

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - 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. »

BC01 : Administrer le Système d'Information.

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><u>Administration de l'infrastructure informatique.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Administration des systèmes d'exploitation et matériels associés, la messagerie d'entreprise, les services Web. - Consolidation et simplification des systèmes et des ressources de l'entreprise. - Configuration des ressources de façon cohérente et maintenance proactive tout au long du cycle de vie. - Gestion des évolutions des matériels, des logiciels et des différents systèmes d'exploitation y compris mobiles. 	<p>Assurer l'exploitation du Système d'Information (SI) pour maintenir une opérationnalité constante grâce à un large spectre de savoir-faire associés aux systèmes.</p> <p>Concevoir l'infrastructure d'une plateforme virtuelle pour intégrer plusieurs machines physiques en une seule.</p> <p>Maintenir en conditions opérationnelles l'infrastructure de l'entreprise en utilisant des logiciels de gestion de la haute disponibilité.</p> <p>Identifier rapidement les systèmes qui nécessitent des correctifs et qui doivent être reconfigurés en fonction des préconisations constructeurs.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle</u> :</p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit administrer l'infrastructure informatique et mettre en œuvre une infrastructure réseau.</p> <p><u>Livrable</u> : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un journal d'exploitation. - Un schéma topologique du Système d'Information. - Un tableau statistique des taux de disponibilité. 	<p>Les différents systèmes et équipements installés sont constamment opérationnels.</p> <p>Le nombre de serveurs physiques est diminué.</p> <p>Le taux de disponibilité observé est conforme aux exigences de l'exploitation.</p> <p>Les correctifs sont appliqués, les paramètres systèmes sont ajustés et cohérents.</p>

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>Mise en œuvre d'une architecture réseau utilisant des techniques de redondance et d'interconnexion de réseaux.</u></p>	<p>Configurer les équipements réseaux pour assurer l'interconnexion physique et virtuelle des sites.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La stratégie des mises à jours. - Un plan d'adressage du réseau. 	<p>Les interconnexions sont opérationnelles.</p>
<p><u>Administration des solutions de gouvernance et de gestion des données structurées ou non de l'entreprise et des volumes massifs de données (Big Data).</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Installation, paramétrage et exploitation des bases de données ou d'entrepôts de données en Cloud ou sur site. - Optimisation des ressources des bases de données. - Partitionnement des bases BIG DATA à forte croissance et très sollicitées. 	<p>Administrer les bases de données avec méthode selon la configuration requise pour leur mise en production.</p> <p>Mesurer et analyser les performances pour optimiser le stockage en vue de faciliter les accès.</p> <p>Améliorer les performances des bases de données en optimisant l'emplacement des stockages.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit administrer des bases de données ou d'entrepôts de données en Cloud ou sur site.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sa méthodologie d'administration des bases. - Une interprétation des journaux. - Une topologie d'architecture des bases déployées. 	<p>Les bases de données sont opérationnelles, une méthode a été utilisée.</p> <p>Les temps de réponses sont satisfaisants.</p> <p>La fluidité des accès aux données est assurée.</p>

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>Automatisation des processus informatiques.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Automatisation de l'administration des serveurs et des réseaux. - Automatisation des remontées d'alertes. - Automatisation des procédures de sauvegarde en vue de garantir la disponibilité des données. 	<p>Rationaliser les tâches quotidiennes en rédigeant des scripts et en les intégrant dans des procédures d'exploitation automatisées.</p> <p>Faciliter la résolution des problèmes par une analyse des journaux d'historiques systèmes.</p> <p>Automatiser les procédures de sauvegarde en rédigeant des scripts et en les intégrant avec des outils d'exploitation systèmes.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle.</u> :</p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit automatiser l'administration des serveurs, les remontées d'alertes, les procédures de sauvegarde.</p> <p><u>Livrable</u> : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des statistiques d'exploitation. - Une procédure d'exploitation. - Des exemples de scripts d'automatisations. 	<p>Accroissement de la productivité constaté.</p> <p>Les problèmes détectés sont résolus avec agilité.</p> <p>Les coûts d'exploitation sont réduits.</p>
---	---	--	--

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BC02 : Assurer la gestion du Système d'information.

