

5 - REFERENTIELS

Article L6113 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. »

Bloc de compétences n°1 : Déployer des parcs et réseaux informatiques

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'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Préparation les postes de travail (matériel)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification les ordinateurs disponibles - Remplacement des composants - Assemblage des ordinateurs - Contrôle du bon fonctionnement des ordinateurs - Mise à jour l'inventaire et identification des ordinateurs prêts à être déployés <p>Installation et configuration les systèmes d'exploitation et logiciels sur les postes de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation d'une configuration type répondant aux spécifications - Planification des tâches et étapes du déploiement - Déploiement des systèmes et logiciels sur les postes de travail 	<p>C1 - Intégrer les composants matériels d'un poste informatique, en respectant des procédures et modalités particulières inscrites dans le support accompagnant le matériel ou le logiciel, en respectant les normes techniques de sécurité, pour assurer l'assemblage des ordinateurs et leur bon fonctionnement.</p> <p>C2 - Installer les équipements dans le parc informatique selon la demande du service (client, utilisateur), transcrite dans un cahier des charges, en respectant les délais fixés dans l'environnement de production, en avisant les utilisateurs au préalable, pour adapter l'infrastructure informatique aux besoins de l'activité, après avoir effectué les tests et contrôles nécessaires.</p> <p>C3 - Déployer ou migrer un parc informatique, en effectuant les</p>	<p>C1, C2, C7 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Réinitialisation d'un parc informatique comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un inventaire du matériel et de ses caractéristiques ; - Le démontage des ordinateurs ; - L'identification et la désinstallation des composants défectueux ou obsolètes ; - L'intégration de nouveaux composants ; - Le remontage des machines, la configuration du matériel et sa mise en service ; - La rédaction d'un compte-rendu des opérations effectuées. <p>C2, C3, C6, C7 [Projet] Déploiement de systèmes d'exploitation (clients et serveurs) et de logiciels, réalisé en groupes avec :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identification sans erreur des composants et des périphériques - Détail et fiabilité de l'inventaire - Identification des composants défectueux avant montage - Enchaînement des différentes phases de l'intégration selon l'ordre défini - Respect des procédures d'installation des composants et de mise sous tension - Exécution méthodique des travaux par étapes - Mise en forme et précision du compte rendu établi - Création d'une image (ou master) à déployer conforme au cahier des charges - Choix argumenté d'une méthode de déploiement

