

## 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. »

<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>Activité 1 : Déployer les matériels, les systèmes et le réseau.</b></p> <p><b>Activité 1.1 : Déploiement des matériels informatiques de production en conformité avec l'évolution de l'accessibilité numérique.</b></p> <p>Activité 1.1.1 : Tests des nouveaux matériels avant déploiement et mise en production.</p> <p>Activité 1.1.2 : Installation et configuration des postes utilisateurs.</p> <p>Activité 1.1.3 : Installation et paramétrage des serveurs physiques et virtuels.</p> <p>Activité 1.1.4 : Installation et paramétrage des imprimantes multifonctions.</p> <p>Activité 1.1.5 : Déploiement du matériel téléphonique et audiovisuel.</p>	<p>Vérifier le bon fonctionnement des matériels en effectuant des tests de pré-déploiement pour éviter les retours et dysfonctionnements.</p> <p>Connaître l'architecture matérielle d'un poste de travail pour un déploiement adéquat aux besoins spécifiques des utilisateurs.</p> <p>Utiliser ses connaissances en gestion des annuaires pour déployer des serveurs physiques et virtuels.</p> <p>Intégrer les imprimantes dans le serveur d'impression afin de mutualiser leur gestion.</p> <p>Centraliser les connexions des téléphones IP et caméra des salles de réunions afin de faciliter leur gestion.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle*:</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit déployer des matériels informatiques de production.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Procédures d'installation, Plan de déploiement, Plan de recette.</p>	<p><b>Le dossier de validation doit clairement attester que :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les tests de déploiement sont effectués et réussis, la procédure de déploiement est respectée.</li> <li>• Les délais de déploiement sont respectés.</li> <li>• Le matériel déployé correspond aux besoins exprimés, l'accessibilité numérique est établie pour tous les utilisateurs.</li> <li>• Les serveurs sont intégrés dans l'annuaire de l'entreprise.</li> <li>• Les tests d'impressions sont concluants.</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Intégrer la flotte des équipements mobiles en les interconnectant dans le réseau de l'entreprise dans le respect des procédures établies et tenant compte des collaborateurs en situation de handicap.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● La procédure de déploiement est respectée.</li> </ul>
<p><b>Activité 1.2 : Installation des systèmes d'exploitation.</b></p> <p>Activité 1.2.1 : Gestion des outils de déploiement automatique.</p> <p>Activité 1.2.2 : Création, déploiement et mises à jour d'une image système.</p> <p>Activité 1.2.3 : Déploiement d'un système de virtualisation pour les serveurs.</p>	<p>Installer les systèmes d'exploitation hétérogènes grâce à un large spectre de savoir-faire associés en se référant rigoureusement aux notices techniques.</p> <p>Se conformer strictement à des processus logiques et méthodologiques d'installation afin d'homogénéiser les processus de déploiement.</p> <p>Automatiser la configuration des systèmes d'exploitation à l'aide de scripts afin de réduire les coûts et les délais de déploiement.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle*:</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit installer des systèmes d'exploitation.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Procédures d'installation, Notices techniques, Script d'automatisation, Rapport de déploiement d'images systèmes, Politique de mises à jour des images systèmes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les systèmes d'exploitation sont installés et à jours.</li> <li>● Les processus de déploiement sont respectés uniformément.</li> <li>● Les scripts de configuration des systèmes sont opérationnels et réutilisables.</li> </ul>
<p><b>Activité 1.3 : Déploiement d'un réseau d'entreprise.</b></p> <p>Activité 1.3.1 : Réalisation d'un réseau filaire ou sans fil étendu.</p> <p>Activité 1.3.2 : Interconnexion des différents matériels au réseau de l'entreprise.</p> <p>Activité 1.3.3 : Paramétrage des matériels réseaux.</p>	<p>Réaliser des maquettes pour simuler l'intégration de nouveaux équipements et réduire les erreurs potentielles de configurations.</p> <p>Utiliser ses connaissances ou la documentation de la topologie du réseau afin d'interconnecter les différents équipements nécessaires au fonctionnement des réseaux de l'entreprise.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle*:</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit déployer un réseau d'entreprise.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Table de routage, Plan d'adressage, Topologie du SI, Fiches d'interventions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les maquettes de simulation sont bien structurées, concluantes et les schémas sont lisibles et cohérents.</li> <li>● L'interconnexion entre les différents matériels réseaux est établie et de qualité.</li> <li>● La fiche d'intervention correctement renseignée et</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Activité 1.3.4 : Installation et configuration des bornes d'accès sans-fil.	Configurer le routage des différents réseaux pour assurer une communication optimale entre les différents sites de l'entreprise en respectant les contraintes de délai imposées.		rendue dans un délai conforme aux procédures fournies.