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><u>Recensement et propositions de solutions tant techniques qu'organisationnelles susceptibles de parfaire et faire évoluer le Système d'Information.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle préventif des performances et de l'obsolescence des matériels et applicatifs. - Optimisation de la connectivité globale de l'entreprise. - Participation à l'élaboration du budget d'investissement et de fonctionnement. 	<p>Gérer les évolutions des infrastructures Informatiques en appliquant les principes et les limites de la norme IT Service Management ISO/CEI 20000.</p> <p>Assurer l'évolution des équipements en tenant compte des technologies émergentes.</p> <p>Comparer les solutions pour faire des propositions de renouvellement en tenant compte des contraintes budgétaires.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit recenser et proposer de solutions tant techniques qu'organisationnelles susceptibles de parfaire et faire évoluer le Système d'Information</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un tableau de bord de suivi du parc informatique. - Une Etude comparative de solutions. - Une proposition budgétaire. 	<p>Tableau de bord renseigné.</p> <p>Les débits sont optimisés.</p> <p>Adéquation des propositions retenues avec les besoins et les contraintes ou certification ITIL obtenue.</p>
<p><u>Conception d'un plan d'évolution des équipements informatique en tenant compte des contraintes budgétaires.</u></p>		<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel</p>	

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>- Planification du déploiement des matériels et des logiciels.</p> <p>- Définition des procédures d'intégration technique du parc informatique.</p> <p>- Allocation des ressources en fonction des contraintes budgétaires.</p>	<p>Ordonnancer le plan de déploiement en tenant compte des disponibilités des différents acteurs concernés.</p> <p>Maquetter les solutions de déploiements pour le test et la validation des solutions retenues.</p> <p>Attribuer les ressources informatiques nécessaires au bon déroulement du plan en fonction du budget alloué.</p>	<p>d'entreprise le candidat doit concevoir un plan d'évolution des équipements informatique en tenant compte des contraintes budgétaires.</p> <p><u>Livrable</u> : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un plan de déploiement. - Un exemple de maquettage. - Une procédure de déploiement. - Un suivi budgétaire de déploiement. 	<p>Le déploiement est planifié.</p> <p>Les solutions sont maquettées ou les procédures sont établies.</p> <p>Les ressources sont disponibles, allouées et respectent le budget.</p>
<p><u>Supervision et Contrôle de la performance du Système d'information.</u></p> <p>- Surveillance des journaux d'actions enregistrés automatiquement de l'ensemble du réseau, des serveurs matériels et applicatifs.</p>	<p>Superviser l'infrastructure informatique et le patrimoine applicatif pour identifier les anomalies, afin d'améliorer ses performances grâce aux outils spécifiques de monitoring installés.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle</u> :</p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit superviser et contrôler la performance du Système d'information.</p> <p><u>Livrable</u> : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - son utilisation d'un outil de supervision. 	<p>Les difficultés sont identifiées et les solutions apportées.</p>

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>Gestion opérationnelle au quotidien de l'urbanisation du SI guidée par les principes de l'agilité.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Participation à la cartographie du SI existant et la détermination du SI cible dans une démarche d'urbanisation de l'informatique de l'entreprise. - Intégration dans une architecture existante des nouveautés technologiques. - Mise en place et maintien d'un environnement de tests similaire à l'environnement d'exploitation. - Optimisation de l'intégration, la livraison et la mise en production continues des applications métier. 	<p>Recenser les ressources de l'infrastructure pour fournir des informations pertinentes sur l'architecture du SI.</p> <p>Migrer une architecture système ou réseau en optimisant les interventions et en gérant les risques.</p> <p>Organiser l'infrastructure pour permettre l'intégration permanente d'évolutions logicielles.</p> <p>Appliquer les évolutions des applications métiers en adoptant une approche incrémentielle et automatisée des modifications en production.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit présenter sa gestion opérationnelle au quotidien de l'urbanisation du SI guidée par les principes de l'agilité.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une cartographie du SI. - Une procédure de migration. - Un schéma de mise en production. - Une procédure d'intégration. 	<p>La cartographie du SI permet l'intégration maîtrisée de nouveautés dans l'architecture existante.</p> <p>L'architecture cible est mise en place.</p> <p>Un environnement de tests permet la mise en production continue des évolutions des applications métier.</p> <p>Une procédure d'intégration est définie.</p>
<p><u>Gestion de l'assistance utilisateurs.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation du flux des demandes. - Contrôle du suivi des incidents. 	<p>Centraliser le traitement des incidents en un point unique d'accès au centre de support pour mieux prioriser les interventions.</p> <p>Elaborer un tableau de bord sur la résolution des tickets d'incidents par niveau de support pour améliorer l'efficacité de la résolution des incidents.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit présenter la gestion de l'assistance utilisateurs.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une procédure de signalement d'incidents. - Une statistique des résolutions 	<p>Un point d'accès unique au support est à la disposition des utilisateurs.</p> <p>Un tableau de bord permet le suivi du traitement des tickets.</p>