<ul style="list-style-type: none"> - Sécurisation des systèmes et postes de travail - Mise à jour de l'inventaire et rédaction un compte rendu d'activité <p>Mise en réseau des postes de travail, périphériques et serveurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interconnexion et paramétrage des dispositifs de jonction et de partage câblés et sans fil (routeurs et commutateurs) - Brassage des postes informatiques et des périphériques - Installation et paramétrage des serveurs et de leurs systèmes d'exploitation - Installation et paramétrage de l'annuaire des utilisateurs - Virtualisation de postes de travail - Installation et paramétrages de services cloud <p>Configurer et déployer des terminaux mobiles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventorier les terminaux pouvant être déployés - Réaliser une configuration type répondant aux spécifications - Mettre en service les terminaux mobiles - Remettre les terminaux aux utilisateurs 	<p>paramétrages nécessaires en incluant les contrôles et les tests, pour installer et configurer les systèmes d'exploitation et logiciels sur les postes clients, gérer les droits d'utilisation des logiciels et applications et les droits d'accès au réseau et aux serveurs (en interne et sur le cloud).</p> <p>C4 - Etablir des interconnexions câblées ou sans fil et des dispositifs de jonction et de partage, en respectant à attentivement des schémas de topologie réseau pour procéder à la mise en place d'une infrastructure réseau conforme aux préconisations et aux besoins spécifiques, actuels et futurs, de l'entreprise</p> <p>C5 - Virtualiser et migrer un système informatique d'entreprise vers des serveurs cloud, après avoir sélectionné le service cloud le mieux adapté aux besoins spécifiques de l'entreprise pour améliorer l'exploitation des ressources matérielles disponibles, simplifier l'administration du système d'information et réduire les coûts.</p> <p>C6 - Sécuriser les postes informatiques en lors de l'installation et du paramétrage des systèmes d'exploitation, des solutions de sauvegarde et de restauration, des antivirus, en impliquant des utilisateurs, pour prévenir le risque d'attaque informatique sur les postes de travail, favoriser la continuité d'activité, et protéger les données de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Installation et paramétrage d'un serveur de déploiement ; - Création de scripts pour automatiser le déploiement par le réseau ; - Création d'une image (ou Master) à déployer pour installer et paramétrer les systèmes d'exploitation et logiciels ; - Simulation du déploiement sur machines virtuelles ; - Mise en œuvre du déploiement sur postes de travail ; - Contrôle du service fait et correction des erreurs ou dysfonctionnements ; - Production d'un rapport d'activité. <p>C3, C5, C6 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Installation, de configuration et d'administration d'un serveur de messagerie et de services cloud, après avoir élaboré un environnement informatique virtualisé, à partir d'un cahier des charges comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La mise en place d'une topologie de tests - Un déploiement de serveur de messagerie professionnelle - Des créations de boîtes mails et de groupes - La gestion du client de messagerie - Le paramétrage des permissions, règles d'administrations et stratégies - La création d'un compte entreprise sur plateforme Cloud 	<ul style="list-style-type: none"> - Exécution conforme de la procédure de déploiement retenue - Installation et paramétrage de l'ensemble des logiciels indiqués - Respect des préconisations liées à la sécurité des installations - Contrôle méthodique et complet des postes déployés - Nombre d'incidents ou d'erreurs constatés - Exploitation et respect du cahier des charges - Description exhaustive et illustrée dans le rapport d'activité (captures d'écran) <ul style="list-style-type: none"> - Installation et configuration du serveur de messagerie conforme au cahier des charges - Mise en service et paramétrage de la plateforme cloud conforme au cahier des charges - Création de boîtes mails fonctionnelles pour plusieurs utilisateurs - Mise en œuvre réussie de paramétrages sur les comptes utilisateurs - Administration des règles et stratégies conforme au cahier des charges - Création réussie d'une sauvegarde locale - Importation réussie d'une boîte mail sur plateforme cloud
---	---	--	--

	<p>C7 - Exploiter les outils de reporting, en rédigeant des comptes rendus des opérations réalisées, incluant les contrôles et tests, pour favoriser le partage d'informations avec les utilisateurs, les collaborateurs et les responsables hiérarchiques, et pouvoir réaliser un suivi ultérieur.</p> <p>C8 - Déployer des terminaux mobiles (smartphones, tablettes), dans le respect d'une procédure établie, en utilisant des outils dédiés de gestion de flottes, pour transmettre aux utilisateurs des équipements dotés d'une configuration, de droits d'accès, et d'outils applicatifs et logiciels conformes au cahier des charges transmis par la direction des systèmes d'information, et favoriser une prise en main rapide et sécurisée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La création des boîtes mails associées aux utilisateurs et d'une sauvegarde des profils stockés sur la plateforme Cloud <p>C3, C4, C7 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Déploiement d'un réseau informatique en hypervision (simulateur), répondant aux besoins spécifiques d'une entreprise fictive avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installation et configuration des routeurs - Installation et configuration des commutateurs - Paramétrage des protocoles et des services réseau <p>C2, C3, C7, C8 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Déploiement de terminaux mobiles avec un logiciel de gestion dédié (« Mobile Device Management »), comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paramétrage des systèmes d'exploitation - Installation de comptes utilisateur et paramétrage des droits d'accès - Installation et paramétrage des applications 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un réseau conforme au cahier des charges - Paramétrage réussi et exhaustif des protocoles et services réseau - Pratique des tests (troubleshooting) pour valider le fonctionnement conforme du réseau - Rédaction d'un compte rendu des installations et paramétrages réalisés <ul style="list-style-type: none"> - Déploiement effectué dans les délais impartis - Installation et paramétrage des systèmes d'exploitation et des comptes utilisateurs conformes au cahier des charges - Installation de l'ensemble des applications prévues sur les terminaux - Elaboration d'un compte-rendu de déploiement
--	--	--	---

