



CENTRE GEFI

2022

REFERENTIELS D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><u>Installer et configurer un système informatique</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Vérifier, au vu de la demande, de la conformité des composants du poste de travail (matériels, licence systèmes, licences applicatives).- Installer et/ou configurer un système d'exploitation sur les postes fixes et les terminaux mobiles.- Installer et configurer des applicatifs requis (bureautiques, progiciels, antivirus, virtualisation...).- Configurer et paramétrer l'intégration dans les réseaux LAN et WAN (matériels d'interconnexion, domaines, serveurs, protocoles).- Installer et configurer des périphériques locaux ou partagés- Contrôler le bon fonctionnement du poste installé.	<p>Connaissance et suivi du processus d'intégration et d'administration de chaque élément du poste en tenant compte des contraintes définies par la direction du service informatique.</p> <p>Savoir intervenir dans l'administration du réseau de manière à connecter un poste de travail aux différents serveurs centralisés et administrer l'installation et le paramétrage (connexion physique, déclaration des paramètres réseaux en fonction des caractéristiques du réseau, adressage IP, administration des matériels d'interconnexion : switches, routeurs ...).</p> <p>Savoir réaliser les tests de communications du poste avec les serveurs et les matériels d'interconnexion.</p>	<p>Etude de cas d'installation de postes informatiques</p> <p>Evaluations techniques (écrites et orale) des topologies réseaux et des processus d'intégration et d'administration des matériels d'interconnexion.</p> <p>Evaluation du geste professionnel réalisé lors de mises en situation professionnelle d'interventions (ex. : dresser un plan d'adressage IP sous Excel pour un réseau de 15 postes (10 W10 et 5 Linux) et 5 imprimantes).</p>	<p><u>Capacité validée si le candidat démontre :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- sa connaissance précise des rôles et fonctionnement des éléments principaux d'un poste de travail client connecté dans un environnement hétérogène.- sa maîtrise dans la réalisation des étapes successives d'intégration et d'installation d'un parc informatique interconnecté dans le temps imparti.- son analyse structurée des contraintes de fonctionnement et d'administration de réseaux- sa connaissance précise des étapes de tests de configuration de connexion d'un poste de travail aux serveurs avec prise en compte de l'administration des matériels d'interconnexion de réseaux.

<p><u>Appliquer l'administration système dans la gestion du parc informatique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivre les conditions d'accès aux serveurs distants (domaines, ressources partagées). - Analyser les performances d'un poste avec des outils d'administration à distance. - Appliquer les processus de déploiement et d'administration des mises à jour et évolutions (physiques, logiques) du système informatique. - Participer aux processus de migrations (totales ou partielles) dans le respect des procédures définies. 	<p>Maîtrise des outils d'accès et d'administration à distance, ainsi que d'analyse des performances d'un poste.</p> <p>Connaissance et application des étapes successives des processus de déploiement et d'administration des mises à jour et évolutions (physiques, logiques) du système informatique.</p> <p>Savoir assurer une veille technologique active dans le souci d'assurer la pérennité des mises à jour des systèmes, en tenant compte des contraintes liées à la sécurité des données dans un contexte technologique fortement évolutif.</p>	<p>Evaluations techniques orales et sur une plateforme informatisée en ligne, par des études de cas et des tests écrits.</p> <p>Mises en situation professionnelle d'interventions (ex. : déploiement d'une nouvelle version d'un progiciel ou migration d'un système d'exploitation vers une version ultérieure, en intégrant la sauvegarde des données).</p>	<p><u>Capacité validée si le candidat prouve qu'il :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - connaît et sait utiliser des outils d'administration à distance et d'analyse de performance, - sait réaliser les actions concrètes liées au déploiement d'une configuration informatique. - montrer qu'il tient compte des contraintes liées à la sécurité des données du poste lors du déploiement évolutif.
<p><u>Diagnostiquer un dysfonctionnement et mettre en œuvre sa résolution</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser un dysfonctionnement par rapport au fonctionnement nominal. - Étudier le poste concerné au moyen d'outils d'administration systèmes et réseaux. - Interroger les bases de connaissances pour confirmer un diagnostic précis. - Mettre en œuvre de la maintenance curative des systèmes tout en garantissant l'adéquation des moyens et du cadre contractuel de la mission. 	<p>Connaissance de la méthodologie d'analyse d'un dysfonctionnement par rapport au fonctionnement normal connu, du processus de questionnement de l'utilisateur et de l'examen de la configuration dysfonctionnant(e) au moyen des outils d'administration réseau.</p> <p>Utilisation de la base de connaissances.</p> <p>Capacité à mettre en œuvre, de manière autonome et en s'appuyant sur ses compétences propres, la maintenance curative des systèmes tout en garantissant l'adéquation des moyens et du cadre contractuel de la mission</p>	<p>Mises en situation professionnelle de dysfonctionnements de systèmes informatiques connectés.</p> <p>Evaluation du geste professionnel en temps réel via le streaming de l'écran du candidat.</p> <p>(ex : Adopter une procédure d'analyse d'incident afin d'effectuer un diagnostic efficace et la formaliser)</p>	<p><u>Capacité validée si le candidat montre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - sa mise en œuvre d'une méthode de questionnement hiérarchisée pour collecter les informations relatives au dysfonctionnement et sa capacité à la formaliser. - sa qualité de détermination de la source d'un cas concret de panne - qu'il effectue de manière efficace et argumentée la maintenance curative d'un système interconnecté en respectant les règles techniques et contractuelles de l'intervention (périmètre, durée .../...).

