

## RÉFÉRENTIEL TECHNICIEN INFORMATIQUE EN INSTALLATION, MAINTENANCE ET SUPPORT

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. »

### Évaluation des candidats en situation de handicap

Avec l'accord du candidat, l'identification d'une situation de handicap peut être déclarée dans le dossier académique destiné au jury final qui le prendra en compte dans son évaluation. Tout candidat en situation de handicap peut également bénéficier d'un aménagement de ses modalités d'évaluation au cours de sa formation (notamment un tiers-temps pour les soutenances).

### Conditions d'octroi de la certification

L'octroi de la certification professionnelle de **Technicien informatique en installation, maintenance et support** d'OpenClassrooms est conditionnée à la validation des 3 blocs de compétences et à la réalisation d'une application professionnelle obligatoire (ex : stage ou mission en entreprise). Les blocs de compétences sont les suivants :

- **Bloc 1** – Installer et paramétrer les composants d'un parc informatique ;
- **Bloc 2** – Maintenir le parc informatique en conditions opérationnelles et de sécurité ;
- **Bloc 3** – Traiter les demandes utilisateurs.

<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>
<b>Bloc de compétences 1 – Installer et paramétrer les composants d'un parc informatique</b>			
<b>A1.1</b> Assemblage, installation et intégration du matériel sur le parc informatique.	<b>C1.1</b> Assembler, installer et intégrer le matériel informatique en interfaçant les composants physiques afin de garantir le bon fonctionnement nominal et sécurisé du parc.	<p>L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée.</p> <p>À partir de demandes formulées par un client, relatives à l'assemblage, à l'installation et à l'intégration de composants informatiques supplémentaires sur un réseau, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- démontrer le bon assemblage, l'installation, l'intégration du matériel ainsi que la bonne sécurisation de l'ensemble,</li> <li>- rédiger une procédure décrivant l'ensemble des opérations techniques effectuées permettant de répondre au besoin exprimé.</li> </ul> <p>Le travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle d'une durée calibrée.</p> <p>L'évaluateur posera des questions au candidat pour évaluer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'adéquation de la réalisation avec les besoins du client,</li> <li>- le suivi des bonnes pratiques en matière de cybersécurité,</li> <li>- sa capacité à transmettre sa méthode de travail,</li> <li>- la justesse et l'actualisation de ses connaissances techniques sur les notions d'assemblage, d'installation et d'intégration de matériel sécurisé.</li> </ul>	<p><i>Pertinence de l'assemblage, de l'installation et de l'intégration du matériel sur le parc informatique :</i></p> <p><b>CE.1</b> Le matériel assemblé est fonctionnel.</p> <p><b>CE.2</b> Le matériel est visible dans l'outil de déploiement et de supervision du parc.</p> <p><b>CE.3</b> Le matériel est installé et intégré sur le parc informatique en conformité avec les besoins exprimés par le client.</p> <p><b>CE.4</b> La démonstration atteste qu'un utilisateur peut se connecter sur la machine avec des identifiants et mots de passe du domaine.</p> <p><b>CE.5</b> L'assemblage, l'installation et l'intégration sont réalisés en respect des bonnes pratiques en matière de cybersécurité.</p> <p><b>CE.6</b> L'argumentation de la méthode d'installation suivie est cohérente avec le résultat.</p> <p><b>CE.7</b> Les supports de présentation respectent la diversité du public en particulier les personnes en situation de handicap.</p> <p><b>CE.8</b> La présentation des notions d'assemblage, d'installation et d'intégration de matériel sur un parc informatique atteste de la capacité à utiliser des connaissances techniques</p>

