

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

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. »

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
<b>1 - Administrer la mise en œuvre du projet informatique</b> - Prévention des problèmes - Gestion des erreurs informatiques - Pilotage du support utilisateur - Définition du processus d'assistance - Intégration des systèmes - Mobilisation des compétences informatiques nécessaires - Préparation des tests d'acceptation - Validation et tests - Préparation des documents supports - Conduite des changements - Formation des équipes - Automatisation - Fiabilisation du système informatique	Prendre des décisions judicieuses dans des situations tendues et mener les actions appropriées pour minimiser l'impact sur l'activité de l'entreprise.	<b>Etude de cas</b> A partir d'un cas d'entreprise présentée par un professionnel, en groupe pour une partie du travail puis individuellement sur des questions précises, <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposition d'un outil de gestion d'incidents et de base de connaissances</li> <li>• Elaboration d'un outil de suivi d'intervention et présentation de son utilisation</li> <li>• Réalisation d'une analyse critique du fonctionnement d'une équipe de support et des outils qu'elle utilise</li> <li>• Proposer un outil de monitoring</li> </ul>	- La démarche d'analyse est structurée - La démarche d'analyse est cohérente par rapport à l'impact sur l'activité - Le diagnostic posé identifie l'anomalie constatée et son origine
	Mettre en place un système de gestion de la récurrence d'erreurs courantes en utilisant un outil approprié pour anticiper les causes profondes des problèmes informatiques.		- L'outil est opérationnel - L'utilisation proposée de l'outil permet un suivi complet et ciblé ainsi que la constitution d'une base de connaissances ordonnée
	Assurer le suivi global du support en utilisant les outils appropriés pour garantir le respect des engagements vis-à-vis du client / utilisateur.		- L'outil est fonctionnel - L'outil répond aux spécifications - L'utilisation proposée de l'outil permet un suivi complet et représentatif par rapport aux engagements de service demandés

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Planifier l'affectation des ressources définies pour s'assurer de la disponibilité de l'assistance en tenant compte du niveau de service convenu avec le client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix d'un opérateur de télécommunications pour la fourniture d'une liaison spécialisée entre deux sites géographiques.</li> <li>• Rédaction du document technique décrivant les étapes de l'intégration logicielle et/ou matérielle.</li> </ul> <p>Temps de préparation : 2 mois Rédaction d'un rapport écrit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse est pertinente</li> <li>- Les critiques formulées débouchent sur des recommandations</li> <li>- Les évolutions proposées permettent une amélioration du fonctionnement de l'équipe</li> <li>- Les outils suggérés sont pertinents aux vues des demandes</li> </ul>
	<p>Vérifier la performance du système d'information en conduisant les tests nécessaires pour garantir une intégration réussie.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'outil fonctionne</li> <li>- L'outil est conforme aux spécifications</li> <li>- L'utilisation proposée de l'outil permet un diagnostic complet et conforme aux indicateurs de performances</li> </ul>
	<p>Engager des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire (opérateurs télécom, constructeurs de matériel, éditeurs de logiciels...) en spécifiant efficacement les besoins pour aboutir aux résultats attendus.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les opérateurs sollicités sont sélectionnés</li> <li>- Le cahier des charges spécifiant la solution présentée est exhaustif</li> <li>- Le cahier des charges indique le service rendu en termes d'installation et d'évolutivité</li> <li>- Les critères de choix sont définis et mesurables</li> </ul>
	<p>Respecter les processus, procédures et normes, afin de garantir intégrité, fiabilité et interopérabilité des systèmes, en s'appuyant sur les documents existants et en les complétant si nécessaire.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le document est exhaustif</li> <li>- Le document est clair et compréhensible pour ses destinataires</li> <li>- La conception du document permet la mise à jour</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	Garantir que le système d'information fonctionne comme prévu en comparant les résultats aux attendus pour vérifier la conformité avec les spécifications.	<p><b>Etude de cas</b> Proposition d'une maquette pour la migration d'un système de messagerie électronique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>élaboration de documents de recette (VABF / VSR) permettant de tester validation du bon fonctionnement du système.</li> <li>Proposition d'un planning détaillé pour la migration d'un système de messagerie électronique.</li> <li>Produire les diagrammes d'analyse du flux d'information afin d'identifier la chaîne de traitement</li> <li>Fixation de l'ordre d'exécution des traitements des données en intégrant les contrôles de cohérence nécessaires.</li> </ul> <p>Durée épreuve : 4 heures Rédaction d'un rapport</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La maquette fonctionne</li> <li>- La maquette reproduit fidèlement le fonctionnement réel</li> <li>- La maquette répond au cahier des charges</li> </ul>
	Garantir la documentation des tests et des résultats en déterminant les documents nécessaires afin d'attester de la conformité aux exigences.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les tests proposés couvrent l'ensemble des pannes possibles</li> <li>- Les résultats attendus à l'issue des tests sont clairs</li> <li>- Le format des documents répond aux normes techniques.</li> </ul>
	Réduire au minimum les interruptions de service suite à des modifications informatiques en les regroupant pour se conformer au contrat de service (SLA, Service Level Agreement) défini.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le planning inclut toutes les activités et ressources nécessaires</li> <li>- La planning tient compte des contraintes techniques et humaines</li> <li>- Le planning proposé permet de réduire au minimum le temps d'indisponibilité du système de messagerie électronique</li> </ul>
	Former les équipes informatiques (voire les utilisateurs) en utilisant tous les moyens nécessaires pour accompagner l'adaptation au changement.		Non évalué
	Identifier les actions répétitives pour en réduire le besoin en ressources.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le diagramme d'analyse du flux est fait.</li> <li>- L'analyse tient compte de la nature des données.</li> <li>- L'analyse indique le format attendu en sortie.</li> </ul>
	Rendre automatique des tâches récurrentes pour les fiabiliser et optimiser les processus.		- la chaîne de traitement est identifiée