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>- Prise en charge des problèmes de haute technicité.</p>	<p>Résoudre les tickets de niveau 3 & 4 en intervenant sur place ou à distance à l'aide d'outils de télédistribution.</p>	<p>d'incidents. - Ses résultats de résolutions de tickets.</p>	<p>Les tickets de niveau 3 & 4 sont clôturés.</p>
<p><u>Conception responsable d'un service numérique.</u></p> <p>- Participation à la définition d'une stratégie de développement durable de l'organisation.</p> <p>- Participation à la dématérialisation des processus papier en utilisant des documents numériques, des signatures électroniques et les fichiers dans le cloud.</p>	<p>Concevoir un service numérique dans le but de réduire empreinte carbone en associant la transition écologique et numérique dans un contexte professionnel.</p> <p>Déterminer les indicateurs à utiliser dans la gestion informatique quotidienne en vue de permettre l'évaluation des impacts des solutions informatiques en termes de responsabilités sociales et environnementales.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit participer à la conception responsable d'un service numérique.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les actions écoresponsables mises en place. - Une liste d'indicateurs retenus. 	<p>L'empreinte carbone du SI est réduite.</p> <p>Des indicateurs environnementaux sont définis.</p>

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BC03 : Définir la politique de sécurisation du Système d'Information.

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><u>Définition de la politique de sécurité informatique de l'entreprise.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Audit de la sécurité du Système d'Information. - Identification des failles de sécurité de l'infrastructure et évaluation des risques et des impacts possibles. 	<p>Agir avec méthode pour faire un état des lieux des risques de sécurité identifiables au sein du SI pour permettre aux décideurs de définir leur politique de sécurité.</p> <p>Connaître et appliquer les normes ISO 27001 en adoptant une vue globale du SI dont le périmètre s'étend dans un contexte de télétravail massif.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle</u> :</p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit participer à la définition de la politique de sécurité informatique de l'entreprise.</p> <p><u>Livrable</u> : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un rapport d'audit. - Une certification Cobit. - Un rapport d'identification des failles. - Une certification ISO 27001. 	<p>Risques évalués dans un rapport d'audit validé, ou certification personnelle Cobit obtenue.</p> <p>Les failles de sécurité sont identifiées ou certification ISO 27001 de la structure obtenue.</p>

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>Prévention, détection et traitement des risques informatiques liés à :</u></p> <p><u>-l'accès aux locaux et aux machines,</u> Sécurisation physique des équipements informatique.</p> <p><u>-l'accès aux données de l'entreprise,</u> Sécurisation logique des données de l'entreprise.</p> <p><u>- l'accès des et aux terminaux mobiles,</u> - Identification des cas d'usage des utilisateurs selon les types d'utilisateurs (informatisés ou non) et de matériels (PC, tablettes, téléphones mobiles).</p> <p>- Participation à l'élaboration de la ou des politiques de sécurité applicables à l'ensemble des utilisateurs/des terminaux de l'entreprise, à un groupe donné ou à un seul.</p>	<p>Configurer des solutions de sécurité classiques.</p> <p>Appliquer les techniques déployées afin de sécuriser les transactions numériques de l'entreprise en protégeant les transactions électroniques.</p> <p>Appliquer les procédures de sécurité liées aux accès physiques et logiques des données de l'entreprise en s'appuyant sur une stratégie d'identification et de protection des données sensibles.</p> <p>Mettre en place une gestion unique et commune des terminaux mobiles avec les autres matériels et logiciels, interfaçable avec les opérateurs sans fil et les solutions des constructeurs.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit prévenir, détecter et traiter les risques informatiques.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une procédure d'accès physique. - Une procédure d'accès aux données. - Un plan d'évaluation des risques. - Une solution de gestion unique des accès aux périphériques. - Le règlement d'attribution 	<p>Les configurations des services réseaux sont conformes au niveau de sécurité attendu.</p> <p>Des procédures de sécurité contrôlent l'accès aux données de l'entreprise.</p> <p>Une évaluation des risques associés à l'utilisation des équipements est produite.</p> <p>Une solution de gestion unique des accès est mise en place.</p>
---	---	--	--