			correctes et actualisées et de la capacité du candidat à transmettre ses connaissances.
<b>A1.2</b> Paramétrage et configuration des systèmes, réseaux, applications, identités et fonctions de sécurité sur différents types d'environnements techniques (site, hybride, cloud, virtuel...).	<b>C1.2</b> Paramétrer et configurer les systèmes, réseaux, applications, identités et fonctions de sécurité grâce à différents outils tels que Active Directory ou des solutions UEM, dédiés au déploiement et à la gestion des applications, systèmes d'exploitation Windows/Linux, ainsi qu'au suivi des procédures, afin de rendre les composants du parc informatique accessibles et opérationnels aux collaborateurs dans le respect des normes RGPD.	<p>L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée.</p> <p>À partir du cahier des charges d'un client souhaitant faire évoluer son parc informatique et l'inscrire dans une dimension d'accessibilité, le candidat doit, à l'aide du schéma de la nouvelle infrastructure hybride et en partie virtualisée, ainsi que de la documentation fournie, présenter une proposition de paramétrage et de configuration adaptée à différents environnements (ex : outils de collaboration dans le cloud, machines virtuelles).</p> <p>Le travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle d'une durée calibrée.</p> <p>L'évaluateur posera des questions approfondies au candidat pour évaluer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la justesse et l'actualisation des connaissances techniques au niveau du paramétrage et de la configuration de systèmes Windows et Linux par rapport à l'état de l'art,</li> <li>- l'adaptation du paramétrage et de la configuration à différents environnements,</li> <li>- le respect des procédures en vigueur communiquées,</li> <li>- la prise d'initiative du candidat dans sa proposition de configuration.</li> </ul>	<p><i>Pertinence du paramétrage et de la configuration des systèmes, réseaux, applications, identités et fonctions de sécurité :</i></p> <p><b>CE.1</b> La proposition atteste de connaissances spécialisées approfondies et actualisées dans le domaine du paramétrage et de la configuration des systèmes Windows et Linux, applications, et services.</p> <p><b>CE.2</b> Les systèmes, réseaux, applications et identités de l'environnement hybride sont paramétrés et configurés conformément à la demande du client.</p> <p><b>CE.3</b> Les systèmes, réseaux, applications et identités de l'environnement hybride sont paramétrés et configurés en cohérence avec les différents types d'environnement.</p> <p><b>CE.4</b> Les services réseaux sont activés sans erreur technique et en respect de la procédure fournie.</p> <p><b>CE.5</b> Le candidat démontre sa capacité à prendre des initiatives en proposant une adaptation de configuration pour des collaborateurs en situation de handicap, en conformité avec le cahier des charges.</p> <p><b>CE.6</b> Les fonctions de sécurité sont activées en respect des procédures en vigueur, notamment le RGPD.</p>
<b>A1.3</b> Automatisation des tâches de configuration.	<b>C1.3</b> Automatiser les tâches de configuration, grâce à des GPO et des outils de type PowerShell, afin d'optimiser le déploiement des composants du parc informatique.	<p>L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée.</p> <p>À partir d'un brief d'un projet de migration du parc informatique coordonné par le DSI, le candidat doit, en</p>	<p><i>Pertinence de l'automatisation des tâches :</i></p> <p><b>CE.1</b> Les GPO demandées ont été créées et fonctionnent.</p> <p><b>CE.2</b> Les scripts d'automatisation créés respectent les bonnes pratiques de développement.</p>

		<p>respect de la documentation encadrant les bonnes pratiques et des attendus en gestion de stratégie de groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mettre en place des automatisations de tâches de configuration liées à l'Active Directory,</li> <li>- en assurer la démonstration.</li> </ul> <p>Le travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle d'une durée calibrée.</p> <p>L'évaluateur posera des questions au candidat pour apprécier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fonctionnalité de l'infrastructure,</li> <li>- le bon fonctionnement de l'automatisation et sa pertinence,</li> <li>- le respect des bonnes pratiques,</li> <li>- la justesse et l'actualisation des connaissances techniques du candidat en automatisation des tâches de configuration,</li> <li>- la capacité d'auto-évaluation du candidat.</li> </ul>	<p><b>CE.3</b> La démonstration atteste de la capacité à utiliser des connaissances techniques actualisées en automatisation de tâches de configuration.</p> <p><b>CE.4</b> L'automatisation des tâches permet un gain (temps, fiabilité, reproductibilité...)</p> <p><b>CE.5</b> Des points forts et des axes d'amélioration des scripts sont identifiés par le candidat.</p>
--	--	---	--