Bloc de compétences n°2 : Résoudre les incidents et mettre en œuvre le support technique (maintenance curative)

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'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Diagnostiquer les dysfonctionnements liés aux matériels, aux systèmes d'exploitation, aux logiciels ou au réseau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collecter les informations - Etablir un diagnostic et des hypothèses <p>Dépanner des équipements en appliquant une procédure par étapes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervenir à distance - Intervenir en proximité - Gérer les tickets d'incident <p>Tenir à jour l'historique des interventions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédiger un compte rendu d'intervention - Rédiger une fiche de procédure 	<p>C9 - Diriger l'entretien avec l'utilisateur en réception d'appel, en s'appuyant sur un guide d'entretien ou un support d'aide au diagnostic, pour collecter l'ensemble des informations nécessaires au diagnostic, tout en associant l'utilisateur à cette démarche.</p> <p>C10 - Etablir des hypothèses concernant la nature du dysfonctionnement en appliquant des méthodes de diagnostic (check-lists), en tenant compte de l'historique des interventions sur la machine de l'utilisateur, en s'appuyant si nécessaire sur les fiches de procédures techniques de résolution des incidents, pour établir un diagnostic fiable et précis.</p> <p>C11 - En intervention à distance, exploiter un outil de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) et/ou un logiciel de prise en main à distance (PMAD), après avoir tenté de guider l'utilisateur, en expliquant chaque manipulation effectuée, pour résoudre plus efficacement le dysfonctionnement et permettre à l'utilisateur de reprendre ses activités au plus vite.</p> <p>C12 - En dépannage de proximité, procéder à la résolution des incidents en tenant compte</p>	<p>C10, C12, C13 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Interventions de dépannage sur matériel physique, systèmes d'exploitation et logiciels (ex : système inutilisable, perte de l'accès au serveur, défaut d'envoi d'email, perte de connexion réseau etc.)</p> <p>Le diagnostic doit être détaillé et la procédure de résolution mise en œuvre et décrite étape par étape. Au terme de l'exercice, l'état de traitement du dysfonctionnement est précisé.</p> <p>Un compte rendu et une conclusion d'intervention synthétique doivent être rédigés.</p> <p>C9, C10, C11 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Résolution de dysfonctionnements sur postes de travail en utilisant un logiciel de prise en main à distance, en s'appuyant sur une base d'information, sur des fiches de procédures mises à disposition ou des recherches sur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Application de la procédure de diagnostic - Prise en compte du degré de technicité du problème rencontré - Validité du diagnostic et des hypothèses établies - Envisager les alternatives techniques de dépannage et justifier le choix réalisé - Sécuriser les données lors de l'intervention - Décrire son cheminement les manipulations réalisées à chaque étape - Application des techniques de gestion de la relation client à distance - Respect des règles de la communication orale et écrite - Respect d'un délai maximal de traitement d'un incident - Information de l'utilisateur préalable à la mise en œuvre de la prise en main à distance - Recherche d'informations sur internet à partir de sources fiables et sécurisées - Envisage les principales alternatives techniques d'intervention

	<p>des manipulations et tentatives réalisées à distance, en informant l'utilisateur de manière claire et précise, en respectant au mieux les demandes ou délais imposés par ce dernier, en veillant à protéger ses données pour résoudre le dysfonctionnement et permettre à l'utilisateur de reprendre ses activités au plus vite.</p> <p>C13 - Rédiger une note de synthèse de l'intervention réalisée, en précisant les manipulations réalisées et l'état de traitement du ticket d'incident (clôturé, en attente, intervention de proximité, transmission de la demande à un collaborateur plus qualifié) pour favoriser la poursuite efficace de la démarche de dépannage, faciliter son traitement par un autre collaborateur et permettre un accès ultérieur aux informations la concernant.</p>	<p>internet. L'utilisateur doit être guidé tout au long de l'intervention, dont la durée doit être minimisée. La démarche appliquée doit s'appuyer sur des sources fiables et être résumée synthétiquement par écrit après clôture.</p> <p>C11, C13 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Rédaction de tickets de traitement d'incidents variés sur les logiciels dédiés de gestion de parcs informatiques les plus courants, à partir du descriptif d'une intervention clôturée ou toujours ouverte, en interprétant les informations techniques fournies et l'historique des interventions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cohérence entre diagnostic réalisé et solution envisagée - Information de l'utilisateur à chaque étape et transmission de bonnes pratiques - Renseigner l'outil de gestion des tickets d'incidents et mise-à-jour de l'état du traitement - Respect des règles de la communication orale et écrite - Utilisation de captures d'écran pour illustrer l'intervention mise en œuvre - Utilisation des données et renseignements fournis par le logiciel de gestion des tickets d'incidents - Synthétiser par écrit, fidèlement, une intervention réalisée - Renseigner précisément et de manière appropriée l'état de traitement d'un incident - Respect des règles de la communication écrite
--	--	---	---

Bloc de compétences n°3 : Gérer et sécuriser des parcs informatiques (maintenance préventive)

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'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Déployer des outils de maintenance préventive et de supervision</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installer et paramétrer un logiciel de gestion de parc informatique - Installer et configurer une console de supervision de réseaux informatiques <p>Mettre en œuvre une démarche de maintenance préventive</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produire les statistiques permettant d'analyser des incidents - Identifier et diagnostiquer les incidents les plus fréquents - Résoudre durablement les dysfonctionnements identifiés <p>Faire évoluer les matériels informatiques, les systèmes d'exploitation et les logiciels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventorier les matériels et les licences et mettre-à-jour l'inventaire périodiquement - Remplacer les équipements obsolètes ou défectueux - Mettre-à-jour les systèmes d'exploitation et logiciels 	<p>C14 - Installer et paramétrer des logiciels de gestion et de supervision de parcs et réseaux informatiques, conformément aux instructions et aux procédures transmises par les responsables (RSI ou responsable support), après avoir vérifié leur bon fonctionnement en environnement de test (virtualisé), pour permettre la mise en œuvre d'une démarche de maintenance préventive et de suivi de l'évolution des matériels, systèmes d'exploitation et logiciels.</p> <p>C15 - Produire des rapports périodiques contenant les mesures et statistiques des incidents informatiques, en exploitant les logiciels de gestion de parcs informatique et de supervision, conformément aux procédures établies, pour permettre une analyse, l'identification des incidents récurrents et points de vulnérabilité, et favoriser le choix de mesures correctives adaptées par les responsables.</p> <p>C16 - Remplacer les matériels obsolètes ou vieillissants (ordinateurs, périphériques, terminaux mobiles), ajouter des composants</p>	<p>C14, C15, C16 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Installation et exploitation d'un logiciel de gestion de parcs informatiques comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'installation et le paramétrage du logiciel de gestion de parcs informatiques en environnement virtualisé ; - Une importation de données (utilisateurs, matériels, licences, historique des incidents, base de connaissances) ; - Le paramétrage des mises-à-jour (systèmes d'exploitation, logiciels), en tenant compte des horaires d'activité - La configuration des fonctionnalités d'inventaire et de supervision ; - Le paramétrage d'alertes (matériel non détecté, remplacement de consommables...) - La production de rapports comprenant des statistiques globales et par catégories ; - L'élaboration d'un compte rendu d'intervention comprenant des recommandations. 	<ul style="list-style-type: none"> - Installation et paramétrage du logiciel de gestion de parcs informatiques conformes au cahier des charges - Importation conforme et réussie de l'ensemble des données - Production d'un rapport d'inventaire cohérent, comprenant les informations attendues - Identification de l'ensemble des mises-à-jour, remplacements nécessaires - Identification de l'ensemble des dysfonctionnements à traiter - Paramétrage des mises-à-jour invisible pour les utilisateurs - Paramétrage d'alertes conformes au cahier des charges - Paramétrage et production de rapports statistiques conformes au cahier des charges - Etablir un compte rendu exhaustif et mettre-à-jour les plannings de contrôles