<p><u>Gérer les sauvegardes et l'intégrité des données d'un système d'information</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Déployer une solution antivirus définie. - Vérifier la validité des listes d'accès. - Analyser par des logs les tentatives d'intrusion. - Identifier et authentifier les utilisateurs (logins – mot de passe) sur le domaine A.D et dans le cloud. - Sauvegarder les paramètres de configuration. - Sauvegarder les données locales. - Mettre en œuvre les solutions de tolérances de pannes (R.A.I.D). - Transmettre aux utilisateurs des règles de sécurité. 	<p>Connaissance des objectifs de la sécurité des systèmes d'information (confidentialité des données, authentification des utilisateurs, intégrité et disponibilités des données).</p> <p>Identification des divers risques informatiques.</p> <p>Connaissance et mise en œuvre de solutions antivirus.</p> <p>Connaissance et mise en œuvre des sauvegardes de données avec solutions de tolérances de pannes</p> <p>Sensibilisation des utilisateurs aux enjeux de la sécurité informatique</p>	<p>Mises en situation d'organisations efficaces ou défaillantes de système de sécurité informatique.</p> <p>Mises en situation de systèmes procédures de sauvegarde de données.</p> <p>Evaluation du geste professionnel en temps réel via le streaming de l'écran du candidat</p> <p>Evaluations techniques par des tests écrits.</p>	<p><u>Capacité validée si le candidat prouve qu'il :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - connaît et comprend l'importance les objectifs de la sécurité des systèmes d'information, - identifie sur des cas concrets les divers risques informatiques, - connaît et sait mettre œuvre des sauvegardes de données avec solutions de tolérances de pannes - sait conseiller et sensibilise les utilisateurs sur l'enjeu de la sécurité informatique - sait réaliser l'action demandée dans le temps imparti
<p><u>Assurer la satisfaction du client et le compte rendu pour améliorer la qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer avec l'utilisateur afin de décrire de manière synthétique et précise le dysfonctionnement et la solution en s'adaptant (ex. PSH, niveau technique). - Enregistrer l'intervention (tickets d'incidents) dans une base de données (compte-rendu détaillé des opérations de maintenance réalisées). - Réaliser un suivi d'incident par un outil de gestion de tickets d'incidents. - Rédiger un manuel ou une procédure développant l'autonomie de l'utilisateur. - Expliquer en termes non techniques des phénomènes informatiques. 	<p>Identifier le niveau de technicité de l'utilisateur pour adapter le vocabulaire et la complexité du langage à son niveau de compréhension, puis valider, par la reformulation, sa bonne compréhension.</p> <p>Exprimer de manière synthétique, précise et exhaustive les caractéristiques d'un dysfonctionnement et des opérations de maintenance préventives et/ou curatives réalisées.</p> <p>Maitriser l'enregistrement de ces activités (tickets d'incidents) dans la DataBase de l'entreprise</p>	<p>Evaluation du geste professionnel en temps réel via le streaming de l'écran du candidat</p> <p>Mises en situation d'interventions relationnelles dans un contexte technique.</p> <p>Etudes de cas d'insatisfaction client à corriger.</p> <p>Réalisation de tickets d'incident sur GLPI</p>	<p><u>Capacité validée si le candidat :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - s'adapte à son interlocuteur. - réussit à s'exprimer en termes non techniques. - garde son calme lors de la simulation d'une intervention potentiellement conflictuelle. - fait une description précise et exhaustive d'un cas réel d'une intervention de maintenance avec les informations nécessaires aux interventions futures et sait la rédiger de manière claire et compréhensible au moyen d'un ticket d'incident.