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>-l'activité des utilisateurs,</u></p> <p>- Définition et surveillance des niveaux de risques des utilisateurs sur site, à distance et nomades.</p> <p><u>-intrusions externes,</u></p> <p>Mise en œuvre des procédures et des outils spécifiques de sécurité passive et active.</p>	<p>Mettre en œuvre des règles et processus de sécurité de gestion des identités et des accès pour gérer les habilitations.</p> <p>Déployer des éléments passifs de protection systématique ou actifs en appliquant un plan d'urgence en cas d'infection virale.</p>	<p>des droits d'accès de l'entreprise.</p> <p>- Résultat d'un scan périodique du réseau.</p> <p>- Un plan d'urgence.</p>	<p>Les droits d'accès aux applications sont gérés par des listes d'accès ou des groupes.</p> <p>Les accès tant physiques que virtuels sont contrôlés ou l'attaque virale est maîtrisée.</p>
<p><u>Identification et applications des mesures correctives aux failles de sécurité de l'infrastructure informatique.</u></p> <p>- Identification et correction des failles de sécurité informatique.</p> <p>- Installation de nouvelles solutions de sécurité.</p>	<p>Evaluer les perturbations de services grâce aux alertes émises par les sondes, pour identifier les correctifs à apporter.</p> <p>Déployer des solutions automatisées de mise à jour et de correctifs pour pallier aux attaques potentielles du SI.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit identifier et appliquer des mesures correctives aux failles de sécurité de l'infrastructure informatique.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <p>- Un rapport d'alertes de failles.</p> <p>- Une procédure de prévention des risques.</p>	<p>Une évaluation des risques associés aux malveillances est produite.</p> <p>Les outils de sécurité bénéficient de mises à jour et de correctifs systématiques.</p>

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>Elaboration d'un plan de reprise d'activité après sinistre.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des risques et de leurs impacts, mise à jour de la priorisation des redémarrages et des durées maximales d'interruptions admissibles. - Réalisation des sauvegardes locales et externes. - Exécution régulière de tests de restauration des données. 	<p>Identifier la criticité de l'interruption d'activité en fonction des métiers de l'entreprise, pour préconiser des solutions techniques adaptées.</p> <p>Crypter les canaux de transmissions des sauvegardes émises via le réseau pour éviter une dépréciation de la valeur des éléments immatériels de l'entreprise.</p> <p>Mettre en place un plan périodique de restauration permettant de vérifier l'intégrité des données.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit élaborer un plan de reprise d'activité après sinistre.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le plan de reprise. - Le plan de sauvegarde. - Le planning des tests de restauration. 	<p>Le plan de reprise est priorisé, les délais d'interruption sont validés.</p> <p>Les tests de sauvegarde sécurisée sont validés ou le processus de gestion des archives est validé.</p> <p>Les tests des procédures de restauration sont probants.</p>
<p><u>Elaboration d'un plan de continuité d'activité en cas de crise.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation des vulnérabilités et de leur niveau d'acceptabilité. - Recensement des fonctions pouvant être externalisées en télétravail et des ressources matérielles, logicielles et de communication nécessaire au niveau de maintien d'activité. - Contrôle des onduleurs, des substitutions et des redondances devant assurer la continuité des services en cas de pannes électriques et de communication. 	<p>Identifier les éléments et applications critiques de l'entreprise en vue d'assurer la continuité opérationnelle.</p> <p>Prévoir la chaîne d'approvisionnement nécessaire au déploiement d'un télétravail de masse.</p> <p>Anticiper la disponibilité des ressources indispensables à la continuité minimale selon les différents métiers, garantissant la continuité du service aux utilisateurs.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit élaborer un plan de continuité d'activité en cas de crise.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> -le plan de continuité. 	<p>Les rôles critiques et les ressources indispensables sont identifiés.</p> <p>Les stocks outils et la chaîne d'approvisionnement sont opérationnels et fiables.</p> <p>Les tests de mise en œuvre des solutions de redondance et de substitution sont</p>