<p>Sécuriser et surveiller les parcs et réseaux informatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installer et paramétrer des matériels et logiciels dédiés (pare-feu, antivirus...) - Paramétrer des alertes de sécurité - Superviser les parcs et réseaux informatiques <p>Assurer le suivi de l'exploitation et la continuité du service</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configurer la sauvegarde des données - Gérer le stockage des données - Appliquer le plan de reprise et de continuité d'activité en cas de sinistre 	<p>supplémentaires et appliquer les mises-à-jour aux systèmes d'exploitation et logiciels utilisés, conformément à la politique de maintenance établie, en exploitant un logiciel d'inventaire, en prenant en compte les plannings et l'activité des collaborateurs pour faire évoluer le système d'information, prévenir tout type de dysfonctionnement, favoriser le rallongement de la durée de vie des ressources informatiques, et ainsi améliorer l'utilisation des moyens budgétaires et le fonctionnement du service informatique.</p> <p>C17 - Installer et configurer des équipements matériels et logiciels de sécurité (pares-feux, antivirus, cryptage etc.) conformément à la politique de sécurité informatique de l'entreprise et aux instructions transmises par les responsables opérationnels, pour sécuriser les parcs, réseaux informatiques, et prévenir et détecter les tentatives d'intrusion ou d'attaque informatique et protéger les données de l'entreprise.</p> <p>C18 - Superviser le réseau de l'entreprise, en paramétrant des alertes et la production de rapports d'activité, pour que toute anomalie détectée soit connue et traitée le plus rapidement possible par le technicien informatique lui-même ou un autre professionnel compétent au sein de l'entreprise, et éviter ainsi que l'activité de l'entreprise soit impactée.</p>	<p>C17, C19 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Installation et paramétrage de dispositifs de sécurité défensive, et d'un système de sauvegarde dans le cadre d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation de l'environnement de travail virtualisé ; - Installation et configuration d'un pare feu et de ses fonctions essentielles ; - Crypter des espaces de partages et dossiers sensibles ; - Configuration d'un VPN pour les accès distants ; - Paramétrage d'une sauvegarde à partir d'un logiciel dédié ; - Paramétrage d'une sauvegarde complémentaire sur une plateforme cloud ; - Rédaction d'un compte rendu d'intervention. <p>C14, C15, C18 [Etude de cas] Supervision de réseau informatique. Plusieurs collaborateurs signalent des lenteurs et des coupures dans l'utilisation des ressources partagées sur différents serveurs de l'entreprise. En s'appuyant sur les messages transmis, sur l'historique des interventions récentes sur le réseau et sur les données d'analyse de son fonctionnement fournies par la console de supervision,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Installation et paramétrage du pare-feu conforme au cahier des charges - Bloquer l'accès aux sites internet indiqués - Soumettre à autorisation les téléchargements de fichiers exécutables - Programmation de sauvegardes conformes au cahier des charges - Crypter les disques et des dossiers indiqués - Réalisation d'une sauvegarde complète sur serveur - Réalisation d'une sauvegarde complète sur plateforme cloud - Planifier la suppression des sauvegardes anciennes - Réalisation de tests d'exploitabilité du firewall et du système de sauvegardes - Détailler les résultats des tests dans le rapport produit, et utiliser des captures d'écran - Rédaction un message d'information destiné aux utilisateurs pour confirmer le traitement en cours du dysfonctionnement - Etablir un diagnostic d'incident à partir des différents types d'informations fournies - Qualifier la criticité de l'incident (mineur, majeur, bloquant) - Hiérarchiser les hypothèses par ordre de probabilité
--	---	--	--