## Bloc de compétences 2 – Maintenir le parc informatique en conditions opérationnelles et de sécurité

<p><b>A.2.1</b> Supervision du parc informatique et mise à jour des procédures associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A2.1.1 Supervision du parc côté clients (connectivité réseau, niveau d'utilisation des ressources, bon fonctionnement des services et des sauvegardes, etc.).</li> <li>- A2.1.2 Gestion de la documentation</li> </ul>	<p><b>C2.1.1</b> Superviser, pour chaque composant, les services en cours d'exécution et l'utilisation de leurs ressources, via des outils tels que Nagios, Zabbix ou MRTG, afin d'en assurer le bon fonctionnement et d'en détecter les dysfonctionnements éventuels.</p> <p><b>C2.1.2</b> Maintenir à jour la documentation du parc informatique en actualisant régulièrement les procédures et modes opératoires, en conformité avec le RGPD, grâce à un outil de</p>	<p>L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée.</p> <p>À partir de besoins de supervision exprimés par un supérieur, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mettre à jour une procédure de vérification de disponibilité de composants du parc informatique, et du bon déroulement des sauvegardes,</li> <li>- proposer des sondes permettant la surveillance de composants précis,</li> <li>- proposer un diagnostic des alertes remontées par les indicateurs,</li> <li>- compléter la documentation technique (anglais technique)</li> <li>- contrôler l'inventaire.</li> </ul>	<p><i>Pertinence de la supervision du parc :</i></p> <p><b>CE.1</b> La supervision du parc permet de remonter les informations liées à l'état de santé du parc (disques, CPU, RAM, déroulement des sauvegardes...)</p> <p><b>CE.2</b> Les données remontées par l'outil sont analysées et interprétées sans erreur technique, en prenant en compte les normes RGPD.</p> <p><i>Pertinence de la gestion de la documentation :</i></p> <p><b>CE.3</b> La documentation rédigée permet à un utilisateur de niveau technique équivalent d'assurer la supervision du parc informatique.</p>
--	--	---	--

<p>- A2.1.3 Gestion de l'inventaire</p>	<p>gestion documentaire tel que Wiki, afin d'optimiser la capitalisation des savoir-faire de l'entreprise et de faciliter la transmission des informations au sein de la DSI.</p> <p><b>C2.1.3</b> Gérer l'inventaire du parc grâce à un outil de gestion de flotte, tels que Microsoft Endpoint Manager, GLPI ou Jamf, afin de suivre le cycle de vie des composants du parc informatique.</p>	<p>Le travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle d'une durée calibrée.</p> <p>L'évaluateur posera des questions au candidat pour apprécier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la pertinence de l'implémentation des sondes,</li> <li>- la justesse de l'analyse technique,</li> <li>- la qualité de la documentation,</li> <li>- l'exhaustivité de l'inventaire et sa pertinence sur le plan de l'anticipation du renouvellement du matériel.</li> </ul>	<p><b>CE.4</b> La documentation des procédures et modes opératoires de supervision du parc ne contient pas d'erreurs techniques.</p> <p><b>CE.5</b> La documentation est complétée avec les termes d'anglais technique adéquats.</p> <p><i>Pertinence de la gestion de l'inventaire :</i></p> <p><b>CE.6</b> L'inventaire des ressources contient la totalité des actifs matériels et logiciels du parc.</p> <p><b>CE.7</b> L'inventaire de l'existant permet d'anticiper l'obsolescence et le renouvellement du matériel.</p>
<p><b>A.2.2.</b> Maintenance préventive et corrective du parc informatique.</p>	<p><b>C2.2.1</b> Contrôler les composants du parc informatique et le déploiement des mises à jour afin d'évaluer les besoins en maintenance préventive des actifs matériels et logiciels.</p> <p><b>C2.2.2</b> Analyser et diagnostiquer les anomalies et dysfonctionnements remontés par des outils de supervision tels que Nagios, Zabbix ou MSEM, en inspectant les configurations et journaux d'événements réseaux, systèmes, applicatifs, afin d'en détecter leur origine et d'anticiper l'action à mener.</p> <p><b>C2.2.3</b> Assurer la maintenance des actifs matériels en réalisant les commandes de renouvellement ou en reconditionnant les actifs afin de maintenir leur sécurité et leur performance.</p>	<p>L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée.</p> <p>À partir d'une procédure de contrôle imparfaite indiquant des problématiques imminentes sur des composants du parc, et de remontées du système de supervision indiquant des anomalies et des dysfonctionnements, le candidat doit, dans un environnement virtuel reconstitué, et en respect des délais et des normes en vigueur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les lacunes de la procédure de contrôle,</li> <li>- choisir, entre différentes solutions techniques, celles permettant d'anticiper les problématiques à venir (commande de matériel, conditionnement, interventions techniques, mises à jour et patchs de sécurité),</li> <li>- analyser et diagnostiquer la nature des éléments remontés,</li> <li>- effectuer le choix d'escalader ou de traiter les dysfonctionnements et les justifier,</li> <li>- fournir des éléments de preuve de la résolution de l'incident tels que des captures d'écran attestant le rétablissement de la situation nominale.</li> </ul>	<p><i>Pertinence du contrôle périodique :</i></p> <p><b>CE.1</b> Les corrections effectuées dans la procédure de contrôle permettent de compléter la procédure et d'assurer la couverture complète du contrôle du parc.</p> <p><b>CE.2</b> Les préconisations techniques rédigées couvrent toutes les problématiques identifiées par la procédure de contrôle ainsi que celles ajoutées par le candidat.</p> <p><i>Pertinence de l'analyse et du diagnostic des anomalies :</i></p> <p><b>CE.3</b> Les actions et préconisations techniques répondent de façon pertinente aux problématiques.</p> <p><b>CE.4</b> Le diagnostic de la situation est effectué avec méthodologie et rigueur.</p> <p><b>CE.5</b> L'escalade du dysfonctionnement auprès de l'administrateur permet d'optimiser la durée du rétablissement de la situation nominale.</p> <p><i>Pertinence de la maintenance des actifs matériels et logiciels :</i></p> <p><b>CE.6</b> Les interventions sont effectuées dans le respect des</p>