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>- Mise en place et contrôle quotidien d'une réplique des données vers un site secondaire.</p>	<p>Déployer des moyens de protections matériels et logiciels pour assurer la disponibilité des données et des applicatifs conformément au plan de continuité établi par la direction de l'entreprise.</p>		<p>probants. Les données répliquées sont disponibles et opérationnelles.</p>
<p><u>Contrôle de l'utilisation du cloud et du Web pour les utilisateurs sur sites, mobiles et distants.</u></p> <p>- Evaluation des risques des types d'offres de service Cloud.</p>	<p>Mettre en œuvre un modèle opérationnel cohérent des politiques de sécurités sur site et dans le Cloud par un contrôle de l'infrastructure de bout en bout.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit contrôler l'utilisation du cloud et du Web pour les utilisateurs sur sites, mobiles et distants.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <p>-Une étude comparative des offres Cloud.</p>	<p>La Politique de sécurité du Cloud est définie.</p>

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BC04 : Communiquer avec tous les acteurs internes ou externes au service informatique.

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><u>Communication avec les acteurs internes au Service Informatique.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des besoins utilisateurs et techniciens - Rédaction de la documentation des procédures de tests et de contrôles. - Réalisation d'assistance technique et de transfert de compétences aux équipes d'exploitation. 	<p>Collecter des informations auprès de spécialistes techniques et d'utilisateurs, en analysant et synthétisant les problèmes décrits et leurs solutions.</p> <p>Concevoir la documentation technique, en français et en anglais, pour répondre aux besoins d'information des techniciens et des utilisateurs internes à l'entreprise</p> <p>Former les équipes supports sur l'utilisation des outils de télédistribution en élaborant si besoin un support de formation associé.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle</u> :</p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit communiquer avec les acteurs internes au service informatique.</p> <p><u>Livrable</u> : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une réalisation ou enrichissement d'une base de connaissance - Une documentation technique - Un plan de formation équipes internes. 	<p>Une base de connaissances est disponible.</p> <p>Des documentations sur les procédures en place sont consultables.</p> <p>Les membres de l'équipe support sont opérationnels.</p>

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>Encadrement et animation d'une équipe de techniciens.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Participation au recrutement. - Conduire des entretiens annuels. - Facilitation de la bonne circulation des informations au sein de l'équipe. - Répartition des tâches des techniciens. - Gestion des absences et des tours d'astreinte. - Gestion des conflits au sein de l'équipe. - Organisation de réunions de travail. 	<p>Identifier les compétences techniques attendues et le degré intégrabilité des futurs collaborateurs au sein de l'équipe afin de transmettre une fiche de poste au service RH.</p> <p>Conduire un entretien annuel en contrôlant l'atteinte des objectifs fixés et des besoins du collaborateur afin de proposer une montée des compétences</p> <p>Mettre en place des outils collaboratifs pour transmettre des informations, des savoirs en vue d'améliorer l'efficacité et les résultats.</p> <p>Déléguer les tâches de niveau 1 & 2 à réaliser, en mobilisant son équipe par une estimation et une hiérarchisation les priorités.</p> <p>Définir les rôles en planifiant les interventions et missions de chacun pour la meilleure atteinte des objectifs par une bonne maîtrise des techniques de conduite de projet et de la législation du travail.</p> <p>Arbitrer les divergences ou les rivalités au sein de l'équipe par la pratique d'une écoute active pour éviter les tensions contre-productives.</p> <p>Diffuser les informations préparatoires nécessaires à la bonne tenue d'une réunion pour favoriser les prises de décisions en adaptant sa communication orale et écrite à ses interlocuteurs, tant en français qu'en anglais.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit encadrer et animer d'une équipe de techniciens.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une demande d'autorisation de recrutement. - Une préparation d'un entretien annuel. - Un outil de répartition des tâches. - Un cas conflictuel résolu. 	<p>Le choix des collaborateurs est justifié.</p> <p>L'intégration des nouveaux collaborateurs est positive.</p> <p>Les objectifs fixés sont réalistes.</p> <p>Les besoins en montée en compétences sont identifiés.</p> <p>Les tickets sont répartis entre les techniciens, les tâches sont planifiées et le travail en équipe est efficace.</p> <p>Les divergences sont aplanies et ne débouchent pas sur des conflits.</p> <p>Les comptes rendus de réunions sont diffusés rapidement.</p>
--	--	---	--