---	--	--	--

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>Activité 1.4 : Déploiement des logiciels.</b></p> <p>Activité 1.4.1 : Intégration et configuration des logiciels bureautiques, de messagerie et des plateformes collaboratives.</p> <p>Activité 1.4.2 : Installation d'un accès à un bureau virtuel.</p> <p>Activité 1.4.3 : Installation de logiciels de prise en main à distance.</p>	<p>Appliquer le processus de déploiement des logiciels conformément à la gestion des licences et des autorisations de l'entreprise selon la demande du service tout en tenant compte des collaborateurs en situation de handicap.</p> <p>Configurer des logiciels de prise en main à distance sur les postes clients afin d'assurer un support sur les postes nomades.</p> <p>Automatiser l'installation des logiciels en fonction des besoins de l'utilisateur pour simplifier les procédures et réduire les délais.</p> <p>Configurer les plateformes collaboratives en respectant les contraintes de flux et débit réseau afin d'assurer la productivité de l'entreprise liée au travail hybride.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle*:</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit déployer des logiciels.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Scripts d'installation, Procédures d'usage à destination des utilisateurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les logiciels prévus pour l'activité de l'utilisateur sont opérationnels.</li>   <li>• Le support technique est assuré sur les postes nomades.</li>   <li>• Les délais sont réduits et les besoins de l'utilisateur sont satisfaits.</li>   <li>• L'accès aux données de l'entreprise sur site et à distance est opérationnel et ne produit de latence.</li> </ul>
---	--	---	--

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<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>Activité 2 : Administrer des serveurs hétérogènes et un réseau multi-sites.</b></p> <p><b>Activité 2.1 : Installation et paramétrage des systèmes d'exploitation des serveurs physiques ou virtuels.</b></p> <p>Activité 2.1.1 : Création et migration des serveurs physiques ou virtuels.</p>	<p>Paramétrer les différents systèmes d'exploitation en tenant compte de leurs contraintes d'interopérabilité, pour obtenir le niveau de service souhaité.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle*:</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit installer et paramétrer des systèmes d'exploitation des serveur physiques ou virtuels.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Procédure d'installation, Plan de migration, Topologie du SI.</p>	<p><b>Le dossier de validation doit clairement attester que :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La communication entre serveurs est opérationnelle, le niveau de service attendu est respecté.</li> <li>• Une topologie du réseau cohérente a été rédigé et validé par le responsable du parc.</li> <li>• Les correctifs à l'installation ont bien été appliqués.</li> </ul>
<p><b>Activité 2.2 : Administration des serveurs de production.</b></p> <p>Activité 2.2.1 : Administration des comptes utilisateurs dans l'annuaire d'entreprise.</p> <p>Activité 2.2.2 : Configuration de l'accès des données en réseau hétérogène en mode multi-sites.</p> <p>Activité 2.2.3 : Gestion des comptes de messagerie sur site ou dans le cloud.</p> <p>Activité 2.2.4 : Création des scripts d'automatisation.</p> <p>Activité 2.2.5 : Intégration des logiciels de sauvegarde et de restauration des serveurs.</p>	<p>Utiliser les outils d'administration des services afin de centraliser la gestion des comptes utilisateurs et des droits d'accès aux applications métiers.</p> <p>Optimiser les tâches récurrentes d'administration des serveurs en produisant des scripts systèmes réutilisables.</p> <p>Établir des règles d'administration afin de veiller au bon fonctionnement de la remontée des logs et des alertes.</p> <p>Installer les solutions de sauvegarde grâce à un large spectre de savoir-faire technique associé aux politiques de sauvegarde.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle*:</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit administrer des serveurs de production.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Politique de sauvegarde, Scripts d'automatisation (pré et post-configuration), Journaux d'alertes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion des comptes est unifiée, et les accès contrôlés conformément à la charte informatique.</li> <li>• Les scripts d'automatisations sont fonctionnels et réutilisables.</li> <li>• Les alertes remontent conformément aux attentes et sont consignées dans un tableau de bord.</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	Configurer les outils de sauvegardes et de restauration conformément au plan de reprise d'activité.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les tests de restauration des sauvegardes sont concluants et l'intégrité des données est contrôlée.</li> </ul>
<p><b>Activité 2.3 : Administration des réseaux multi-sites.</b></p> <p>Activité 2.3.1 : Brassage des baies réseaux.</p> <p>Activité 2.3.2 : Administration des équipements d'interconnexion réseaux.</p> <p>Activité 2.3.3 : Paramétrage du routage.</p>	<p>Utiliser ses connaissances sur les protocoles réseaux pour brasser les liens réseaux en vue d'assurer une connectivité de l'ensemble des équipements.</p> <p>Se conformer strictement à des processus logiques et méthodologiques en respectant les procédures établies et les plans et schémas réseaux fournis par l'administrateur réseau.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle*:</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit administrer des réseaux multi-sites.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Topologie du réseau de l'entreprise, Table de routage, Plan d'adressage réseau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les liens réseaux sont fonctionnels en respectant le schéma réseau fourni et les ressources réseaux sont accessible par les utilisateurs.</li> <li>• Le niveau de service réseau attendu est respecté au niveau de la performance de la bande passante.</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<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>Activité 3 : Sécuriser l'environnement numérique d'exploitation.</b></p> <p><b>Activité 3.1 : Application de la politique de sécurité de l'entreprise à tous les niveaux en fonction de son périmètre (physique, système, logiciel, réseau).</b></p> <p>Activité 3.1.1 : Réalisation des opérations de sauvegarde et de restauration.</p> <p>Activité 3.1.2 : Sécurisation de l'accès aux données sur site, à distance et dans le cloud.</p> <p>Activité 3.1.3 : Maintien de la disponibilité d'un parc informatique hétérogène.</p>	<p>Procéder aux sauvegardes des données de l'entreprise selon les modalités établies selon le plan de reprise ou de continuité</p> <p>Appliquer une gestion stricte des droits et des identités des utilisateurs en contrôlant l'annuaire de l'entreprise pour éviter un accès inapproprié aux données.</p> <p>Tester régulièrement la redondance et l'opérationnalité des équipements du parc informatique pour éviter les interruptions de service.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle*:</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit appliquer la politique de sécurité de l'entreprise.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Plan de sauvegarde et de restauration, Politique de sécurité, Notices techniques, Annuaire centralisé.</p>	<p><b>Le dossier de validation doit clairement attester que :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les données sauvegardées sont pertinentes et fiables et la confidentialité des informations restaurées est respectée.</li> <li>• L'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données des utilisateurs sont vérifiables à l'aide d'outils de sauvegarde et de restauration.</li> <li>• La redondance des équipements du parc est contrôlée régulièrement pour vérifier la haute disponibilité des équipements lors de simulation de pannes en suivant des procédures préalablement établies.</li> </ul>
<p><b>Activité 3.2 : Application des mesures correctives des failles de sécurités des équipements informatiques.</b></p> <p>Activité 3.2.1 : Pratique d'une veille sur les vulnérabilités et les menaces émergentes.</p> <p>Activité 3.2.2 : Identification des équipements nécessitant des correctifs et mises à jour.</p>	<p>Identifier le matériel, les systèmes d'exploitation ou les logiciels à mettre à jour (virtualisé ou physique) afin de corriger les vulnérabilités.</p> <p>Anticiper l'évolution de l'état des matériels, systèmes et logiciels pour minimiser les incidents de sécurité du parc informatique.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle*:</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit appliquer des mesures correctives des failles de sécurités des équipements informatique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le matériel, les systèmes et les logiciels à mettre à jour sont identifiés à l'aide d'un outil de supervision du parc informatique.</li> <li>• La politique de sécurité est respectée, les patches de</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Activité 3.2.3 : Gestion des correctifs de l'environnement de travail des utilisateurs, des serveurs et des équipements réseaux.</p>	<p>Identifier les plateformes officielles de mise à jour pour les matériels, systèmes et logiciels (virtualisées ou physiques) pour éviter les erreurs de configuration.</p>	<p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Plan de veille sur les vulnérabilités, Politique de sécurité, Procédures d'entretien, Journaux de mises à jours.</p>	<p>sécurités sont testés, installés et opérationnels.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mises à jour sont faites à partir des sites des fournisseurs ou des éditeurs de confiance consignés dans les journaux de mises à jours.</li> </ul>
<p><b>Activité 3.3 : Intégration des logiciels de sécurité système et réseau.</b></p> <p>Activité 3.3.1 : Installation et paramétrage des logiciels de protection sur les postes clients, les terminaux mobiles et les serveurs.</p> <p>Activité 3.3.2 : Configuration des équipements de protection passifs ou actifs du réseau.</p> <p>Activité 3.3.3 : Sécurisation des accès physique et sans fil.</p> <p>Activité 3.3.4 : Segmentation et isolation du réseau interne de l'entreprise.</p> <p>Activité 3.3.5 : Réalisation de tests afin de s'assurer que les solutions de sécurité répondent bien aux exigences de protection ou de détection.</p>	<p>Configurer les outils de surveillance afin de filtrer l'accès au réseau de l'entreprise à l'aide de listes permettant de bloquer l'accès aux sites à malveillants connus.</p> <p>Sécuriser les équipements nomades (smartphone, tablettes, PC...) grâce à un chiffrement des données pour éviter l'exploitation frauduleuse des données de l'entreprise.</p> <p>Créer des canaux de sécurisation en utilisant ses connaissances sur les protocoles de sécurité.</p> <p>Limiter l'accès aux réseaux sans-fils publics des équipements nomades afin d'éviter les intrusions malveillantes.</p> <p>Appliquer les procédures de sécurité liées à l'accès physiques et logiques des données en mettant en place des stratégies de groupes dans l'annuaire.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle* :</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit intégrer des logiciels de sécurité systèmes et réseaux.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Plan de segmentation du réseau, Politique de contrôle d'accès physique et sans-fil, Rapport des outils de surveillance Procédures de sécurité, Journaux d'accès aux données de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sondes de détection d'anomalie sont paramétrées, régulièrement testées et mises à jours en tenant compte des nouvelles menaces.</li> <li>• Les équipements nomades sont chiffrés, l'accès aux données est contrôlé par une authentification à plusieurs facteurs et assuré par des canaux sécurisés.</li> <li>• L'accès aux réseaux publics des équipements nomades est limité à l'aide d'une stratégie de groupe.</li> </ul>



## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

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>Activité 4 : Entretien d'un parc informatique.</b></p> <p><b>Activité 4.1 : Réception des matériels ou des fournitures suivant les procédures d'entreprise.</b></p> <p>Activité 4.1.1 : Contrôle de la conformité du matériel reçu.</p> <p>Activité 4.1.2 : Enregistrement des entrées ou sorties de matériels, de fournitures.</p>	<p>Appliquer les processus de réception pour éviter les erreurs de livraisons.</p> <p>Renseigner les documents de suivi afin de mettre à jour l'inventaire du parc informatique.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle* :</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit réceptionner des matériels ou des fournitures suivant des procédures d'entreprise.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Inventaire du stock, Documents de suivi, Bon de livraisons.</p>	<p><b>Le dossier de validation doit clairement attester que :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il y a absence d'écart entre la commande et la livraison.</li> <li>• Que le bon de livraison est signé et classé.</li> <li>• L'état de stock est mis à jour lors de la réception des commandes, de l'attribution du matériel à un collaborateur ou de la mise au rebut des équipements obsolètes.</li> </ul>
<p><b>Activité 4.2 : Entretien préventif des matériels et systèmes informatiques.</b></p> <p>Activité 4.2.1 : Entretien des postes pour éviter qu'ils ralentissent et deviennent instables.</p> <p>Activité 4.2.2 : Prévention des anomalies et des pannes de fonctionnement pour diminuer l'usure des postes.</p>	<p>Mettre à jour des matériels, des systèmes d'exploitation et les logiciels clients pour garantir le fonctionnement optimal des équipements informatiques grâce à un serveur de mises à jour.</p> <p>Reconditionner des équipements informatiques garantissant un environnement numérique durable et écoresponsable.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle* :</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit assurer un entretien préventif et curatif des matériels et systèmes informatiques.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Inventaire matériels et logiciels, Plan de migration.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le serveur de mises à jours est fonctionnel et régulièrement contrôlé afin de tester ses capacités à déployer les mises à jour sur les équipements du parc informatique.</li> <li>• La durabilité des équipements informatiques est augmentée en appliquant une démarche écoresponsable définie par le responsable informatique.</li> </ul>
<p><b>Activité 4.3 : Entretien curatif des matériels et systèmes informatiques.</b></p>	<p>Décider de la réparation ou du recyclage d'un matériel défectueux après contrôle de l'état de garantie en appliquant la méthode 4R (Réduire,</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle* :</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit gérer l'inventaire des équipements du parc informatique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La durée de vie des équipements numériques est allongée en appliquant la méthode 4R</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Activité 4.3.1 : Qualification du niveau de réparabilité du matériel défectueux.</p> <p>Activité 4.3.2 : Réparation des matériels défectueux.</p> <p>Activité 4.3.3 : Recyclage des matériels irréparables.</p>	<p>réparer, réemployer et recycler) permettant d'augmenter le cycle de vie des postes utilisateurs.</p> <p>Recycler le matériel usagé et obsolète du parc informatique dans le respect d'une démarche de transition écologique.</p>	<p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Ordre de réparation, Statistiques de suivi du matériel, Ordre de déconstruction.</p>	<p>susceptible d'augmenter le taux d'équipements numériques reconditionnés.</p>
<p><b>Activité 4.4 : Propositions d'améliorations du parc informatique.</b></p> <p>Activité 4.4.1 : Pratique d'une veille technologique.</p> <p>Activité 4.4.2 : Préconisation de solutions aux anomalies détectées.</p>	<p>Collecter les informations permettant d'anticiper les innovations technologiques et de surveiller les nouvelles menaces informatiques en utilisant les différents outils de veille, selon le plan de veille établi.</p> <p>Analyser les nouvelles technologies émergentes dans la limite de son périmètre d'intervention, dans le but de détecter leurs avantages et inconvénients sur le parc existant.</p> <p>Rédiger des comparatifs des nouveaux matériels et logiciels par rapport à ceux utilisées par l'entreprise dans l'objectif d'augmenter les performances du SI.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle* :</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit proposer des améliorations du parc informatique.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Plan de veille technologique, Newsletters, Rédaction d'une alerte, Analyse comparative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une alerte technologique est automatiquement diffusée à l'ensemble des collaborateurs concernés par courrier électronique.</li> <li>• Les répercussions des nouvelles technologies sur le parc sont répertoriées, une analyse comparative est fournie.</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

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>Activité 5 : Assurer le support technique auprès des utilisateurs.</b></p> <p><b>Activité 5.1 : Diagnostic et résolution des incidents techniques de niveau 1 &amp; 2.</b></p> <p>Activité 5.1.1 : Identifier la cause des incidents techniques.</p> <p>Activité 5.1.2 : Interventions sur site ou à distance.</p> <p>Activité 5.1.3 : Résolution des incidents techniques.</p>	<p>Respecter les niveaux de services inhérents aux contrats de maintenance afin de garantir les délais d'interventions.</p> <p>Gérer les conflits utilisateurs afin d'établir une relation de confiance.</p> <p>Analyser une situation en toute autonomie afin d'apporter une solution appropriée sur son périmètre.</p> <p>Rédiger un rapport d'interventions sur la résolution d'incidents afin de garantir leurs suivis.</p>	<p><b><u>Mise en situation professionnelle*</u> :</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit diagnostiquer et résoudre les incidents techniques de niveau 1 &amp; 2.</p> <p><b><u>Livrable</u> :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Fiches d'interventions, Contrat de service, Historique d'interventions.</p>	<p><b>Le dossier de validation doit clairement attester que :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les niveaux de services sont respectés, les délais de résolution sont respectés conformément aux contrats de services.</li> <li>• Le retour de l'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs affiche un taux globale supérieur à 80%.</li> <li>• Plus de 90% des incidents techniques ouverts sont clôturés dans les temps imparti par la charte informatique ou le contrat de service.</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>Activité 5.2 : Réception et gestion des incidents techniques en conformité avec la culture d'entreprise.</b></p> <p>Activité 5.2.1 : Ordonnancement des incidents techniques selon leurs criticités.</p> <p>Activité 5.2.2 : Consultation et alimentation de la base de connaissances.</p> <p>Activité 5.2.3 : Transmission des incidents non résolus vers le service compétant.</p>	<p>Se référer rigoureusement aux procédures d'entreprise permettant de hiérarchiser ses interventions en utilisant et en enrichissant la base de connaissances.