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			- Les données de sortie sont conformes aux exigences.
<b>2 - Maintenir le système informatique en condition opérationnelle optimale</b> - Prévention des risques informatiques - Gestion de la sécurité de l'information - Veille de la fiabilité du système informatique - Gestion de l'information et de la connaissance - Mise en place des ressources informatiques	Elaborer la politique de sécurité de l'information en définissant les procédures pour garantir un niveau de sécurité optimal.	<b>Etude de cas</b> Proposition d'une configuration intégrée entre un système d'authentification de type annuaire LDAP et un système de partage de fichiers. Durée 2h	- La configuration est complète - La configuration répond aux spécifications en garantissant une sécurité adaptée
	Prendre des mesures contre les intrusions, les fraudes, les atteintes ou les fuites en paramétrant les systèmes de communication pour obtenir le niveau de sécurité choisi.	<b>Etude de cas</b> Proposition d'une configuration sécurisée pour un équipement de type firewall. Durée : 1h	- La configuration couvre tous les équipements - La configuration répond aux spécifications en garantissant une sécurité adaptée
	Réaliser l'analyse des risques pour élaborer une démarche d'une amélioration continue de la sécurité.	<b>Etude de cas</b> Proposition de solutions de gestion des risques Durée : 2h	- La tolérance aux pannes est intégrée dans les solutions proposées - Les solutions proposées permettent une continuité de service en cas de panne
	Analyser les processus métiers et les exigences associées en matière d'information pour fournir la structure d'information la plus appropriée.	<b>Dans le cadre de la période de stage ou d'alternance,</b> le/la candidat.e présente <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'entreprise, ses métiers et son système 'information</li> <li>• 'une recommandation d'outil de publication d'informations de type intranet</li> </ul> Synthèse écrite et présentation lors de la soutenance orale de fin d'année devant un jury de professionnel. Durée : 20 mn	- La présentation est claire et compréhensible par tout le monde - La présentation est représentative de l'entreprise - Les interactions métiers/système d'information sont présentés - Les interlocuteurs visés sont identifiés
	Créer une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations en utilisant les moyens existants pour l'amélioration de l'activité de l'entreprise.		- L'outil est accessible - L'outil répond aux spécifications - L'utilisation proposée de l'outil permet une diffusion