	<p><b>C2.2.4</b> Assurer la maintenance des systèmes (Windows et Linux) et logiciels en mettant à jour les systèmes et applications et en assurant le bon fonctionnement des sauvegardes, via des outils comme MSEM ou WSUS, afin de garantir le niveau requis de sécurité et de fonctionnalité du parc informatique.</p>	<p>Le travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle d'une durée calibrée. L'évaluateur posera des questions au candidat pour vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la couverture fonctionnelle de la procédure du contrôle,</li> <li>- la pertinence des préconisations et des actions techniques effectuées,</li> <li>- la justesse et méthodologie du diagnostic de dysfonctionnement effectué,</li> <li>- la pertinence de l'argumentation du choix d'escalader ou non le dysfonctionnement auprès de l'administrateur,</li> <li>- la pertinence de l'argumentation du choix de renouveler ou de reconditionner le matériel,</li> <li>- la vérification effective du rétablissement de la situation nominale et son respect des normes en vigueur.</li> </ul>	<p>délais et des normes en vigueur, telles que des normes de sécurité, et sans erreurs techniques.</p> <p><b>CE.7</b> Les patches de sécurité sont installés sans erreur technique.</p> <p><b>CE.8</b> Le choix de renouvellement ou de reconditionnement du matériel s'inscrit dans une dimension de développement durable (matériels de remplacement, consommables, consommation électrique, stockage, etc.).</p> <p><b>CE.9</b> La situation nominale de fonctionnalité et de sécurité est rétablie à l'issue de l'intervention.</p>
<p><b>A.2.3</b> Réalisation d'une veille régulière sur l'état de l'art et sur les évolutions matérielles et technologiques.</p>	<p><b>C2.3.1</b> Réaliser une veille sur l'état de l'art du domaine et sur ses évolutions matérielles et technologiques, grâce à des recherches personnelles et à des outils d'agrégation et de curation d'information tels que Paper.li ou Feedly, afin d'anticiper les évolutions à envisager sur le parc informatique.</p> <p><b>C2.3.2</b> Partager les résultats de cette veille via des outils de bureautique, tels que Powerpoint ou Google Slides, afin de proposer une amélioration des procédures et modes opératoires du parc informatique.</p>	<p>L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée.</p> <p>À partir d'une demande fictive de veille technologique à effectuer concernant le parc informatique et notamment sur les aspects de cybersécurité, d'accessibilité et de développement durable, le candidat doit rédiger une présentation répondant à des critères précis en termes de nombres de mots par diapositives et de qualité rédactionnelle.</p> <p>Le travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle d'une durée calibrée.</p> <p>L'évaluateur posera des questions au candidat afin de vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la qualité de ses réponses techniques aux problématiques posées,</li> <li>- la présence des différents éléments et contextes à couvrir,</li> </ul>	<p><i>Pertinence de la veille réalisée :</i></p> <p><b>CE.1</b> La veille intègre la problématique de développement durable (matériels de remplacement, consommables, consommation électrique, stockage, etc.).</p> <p><b>CE.2</b> La veille intègre plusieurs propositions d'évolution du parc informatique dans le domaine de la cybersécurité.</p> <p><i>Capacité à utiliser la veille de manière opérationnelle :</i></p> <p><b>CE.3</b> Le candidat propose, à partir de l'exploitation des données obtenues dans le cadre de la veille, une amélioration des procédures, modes opératoires et outils sur le plan de l'accessibilité et du développement durable.</p> <p><b>CE.4</b> L'analyse de l'écart entre l'état de l'art de la technologie et l'existant démontre une capacité à être force de proposition sous forme de préconisations opérationnelles prenant en compte le contexte spécifique de l'entreprise.</p> <p><b>CE.5</b> Les outils de présentation sont choisis en prenant en compte les personnes en situation de handicap.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ouverture de la veille sur une proposition d'amélioration des procédures en termes d'accessibilité et de développement durable,</li> <li>- la cohérence de l'analyse de l'écart entre l'état de l'art et l'existant et les préconisations du candidat,</li> <li>- la capacité du candidat à être clair et synthétique dans ses supports de présentation.</li> </ul>	<p><b>CE.6</b> : La présentation respecte les critères de bonnes pratiques de présentation : nombre de mots par diapositive et qualité rédactionnelle.</p> <p><b>CE.7</b> : Les préconisations et leur présentation sont formulées sous une forme accessible à des non spécialistes.</p>
<b>Bloc de compétences 3 - Traiter les demandes utilisateurs</b>			
<b>A.3.1.</b> Prise en charge des besoins des utilisateurs du parc informatique.	<b>C3.1</b> Prendre en charge les besoins d'évolution des utilisateurs du parc informatique, via un outil de gestion de tickets tel que GLPI ou Mantis, afin de garantir la bonne attribution aux utilisateurs des droits d'accès aux applicatifs nécessaires aux métiers.	<p>L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée.</p> <p>À partir de demandes fictives de droits d'accès dans un environnement virtuel reconstitué (incluant des procédures, des modes opératoires et un délai de traitement), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluer les besoins des utilisateurs via la gestion des tickets dans l'outil dédié,</li> <li>- prioriser les besoins,</li> <li>- apporter une réponse adaptée.</li> </ul> <p>Le travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle d'une durée calibrée.</p> <p>L'évaluateur posera des questions au candidat afin d'apprécier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la capacité d'écoute du candidat (vulgarisation des termes techniques, reformulation des besoins),</li> <li>- le respect des procédures et modes opératoires,</li> <li>- la priorisation des besoins des utilisateurs,</li> <li>- la prise en compte du respect du délai de traitement notifié dans les SLA,</li> <li>- la qualité technique de la réponse.</li> </ul>	<p><i>Pertinence de l'évaluation des besoins :</i></p> <p><b>CE.1</b> L'expression des demandes est décomposée et reformulée en conservant le point de vue de l'utilisateur.</p> <p><b>CE.2</b> Les termes techniques sont vulgarisés et expliqués à l'utilisateur.</p> <p><b>CE.3</b> Les besoins sont priorisés en respect des critères déterminés.</p> <p><b>CE.4</b> Le besoin de l'utilisateur est analysé méthodiquement en inspectant les configurations systèmes et applicatifs.</p> <p><i>Pertinence de la réponse apportée lors de la prise en charge :</i></p> <p><b>CE.5</b> Les demandes des utilisateurs sont traitées dans le respect des procédures et des modes opératoires.</p> <p><b>CE.6</b> Les réponses apportées évoquent le respect du délai de traitement demandé dans les SLA.</p> <p><b>CE.7</b> Les réponses apportées ne contiennent pas d'erreur technique.</p>