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>Communication avec les acteurs externes au Service Informatique.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Communication sur les bonnes pratiques de l'usage du Système d'Informations et de sa disponibilité. - Participation à la rédaction d'un cahier des charges technique. 	<p>Diffuser les informations aux utilisateurs des différents services de l'entreprise par écrit ou par l'animation d'actions de formation ou d'ateliers de travail, permettant de garantir l'engagement de tous les acteurs à la sécurité des données de l'entreprise.</p> <p>Mesurer les rapports qualité/prix du marché et inciter à fournir des services de qualité adaptés en tenant compte de l'étude d'opportunité et de faisabilité grâce à une maîtrise de l'environnement technique et fonctionnel.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit communiquer avec les acteurs externes au Service Informatique.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La charte Informatique de l'entreprise. - Un rapport de préconisations. 	<p>Le volet d'usage quotidien de la charte informatique est diffusé.</p> <p>La présentation est efficace, simple, précise, compréhensible par tous.</p>
<p><u>Sensibilisation de l'ensemble des dirigeants et des collaborateurs sur les risques liés à la cybercriminalité.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer les utilisateurs sur les bonnes pratiques à appliquer en matière de cyber sécurité, y compris avec les terminaux portables personnels. - Préconiser la mise en œuvre de solutions technologiques contre les menaces liées à la cyber sécurité. - 	<p>Renforcer les mesures de protection contre les erreurs humaines et opérationnelles en sensibilisant les utilisateurs aux mesures techniques de sécurité.</p> <p>Favoriser l'adhésion des décideurs à la protection de l'entreprise aux dangers de la cybercriminalité.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit sensibiliser l'ensemble des dirigeants et des collaborateurs sur les risques liés à la cybercriminalité.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La charte Informatique de l'entreprise. - Un rapport de préconisations. 	<p>Le volet sécurité de la charte informatique de l'entreprise est diffusée à l'ensemble du personnel.</p> <p>Un rapport de préconisation est transmis à la direction.</p>

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>Gestion des négociations auprès des fournisseurs.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôler l'application des clauses particulières des contrats de services. - Négocier les conditions de fourniture ou de services. 	<p>Faire respecter les ententes de niveau de service par une bonne connaissance des bonnes pratiques et des aspects commerciaux et juridiques d'un contrat de location, de maintenance, de service, ...</p> <p>Obtenir des rabais, remises et ristournes ou des améliorations de délais de livraison de la part de fournisseurs grâce à une bonne maîtrise des techniques de négociation.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit gérer les négociations auprès de ses fournisseurs.</p> <p><u>Livrable :</u> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une réclamation au service client du fournisseur. - Un devis ou une facture remisés. 	<p>Les obligations du fournisseur sont respectées.</p> <p>L'avantage recherché est obtenu.</p>
<p>L'ensemble des compétences sont évaluées dans le cadre de la réalisation d'un dossier de validation des compétences, suivi d'une présentation de 20 minutes devant un jury de professionnels dans l'esprit d'une présentation lors d'un entretien d'embauche.</p>		<p>À partir de l'expérience ou de la mise en situation sur le terrain de l'entreprise, le candidat doit présenter un dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves et d'une présentation des contextes d'acquisition en entreprise.</p>	

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle.