructure de bureau virtuel.</p> <p><b>Déploiement des terminaux mobiles.</b> Intégrer et configurer des tablettes et des Smartphones au réseau de l'entreprise et/ou le Nuage (Cloud).</p> <p><b>Déploiement des matériels réseaux.</b> Connecter des câbles réseaux. Installer et configurer des bornes WIFI. Connecter des téléphones sur voix IP au réseau de l'entreprise. Installer et configurer un routeur ADSL. Installer et configurer le matériel de visioconférence.</p> <p><b>Déploiement des logiciels.</b> Intégrer et configurer des logiciels bureautiques et de messagerie. Intégrer et configurer des logiciels de prise en main à distance et de sécurité sur les postes clients.</p>	<p>S'adapter au besoin réel du client.</p> <p>Assurer la confidentialité des données personnelles et des applications.</p> <p>Savoir renseigner les documents de suivi des matériels.</p> <p>Interconnecter les postes informatiques, les périphériques réseaux et les terminaux mobiles.</p> <p>Respecter les protocoles réseau.</p>	<p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> le client.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> le responsable qualité ou le client.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> le chef de projet déploiement.</p>	<p>L'utilisateur est satisfait.</p> <p>Les délais sont respectés,</p> <p>Le terminal mobile est opérationnel,</p> <p>La fiche d'intervention est rendue et correctement renseignée,</p> <p>La charte informatique est respectée.</p> <p>L'interconnexion est opérationnelle.</p>

## RÉFÉRENTIELS

<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
Installer et configurer des logiciels applicatifs.	Respecter le processus de déploiement des logiciels conformément à la gestion des licences et des autorisations de l'entreprise.  Intégrer et configurer des logiciels adaptés aux besoins de l'entreprise.	<b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> le gestionnaire de parc.	Les logiciels déployés sont opérationnels. La gestion des licences est respectée, La fiche d'intervention est rendue et correctement renseignée, Les délais sont respectés,

## RÉFÉRENTIELS

<b>EXPLOITATION D'ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES ET LOGICIELS ASSOCIÉS</b>			
<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<p>Réparation, assemblage et paramétrage du matériel informatique de l'utilisateur.</p> <p>Maintien des systèmes d'exploitation, des logiciels applicatifs clients ainsi que les logiciels de protection à jour.</p> <p>Sauvegarde et restauration des données de l'utilisateur.</p> <p>Entretien préventif des matériels numériques</p> <p>Automatisation de certaines tâches informatiques.</p>	<p>Faire l'échange standard ou la remise en état d'éléments électriques, électroniques ou mécaniques défectueux. Savoir renseigner les documents d'intervention.</p> <p>Identifier la version du système d'exploitation ou du logiciel à mettre à jour.</p> <p>Respecter les processus de mise à jour système et logiciel.</p> <p>Mettre en œuvre les solutions de sauvegarde et restauration en respectant la politique de sauvegardes de l'entreprise</p> <p>Identifier les données utilisateurs à sauvegarder et à restaurer lors des interventions.</p> <p>Se référer aux procédures existantes d'entretien préventif.</p> <p>Utiliser un langage de commandes système.</p>	<p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> Le responsable support.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> le gestionnaire de parc.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> le responsable d'exploitation.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> le gestionnaire de parc.</p>	<p>Le matériel est opérationnel, Une méthode de travail est utilisée, La fiche d'intervention est rendue et correctement renseignée.</p> <p>Les systèmes et les logiciels sont à jour et opérationnels, Une méthode de travail est utilisée, La fiche d'intervention est rendue et correctement renseignée.</p> <p>Les données de l'utilisateur sont disponibles et accessibles. Les données sauvegardées sont pertinentes et fiables.</p> <p>La confidentialité des informations restaurées est respectée.</p> <p>La fiche d'entretien préventif est rendue et correctement renseignée.</p> <p>Les résultats produits sont conformes aux attentes.</p>

