

Référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation

Technicien informatique en installation, maintenance et support

Niveau 5

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).

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
ACTIVITÉ 1 - INSTALLER ET CONFIGURER DES MACHINES CLIENTES / SERVEURS			
<p>Le TIIMS installe et configure les terminaux utilisateurs et les serveurs d'une entité, dans le respect des bonnes pratiques et des règles de l'art de l'organisation. Les terminaux utilisateurs incluent majoritairement les ordinateurs (fixes ou portables), mais aussi les tablettes et smartphones. Ils sont composés de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique (hardware) : composants internes (carte mère, processeur, disque dur, mémoire vive, etc.) et périphériques externes (claviers, écrans, imprimantes, etc.). • Logiciels (software) : systèmes d'exploitation (Windows, Linux, macOS, Android, iOS) et applications métiers, installés localement ou accessibles via des services distants (Cloud). <p>Les serveurs fournissent des services aux terminaux utilisateurs via le réseau informatique. Ils peuvent être physiques ou virtuels, hébergés localement au sein de l'entité ou dans des infrastructures distantes (Cloud).</p>			
<u>Installation / configuration des terminaux</u>			
Installation / configuration matérielle : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Choix du matériel informatique (hardware) interne (ex : la carte mère, le disque dur, les barrettes de mémoire vive, les ports USB, l'alimentation, la carte graphique...).</i> - <i>Choix des périphériques externes (ex : clavier, souris, etc.).</i> 	C1.1. Sélectionner et assembler des composants matériels des postes de travail (hardware interne et périphériques externes) en réponse à un besoin client et compatibles entre eux, dans le respect des caractéristiques requises pour l'utilisation (ex : normes de performance) et des spécifications techniques afin d'assurer une installation optimale	L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée. À partir d'un contexte donné (besoins / contraintes client), le candidat doit installer, configurer et déployer des postes de travail . Il est chargé de : <ul style="list-style-type: none"> - Rechercher et sélectionner 	CE1 - Choix des matériels informatiques internes et externes <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les matériels informatiques sont choisis de manière à répondre aux besoins clients, dans leur intégralité.</i> - <i>Les matériels informatiques sont choisis de manière à prendre en compte les caractéristiques nécessaires pour l'utilisation.</i> - <i>Les matériels informatiques sont compatibles entre eux.</i> - <i>Le choix des matériels</i>

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
- <i>Assemblage du matériel informatique interne / externe.</i>	et fonctionnelle du matériel informatique.	<p>les matériels informatiques répondant aux besoins clients. Justifier ses choix.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installer et configurer un système d'exploitation. - Installer et configurer des applications. 	<p><i>informatiques est justifié par des éléments objectifs, en lien avec les besoins et / ou les contraintes.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Au besoin, des outils sont utilisés pour contrôler la configuration matérielle.</i>
<p>Installation / configuration des logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Installation / configuration du système d'exploitation (version adaptée).</i> - <i>Installation / configuration des applications (applications métiers, logiciel de sécurité, etc.)</i> 	<p>C1.2. Installer les systèmes d'exploitation et les applications à l'aide des procédures établies et en configurant les paramètres adaptés selon les spécifications techniques à chaque environnement, et prenant en compte les besoins des utilisateurs et de l'organisation, afin de mettre à disposition l'ensemble des logiciels nécessaires à l'utilisateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inscrire un poste de travail au sein de l'annuaire d'entreprise. - Créer un poste de travail de référence. - Rédiger une procédure de déploiement à destination du client. <p>L'ensemble du travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle dont la durée et le déroulement sont calibrés.</p>	<p>CE2 - Conformité des procédures d'installation et de configuration des logiciels</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'installation est en conformité aux besoins clients / contraintes de l'entité :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La version adaptée du système d'exploitation est installée.</i> - <i>Les applications demandées sont installées.</i> - <i>La configuration est conforme aux besoins clients et aux contraintes de l'environnement.</i> - <i>Les procédures d'installation et de configuration sont mises en œuvre de manière conforme aux documentations fournisseurs et / ou internes.</i> - <i>Les procédures d'installation et de configuration sont mises en œuvre</i>

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><i>dans le respect des bonnes pratiques (dont les configurations au personnes en situation de handicap). .</i></p> <p>CE3 - Opérationnalité du système d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le système d'exploitation est fonctionnel :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le système d'exploitation est installé avec succès, sans erreurs bloquantes.</i> - <i>Les mises à jour critiques et les pilotes nécessaires sont appliqués.</i> - <i>Le système d'exploitation est accessible via l'interface utilisateur.</i> - <i>L'accès au système d'exploitation a été testé / vérifié.</i> <p>CE4 - Opérationnalité des applications</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les applications sont fonctionnelles :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les applications fonctionnent correctement et sont opérationnelles pour l'utilisateur final.</i> - <i>L'intégration entre les différents</i>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVÉS <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><i>composants (applications et système d'exploitation) est fluide.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les applications sont accessibles via l'interface utilisateur.</i> - <i>L'accès aux applications a été testé et vérifié.</i>
Intégration des postes de travail au système d'information de l'entité.	C1.3. Inscrire les postes de travail au sein d'un annuaire d'entreprise afin d'en permettre l'identification par le SI / le ou les serveurs et in fine l'exploitation.		<p>CE5 - Identification correcte du poste de travail (correctement joint au domaine)</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le poste de travail est inscrit sur l'annuaire d'entreprise avec les bonnes informations.</i> - <i>Le poste de travail est visible et identifiable dans l'annuaire de l'entreprise.</i> - <i>Le nom attribué au poste de travail respecte les conventions de nommage spécifiées par le client.</i> <p>CE6 - Accessibilité du poste dans le SI</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le poste de travail communique correctement avec le serveur d'annuaire.</i> - <i>L'utilisateur peut se connecter et s'authentifier avec succès à l'aide de ses identifiants de domaine.</i>

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
Déploiement des postes de travail : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Masterisation du poste de travail.</i> 	C1.4. Créer un modèle / un poste de travail de référence, personnalisé selon les besoins du client et à l'aide d'une méthodologie de mastérisation adaptée, afin de préparer le déploiement des postes de travail.		CE7 - Conformité de la procédure de masterisation <ul style="list-style-type: none"> - <i>Une méthodologie de masterisation est mise en œuvre de manière conforme / respecte les procédures (internes / fournisseurs).</i> - <i>Elle est mise en œuvre dans le respect des bonnes pratiques.</i> - <i>Le poste de référence répond aux besoins clients.</i> CE8 - Opérationnalité du modèle <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'image personnalisée est fonctionnelle.</i> - <i>L'image est déployable sur l'ensemble des postes de travail concerné.</i>
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Déploiement automatique / en masse des postes de travail.</i> 	C1.5. Mettre en œuvre une procédure de déploiement adaptée des postes de travail afin de rendre les postes du parc informatique fonctionnels et utilisables.		CE9 - Pertinence de la procédure de déploiement <ul style="list-style-type: none"> - <i>La procédure de déploiement permet de déployer des postes de travail de manière automatisée.</i> - <i>La procédure de déploiement permet de déployer des postes de travail pleinement opérationnels sans configuration manuelle post déploiement.</i>

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
			<ul style="list-style-type: none"> - Les outils proposés sont adaptés au déploiement. - La procédure de déploiement respecte les bonnes pratiques. <p>CE10 - Qualité de la procédure de déploiement</p> <ul style="list-style-type: none"> - La procédure de déploiement est lisible / compréhensible / adaptée aux utilisateurs.
Installation / configuration des serveurs (machines serveurs)			
Installation physique et/ou virtuelle des serveurs : <ul style="list-style-type: none"> - Installation / configuration d'hyperviseur (de type 1 et 2) - Installation / configuration de machine (virtuelle). 	C1.6 Installer des machines virtuelles sur un logiciel hyperviseur (préalablement installé et configuré) selon les procédures établies et en appliquant les paramètres selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité, afin d'héberger des serveurs dans un environnement virtualisé.	L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée. À partir d'un contexte donné, le candidat doit installer et configurer un serveur selon les services souhaités. Il est chargé de : <ul style="list-style-type: none"> - Créer une machine virtuelle. - Installer et configurer un système d'exploitation serveur. 	<p>CE1 - Conformité des procédures d'installation et de configuration de l'hyperviseur</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'hyperviseur est installé et configuré pour accueillir des machines virtuelles. - Les procédures d'installation et de configuration sont mises en œuvre de manière conforme aux documentations fournisseurs et / ou internes. - Elles sont mises en œuvre dans le respect des bonnes pratiques.

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
		<ul style="list-style-type: none"> - Installer / configurer un annuaire d'entreprise (service ADDS) intégrant : <ul style="list-style-type: none"> - La création de comptes utilisateurs et des objets au sein d'un annuaire d'entreprise. - La configuration des droits d'accès. - Mettre en place et configurer les services réseaux DHCP et DNS. - Connecter les postes clients au serveur. <p>L'ensemble du travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle dont la durée et le déroulement sont calibrés.</p>	<p>CE2 - Conformité des procédures d'installation et de configuration de la machine virtuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques (espace disque, réseau...) de la machine virtuelle répondent au contexte demandé. - Les procédures d'installation et de configuration sont mises en œuvre de manière conforme aux documentations fournisseurs et / ou internes. - Elles sont mises en œuvre dans le respect des bonnes pratiques. <p>CE3 - Opérationnalité des machines virtuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les machines virtuelles communiquent entre elles. - Les machines virtuelles sont sur un même sous réseau NAT.
Installation / configuration du système d'exploitation serveur.	C1.7. Installer un système d'exploitation (version adaptée) sur un serveur dans le respect des procédures établies, en appliquant les paramètres selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux		<p>CE4 - Cohérence et conformité des procédures d'installation et de configuration du système d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les systèmes d'exploitation demandés (ex : windows 11, windows server, ubuntu linux, debian) sont