	<p>C19 - Configurer les sauvegardes périodiques des données contenues sur les postes de travail et les serveurs, en gérant le stockage et l'archivage sécurisé, en application de la stratégie de sauvegarde et de restauration des données établie par la Direction des Systèmes d'Information, pour permettre une restauration des données en cas de sinistre (incendie, vol, attaque informatique...) et une reprise d'activité rapide après exécution du plan établi.</p>	<p>établir un diagnostic et une proposition de plan d'action pour résoudre le problème. Prévoir une communication à adresser aux utilisateurs.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Elaborer un plan d'actions qui précise les tâches à réaliser par ordre de priorité- Fournir une estimation du délai de traitement du dysfonctionnement
--	--	--	---

Bloc de compétences n°4 : Assister les utilisateurs et transmettre les bonnes pratiques dans l'entreprise

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'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Transmettre des connaissances techniques aux utilisateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reformuler les informations transmises par les utilisateurs - Décrire les manipulations réalisées pour résoudre les problèmes informatiques courants <p>Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expliquer aux utilisateurs comment avoir une utilisation sécurisée de leurs équipements informatiques - Fournir des conseils pour rallonger la durée de vie des équipements, et réduire la consommation d'énergie <p>Configurer et exploiter les solutions de travail collaboratif à distance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installer et configurer un logiciel de travail collaboratif à distance - Planifier une réunion à distance en visio-conférence - Exploiter les fonctionnalités de partage d'écran - Accompagner les utilisateurs dans la prise en main des outils de travail collaboratif à distance <p>Capitaliser et transmettre le savoir au sein du service informatique</p>	<p>C20 - Conseiller et former les utilisateurs à l'utilisation des outils informatiques fournis par l'entreprise, en décrivant les manipulations réalisées lors d'interventions de dépannage, ou dans le cadre d'ateliers de formation dédiés, en transmettant des fiches ou des supports écrits, pour renforcer les connaissances informatiques et l'autonomie des utilisateurs, les conduire à moins solliciter le service informatique pour des problèmes basiques, et permettre aux équipes informatiques de mieux se concentrer sur les incidents critiques ou les projets en cours.</p> <p>C21 - Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques en matière de sécurité informatique, d'entretien et d'utilisation des équipements, en faisant des mises en vigilance ou des suggestions lors des interventions de dépannage au quotidien ou dans le cadre d'ateliers de formation dédiés, pour sécuriser l'utilisation du système d'information, diminuer le risque de cyber-attaque, rallonger la durée de vie des équipements et mieux maîtriser la consommation d'énergie au sein de l'entreprise.</p> <p>C22 - Rédiger des fiches de procédure de résolution de nouveaux incidents, en</p>	<p>C20, C21 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Simulations d'interventions d'assistance auprès des utilisateurs comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une description étape par étape des manipulations réalisées pour résoudre les incidents - Une transmission de bonnes pratiques par la même occasion (thématique cybersécurité) <p>C20, C22 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Rédaction de fiches de procédures de déploiement ou de dépannage d'équipements comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La rédaction de procédures détaillées par étapes - Des illustrations à l'aide de captures d'écran et d'éléments visuels - La prise en compte des remarques formulées par le responsable 	<ul style="list-style-type: none"> - Emploi les formules d'accueil et le guide de prise en charge des utilisateurs transmis - Reformule et fait valider les informations transmises par l'utilisateur - Utilisation des différents types de questions (ouvertes, neutres ou fermées) - Description des manipulations réalisées pour résoudre l'incident - S'assurer de la bonne compréhension par l'utilisateur - Transmission de bonnes pratiques à l'utilisateur durant l'intervention - Rédaction de fiches de procédures techniques complètes (« pas à pas ») - Vérifier le bon fonctionnement des procédures techniques décrites - Vérifier l'orthographe et utiliser le correcteur orthographique si nécessaire - Utiliser l'outil de capture d'écran pour illustrer les fiches produites - Mettre en forme le document en respectant la charte graphique transmise