<p><b>A.3.2</b> Prise en charge des dysfonctionnements remontés par les utilisateurs du parc informatique.</p>	<p><b>C3.2.1</b> Écouter les utilisateurs en faisant preuve de pédagogie et de reformulation afin de garantir la bonne compréhension des problématiques.</p> <p><b>C3.2.2</b> Diagnostiquer les dysfonctionnements signalés par les utilisateurs, via des outils tels que ITSM ou GLPI, en analysant la problématique afin de confirmer à l'utilisateur sa prise en charge immédiate ou l'escalade de son ticket.</p> <p><b>C3.2.3</b> Intervenir sur les événements, grâce au diagnostic effectué ou en avertissant l'administrateur de l'alerte à traiter (via l'escalade du ticket), afin de rétablir la situation nominale.</p> <p><b>C3.2.4</b> Documenter les interventions, grâce à un outil de gestion documentaire tel que Wiki, afin d'optimiser la capitalisation des savoir-faire de l'entreprise et de faciliter la transmission des informations au sein de la DSI.</p>	<p>L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée.</p> <p>À partir de demandes fictives et dans un environnement virtuel reconstitué incluant des SLA, une charte, des modes opératoires (incluant les bonnes pratiques en termes de cybersécurité) un délai de traitement, le candidat doit proposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une prise en charge des différents dysfonctionnements remontés par les utilisateurs via la gestion des tickets dans l'outil dédié,</li> <li>- un diagnostic et une solution pour chaque situation.</li> </ul> <p>Le travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle d'une durée calibrée.</p> <p>L'évaluateur posera des questions au candidat afin d'apprécier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la capacité de synthèse et de pédagogie du candidat (vulgarisation des termes techniques, ton courtois, attitude souriante, reformulation des besoins),</li> <li>- le respect des procédures et modes opératoires,</li> <li>- le respect du délai de traitement,</li> <li>- la qualité technique du traitement du dysfonctionnement,</li> <li>- la capacité d'auto-évaluation du candidat.</li> </ul>	<p><i>Pertinence de la posture d'écoute :</i></p> <p><b>CE.1</b> L'expression des dysfonctionnements et des besoins est décomposée et reformulée en conservant le point de vue de l'utilisateur.</p> <p><b>CE.2</b> Les termes techniques sont vulgarisés et expliqués à l'utilisateur.</p> <p><b>CE.3</b> Le ton est courtois y compris en cas d'impatience ou d'énervernement de l'utilisateur.</p> <p><i>Pertinence du diagnostic :</i></p> <p><b>CE.4</b> L'origine du dysfonctionnement est analysée avec méthode et rigueur en inspectant les configurations et journaux d'événements réseaux, systèmes, applicatifs.</p> <p><b>CE.5</b> Les demandes des utilisateurs sont traitées dans le respect des procédures, modes opératoires en vigueur et bonnes pratiques en termes de cybersécurité.</p> <p><i>Pertinence de l'intervention :</i></p> <p><b>CE.6</b> Les réponses apportées respectent le délai de prise en charge.</p> <p><b>CE.7</b> Les réponses apportées ne contiennent pas d'erreur technique.</p> <p><b>CE.8</b> Des points forts et des axes d'amélioration concernant le traitement des demandes utilisateurs sont identifiés par le candidat.</p>
<p><b>A.3.3</b> Accompagnement des utilisateurs pour une bonne utilisation des ressources mises à disposition.</p>	<p><b>C3.3.</b> Accompagner les utilisateurs dans l'utilisation des applicatifs en répondant à leurs questions et en rédigeant du contenu de sensibilisation adapté à la diversité</p>	<p>L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée.</p>	<p><i>Pertinence de l'accompagnement des utilisateurs :</i></p> <p><b>CE.1</b> Le tutoriel atteste de la capacité du candidat à transmettre ses connaissances à un public non averti.</p>