</p> <p>Reformuler les requêtes des utilisateurs en faisant preuve d'empathie afin d'établir une relation de confiance dans l'objectif de faciliter la résolution de l'incident, en tenant compte des collaborateurs en situation de handicap.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle* :</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit réceptionner et gérer les incidents techniques en conformité avec la culture d'entreprise.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Base de connaissances, Plan de suivi d'incidents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les incidents non résolus sont escaladés au niveau supérieur, la base de connaissances des incidents est renseignée et mise à jour.</li> <li>• La communication avec les utilisateurs est établie sur une base de confiance pour la gestion et le suivi des incidents.</li> </ul>
<p><b>Activité 5.3 : Participation aux réunions de travail de l'équipe informatique.</b></p> <p>Activité 5.3.1 : Bilan sur la résolution des incidents techniques.</p> <p>Activité 5.3.2 : Présentation de son compte-rendu d'activité.</p> <p>Activité 5.3.3 : Communication sur les problèmes relationnels rencontrés.</p>	<p>Exposer une problématique technique ou organisationnelle en vue d'un partage d'informations au sein de l'équipe.</p> <p>Respecter les règles de base de la communication écrite et orale tant en français qu'en anglais.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle* :</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit participer aux réunions de travail de l'équipe informatique.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Compte rendu d'activité, Rapport des incidents techniques,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les éventuels problèmes relationnels entre le service support et les utilisateurs sont exposés, analysés et résolus.</li> <li>• Un compte rendu d'activité est clairement rédigé et présenté au responsable.</li> </ul>
<p><b>Activité 5.4 : Formation et communications auprès des utilisateurs.</b></p> <p>Activité 5.4.1 : Formation des utilisateurs sur les équipements numériques mis à disposition.</p> <p>Activité 5.4.2 : Communication vers les utilisateurs sur le suivi d'incidents majeurs.</p> <p>Activité 5.4.3 : Sensibilisation des utilisateurs aux attaques liées à la cybersécurité.</p>	<p>Sensibiliser l'utilisateur en facilitant la compréhension d'éléments techniques ou de sécurités tout en s'assurant de la bonne compréhension par l'utilisateur des termes et procédures informatiques, en tenant compte des collaborateurs en situation de handicap.</p> <p>Diffuser les pratiques écoresponsables pour un systèmes d'information permettant de limiter l'impact des</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle* :</b> À partir d'un cas réel d'entreprise le candidat doit former et communiquer les utilisateurs.</p> <p><b>Livrable :</b> dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant entre autres : Charte informatique, Procédures écoresponsables, Rapports d'incidents, Rapports d'intrusions et d'attaques informatiques,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Charte informatique est diffusée, afin d'informer les utilisateurs sur les bonnes pratiques en terme de : -respect des préconisations de sécurité. -gestes écoresponsables -utilisation des équipements informatiques -utilisation et conservation des données personnelles.</li> </ul>

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Activité 5.4.4 : Diffusion de la charte informatique.</p> <p>Activité 5.4.5 : Sensibilisation des utilisateurs à la réglementation sur la protection des données.</p> <p>Activité 5.4.6 : Sensibilisation des utilisateurs aux bonnes pratiques écoresponsables.</p>	<p>usages du numériques sur l'environnement.</p> <p>Assurer des démonstrations d'usages permettant la prise en main par l'utilisateur du matériel ou du logiciel livré.</p>	<p>Résultats des enquêtes cybersécurité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisateur de l'entreprise est formé, le document de prise en charge est signé.</li> </ul>
---	---	--	--

<p><b>L'ensemble des compétences sont évaluées dans le cadre de la réalisation d'un dossier de validation des compétences (60 pages minimum), suivi d'une présentation orale de 20 minutes devant un jury de professionnels (un tiers temps supplémentaire pour les candidats relevant d'un handicap) dans l'esprit d'un entretien d'embauche.</b></p> <p><b>Chaque bloc de compétences peut être validé séparément. Pour obtenir la certification l'acquisition de la totalité des blocs de compétences est obligatoire.</b></p>	<p>*À partir de l'expérience ou de la mise en situation sur le terrain de l'entreprise, le candidat doit rédiger un dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves et d'une présentation des contextes d'acquisition en entreprise.</p> <p>Hors VAE, une expérience sur le terrain d'au minimum deux mois est requise.</p>
---	--