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			d'informations à l'ensemble des interlocuteurs visés
<b>3 - Faire évoluer le système informatique</b> - Veille technologique - Gestion de projet - Planification des opérations de maintenance informatiques - Pilotage du respect des délais du projet informatique	Analyser les développements technologiques informatiques récents en utilisant des outils de veille et en consultant les sources d'informations disponibles afin de proposer des solutions innovantes pour améliorer le système d'information ou répondre à ses nouveaux besoins.	<b>Etude de cas</b> A partir d'un cahier des charges de refonte du système d'une PME proposé par un professionnel, en groupe pour une partie du travail puis individuellement sur des questions précises, <ul style="list-style-type: none"> <li>• proposition de fonctionnalités évoluées</li> <li>• Evaluation des ressources humaines nécessaires pour l'installation complète du nouveau système d'information</li> <li>• Construction du planning détaillé sous forme d'un diagramme de Gantt</li> <li>• Description et analyse du déroulement du projet</li> </ul> Temps de préparation : 3 mois Rédaction d'un rapport collectif Soutenance orale collective et individuelle de la partie prise en charge par le.la candidat.e : 20 mn	- Les fonctionnalités proposées sont utiles aux utilisateurs - Les fonctionnalités proposées ont un coût maîtrisé pour l'entreprise - Les fonctionnalités proposées apportent une amélioration et/ou répondent à un besoin exprimé
	Recenser les contraintes logiques associées pour identifier les besoins en ressources et en temps du projet.		- Les ressources en temps et compétences nécessaires sont identifiées et quantifiées - Les interactions entre les ressources sont correctement identifiées
	Ordonnancer logiquement les tâches et activités d'un projet à l'aide d'un outil de planification selon un calendrier opérationnel permettant la réalisation des tâches par les exécutants.		- Le planning inclut toutes les activités et ressources nécessaires - Le planning est réaliste par rapport aux contraintes exprimées - Le planning proposé permet de programmer correctement les différentes interventions
	Suivre l'avancement des tâches pour réviser le calendrier initial en fonction de contraintes imprévues (disponibilités, retards)		- L'évaluation des écarts de délais est précise et exhaustive - les moyens mis en œuvre tout au long du projet ont permis de résoudre les difficultés

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

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Matrice des modules et des compétences visées :

		Modules																			
		Soft Skills	Windows Client	Windows Serveur	Windows Scripting	Linux Admin	Linux Scripting	Linux Avancé	Réseau CCNA1	Sécurité	Messagerie	Gestion de Parc	Supervision réseaux	Virtu. Vmware	Virtu. Citrix	ITIL	Gestion de projet	Anglais	Français	Projet Pro	
Activité / Compétence	1 - Administrer la mise en oeuvre du projet informatique	Prévention des problèmes														X					
		Gestion des erreurs informatiques											X			X					
		Pilotage du support utilisateur										X				X					
		Définition du processus d'assistance										X				X					
		Intégration des systèmes		X	X		X		X	X		X			X	X	X				
		Mobilisation des compétences informatiques nécessaires																X			X
		Préparation des tests d'acceptation									X						X	X			X
		Validation et tests															X				X
		Préparation des documents supports															X		X	X	
		Conduite des changements															X	X			
		Formation des équipes	X														X				
Automatisation				X		X															
Fiabilisation du système informatique				X		X									X						
2 - Maintenir le système informatique en condition opérationnelle optimale	Prévention des risques informatiques								X						X						
	Gestion de la sécurité de l'information								X						X						
	Veille de la fiabilité du système informatique											X									
	Gestion de l'information et de la connaissance										X				X	X					
3 - Faire évoluer le système informatique	Mise en place des ressources														X		X	X	X		
	Veille technologique																		X		
	Gestion de projet															X					
	Planification des opérations de maintenance informatiques															X					
	Pilotage du respect des délais du projet informatique														X	X			X		