## RÉFÉRENTIELS

### ASSISTANCE AUPRÈS DES UTILISATEURS D'ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES ET LOGICIELS ASSOCIÉS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Diagnostic et résolution des différents dysfonctionnements décrits par les utilisateurs ou liés à l'environnement de travail des utilisateurs.</p> <p>Tests du bon fonctionnement et de la remise en service des équipements numériques.</p> <p>Assistance technique auprès des utilisateurs.</p>	<p>Localiser et diagnostiquer la cause d'un dysfonctionnement. Identifier la solution au problème.</p> <p>Appliquer une procédure de tests aux différents stades de l'intervention.</p> <p>Conseiller et assister techniquement l'utilisateur en sachant intégrer les données liées à son environnement professionnel.</p> <p>Savoir utiliser des outils de gestion de parc (tickets d'incident).</p>	<p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> Le responsable support.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> l'utilisateur, le client.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> le superviseur help desk.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> l'utilisateur.</p>	<p>L'utilisateur est pris en charge, Une méthode de travail est utilisée, La solution est adaptée au problème. Le problème est escaladé s'il est trop complexe.</p> <p>L'utilisateur est satisfait après intervention, L'environnement de travail de l'utilisateur est opérationnel,</p> <p>Une méthode de travail est utilisée, le matériel est opérationnel, L'incident est validé, clôturé par le supérieur.</p> <p>L'utilisateur est satisfait après enquête. Les incidents sont escaladés. L'utilisateur est satisfait après intervention,</p>

## RÉFÉRENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Prise en main à distance lors d'interventions d'assistance technique.</p> <p>Réalisation des évolutions et des mises à jour des équipements numériques. Conseils et formations des utilisateurs.-Formation et conseil auprès des utilisateurs.</p> <p>Sensibilisation des utilisateurs sur la sécurité de ses équipements numériques.</p> <p>Pratique de l'anglais-</p>	<p>Utiliser des logiciels de prise en main à distance. Respecter les modalités d'usage au niveau juridique.</p> <p>Connaître les technologies en relation directe avec son métier. Savoir se faire comprendre. Pratiquer la veille technologique.</p> <p>Connaître la charte de sécurité informatique de l'entreprise Faire preuve de pédagogie pour transmettre les consignes inhérentes à la sécurité de son environnement de travail et de celui des utilisateurs</p> <p>Comprendre l'anglais technique. Pouvoir communiquer en anglais.</p>	<p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> l'utilisateur.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> l'utilisateur.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> le responsable d'exploitation</p> <p>Passage du TOEIC Bridge.</p>	<p>L'utilisateur est satisfait après enquête.</p> <p>L'utilisateur est satisfait après intervention,</p> <p>L'utilisateur est satisfait après enquête.</p> <p>L'environnement de travail est sécurisé, l'utilisateur est impliqué et acteur de la sécurité numérique.</p> <p>Des conversations techniques avec des clients sont tenues en anglais. Acquis &gt; 150</p>

## RÉFÉRENTIELS

SUIVI ADMINISTRATIF DE DÉPLOIEMENT, EXPLOITATION ET ASSISTANCE SUR ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES ET LOGICIELS ASSOCIÉS			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Réception des matériels ou des fournitures.</p> <p>Suivi et gestion du stock.</p> <p>Rédaction et compte rendu d'intervention.</p> <p>Validation de l'intervention par l'utilisateur ou le client.</p>	<p>Savoir vérifier la livraison selon la commande du client. Savoir s'adapter à des technologies et matériels nouveaux.</p> <p>Noter des entrées ou sorties de matériels ou de fournitures selon une procédure établie.</p> <p>Renseigner les documents de suivi ou le logiciel de ticketing correctement.</p> <p>Savoir dialoguer dans le cadre des relations avec la clientèle.</p>	<p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> Le gestionnaire du parc ou le responsable du service Help Desk.</p> <p><b>Évaluation dans le contexte professionnel par :</b> Le client.</p>	<p>Absence d'écart entre la commande et la livraison. Le bon de livraison est signé et classé.</p> <p>Absence de rupture de stock. Absence d'écart d'inventaire.</p> <p>Prise de recul sur le métier et l'environnement avérée.</p> <p>La fiche d'intervention est signée par l'utilisateur ou le client.</p>