<ul style="list-style-type: none"> - Exploiter et enrichir les bases de connaissances - Solliciter ses collègues en cas de difficulté à résoudre un incident - Mettre en œuvre une veille technologique 	<p>détaillant de la méthode utilisée à l'aide de captures d'écran, en demandant une validation à son responsable pour enrichir la base de connaissances, et partager durablement l'expérience avec l'ensemble des collaborateurs du service informatique.</p> <p>C23 - Installer et paramétrer les outils collaboratifs de travail à distance, pour qu'ils soient adaptés à l'activité de l'entreprise, en accompagnant les utilisateurs dans la prise en main de ces outils lors d'ateliers de formation, en leur fournissant des supports écrits synthétiques, pour permettre la mise en œuvre efficace et rapide du télétravail, faciliter les interactions entre sites distants, et avec l'ensemble des interlocuteurs et partenaires extérieurs de l'entreprise.</p> <p>C24 - Mener une veille technologique en s'appuyant sur des sites internet, de revues, des ouvrages ou des visites dans des salons spécialisés pour se tenir informé des évolutions des équipements, des pratiques et être en mesure de comprendre et d'accompagner l'intégration de certaines d'entre elles, au bon moment, au système d'information de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'utilisation d'une charte graphique <p>C23 [Atelier pratique – Mise en situation professionnelle] Installation, configuration et exploitation d'une plateforme cloud et des outils collaboratifs, avec paramétrage de comptes utilisateurs, attribution des licences, gestion des rôles et stratégies, migration d'une messagerie, conformément au cahier des charges communiqué.</p> <p>C20, C21, C24 [Exposé] Réaliser une étude comparative sur une technologie de cybersécurité (ex : authentification forte, coffres-forts de mots de passe, etc.) par groupes de 3 stagiaires, avec travail de recherche, production d'un rapport synthétique et présentation orale des principales fonctionnalités et mise en évidence des points forts / faibles des différentes solutions étudiées.</p> <p>C20, C21, C22, C24 [Rapport écrit et soutenance orale de rapport d'expérience en stage ou en alternance devant Jury] Rédiger un rapport d'expérience comprenant :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comparer les fonctionnalités des principales plateformes Cloud - Mettre en service une plateforme Cloud dans le respect du cahier des charges - Intégrer l'ensemble des utilisateurs en leur attribuant les rôles indiqués à l'aide de scripts - Les comptes et boîtes mail de l'organisation ont été créés - Des groupes de travail ont été établis conformément au cahier des charges - Exploiter des sources d'information fiables dans une démarche de veille technologique - Synthétiser et reformuler des informations provenant de plusieurs sources - Argumenter une recommandation de matériels ou logiciels - Inclure aux documents l'ensemble des informations requises/ réglementaires - Respecter la mise en forme imposée des documents - Mise en forme du rapport écrit et vérification de l'orthographe - Développer et préciser son expérience et les tâches réalisées - Analyser son l'expérience et des tâches réalisées
--	--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> - Une présentation synthétique de l'entreprise et de son environnement informatique - Une description des tâches réalisées et des résultats obtenus - Un bilan de l'expérience professionnelle <p>Présenter cette expérience et le rapport produit devant jury lors d'une soutenance orale, en l'illustrant à l'aide d'un support de présentation orale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Synthétiser son l'expérience et des tâches réalisées - Cohérence des éléments techniques présentés - Structurer son argumentaire et les éléments présentés - Dynamisme et qualité de l'expression orale (préparation) - Illustrer sa présentation à l'aide d'un support visuel
--	--	--	--

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