	<p>du public en particulier les personnes en situation de handicap, afin de garantir l'utilisation opérationnelle et sécurisée des outils.</p>	<p>À partir de demandes et de questions d'utilisateurs portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les bonnes pratiques de sécurité et de protection des données personnelles,</li> <li>- la dimension Green IT en informatique,</li> <li>- les bonnes pratiques de cybersécurité,</li> </ul> <p>et à l'aide d'un brief explicitant les attentes et les pratiques en vigueur, le candidat doit proposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un tutoriel présentant les bonnes pratiques de sécurité et de protection des données personnelles et le Green IT,</li> <li>- des contenus de sensibilisation aux différents types de cybermenaces.</li> </ul> <p>Le travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle d'une durée calibrée.</p> <p>L'évaluateur posera des questions au candidat afin de vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sa capacité à transmettre ses connaissances à un public non averti (vulgarisation des termes techniques, métaphores et conseils applicables au quotidien correspondant au niveau technique de l'utilisateur),</li> <li>- sa capacité de prise d'initiative dans son adaptation du contenu aux personnes en situation de handicap,</li> <li>- la pertinence des contenus techniques et son adéquation avec les bonnes pratiques et connaissances.</li> </ul>	<p><b>CE.2</b> Le tutoriel prend en compte le fait que des utilisateurs puissent être en situation de handicap.</p> <p><b>CE.3</b> Les contenus et messages de cybersécurité intègrent une sensibilisation aux techniques d'hameçonnage, d'ingénierie sociale aux codes malveillants.</p> <p><b>CE.4</b> Le contenu de sensibilisation en cybersécurité est en cohérence avec les bonnes pratiques en vigueur.</p> <p><b>CE.5</b> Le contenu de sensibilisation de la cybersécurité est en conformité avec les connaissances actuelles.</p>
--	--	---	---