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
	contraintes de l'entité afin de mettre à disposition des services à l'utilisateur.		<i>installés en cohérence avec les besoins et les contraintes.</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les procédures d'installation et de configuration sont mises en œuvre de manière conforme aux documentations fournisseurs et / ou internes.</i> - <i>Elles sont mises en œuvre dans le respect des bonnes pratiques.</i> <p>CE5 - Opérationnalité du système d'exploitation serveur</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les systèmes d'exploitation sont fonctionnels.</i> - <i>La configuration réseau permet l'installation des rôles demandés.</i>
Installation / configuration d'un annuaire d'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> - Création / organisation des comptes utilisateurs : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Création / modification / désactivation / suppression de comptes utilisateurs.</i> - <i>Création / modification / suppression des listes d'objets (unités</i> 	C1.8. Installer un service d'annuaire d'entreprise selon les procédures établies et en appliquant les paramètres selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité afin de permettre un accès (par service, par métier ou autres) aux ressources partagées :		<p>CE6 - Conformité des procédures d'installation et de configuration du service annuaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'installation et la configuration sont conformes aux besoins clients / contraintes :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le service annuaire répond aux besoins initiaux.</i> - <i>Les objets (compte utilisateurs, ordinateurs...) sont organisés en groupe et</i>

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><i>d'organisation / groupes de sécurité / stratégies de groupes, jonction d'équipements au domaine, etc.).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Configuration des droits d'accès (aux ressources partagées). 	<ul style="list-style-type: none"> - Créer (ou modifier) des comptes utilisateurs et les organiser par objets au sein d'un annuaire d'entreprise, selon la méthode adaptée afin de permettre une gestion centralisée des authentications. Le cas échéant, désactiver ou supprimer les comptes utilisateurs. - Appliquer les paramétrages adaptés aux objets afin de permettre un accès aux ressources partagées disponibles en réseau selon la politique de sécurité de l'entité (stratégie de mots de passe, groupes de sécurité, permissions de sécurité, autorisation de partage, etc.). 		<p><i>en Unité d'Organisation (OU) conformément aux prescriptions de l'entité.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les droits sur les ressources partagées sont conformes à la politique de sécurité de l'entité. - Les procédures d'installation et de configuration sont mises en œuvre de manière conforme aux documentations fournisseurs et / ou internes. - Elles sont mises en œuvre dans le respect des bonnes pratiques. <p>CE7 - Opérationnalité du service annuaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un compte utilisateur de l'AD peut se connecter au domaine à partir d'un poste de travail. - Une machine virtuelle (cliente) peut être ajoutée au domaine (possible uniquement si l'AD est fonctionnel). - Les stratégies de groupes demandées sont fonctionnelles et s'appliquent aux bons objets.

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
Configuration des paramètres réseaux de base (configuration de l'adresse IP, de la passerelle, du masque de sous réseau, du contrôleur de domaine et des paramètres DNS).	C1.9. Appliquer les paramètres réseaux au serveur selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité afin de permettre un trafic fonctionnel et sécurisé entre le serveur, les équipements et les réseaux.		<p>CE8 - Conformité de la procédure de configuration des paramètres réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les paramètres réseaux fixes (IP, passerelle, DNS et masque de sous réseau) sont configurés conformément aux besoins / contraintes de l'entité. - La procédure de configuration est mise en œuvre de manière conforme aux documentations fournisseurs et / ou internes. - Elle est mise en œuvre dans le respect des bonnes pratiques. <p>CE9 - Opérationnalité des paramètres réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différentes machines virtuelles sur le réseau communiquent entre elles. - La connexion à internet est opérationnelle.

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
Installation / configuration des rôles, des fonctionnalités et des services.	C1.10. Paramétrer les rôles et fonctionnalités selon les spécifications techniques, conformément à l'utilisation et aux contraintes de l'entité, au type de serveur et à l'aide des outils d'administration dédiés afin de bénéficier des services souhaités. Le cas échéant, installer des outils complémentaires afin d'ajouter des services au serveur.		<p>CE10 - Conformité de la procédure de configuration des services</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les rôles nécessaires indiqués dans les consignes sont en place. - La procédure de configuration est mise en œuvre de manière conforme aux documentations fournisseurs et / ou internes. - Elle est mise en œuvre dans le respect des bonnes pratiques. <p>CE11 - Opérationnalité des services</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les rôles installés démarrent sans erreurs. - Les configurations des rôles sont fonctionnelles. - Chaque rôle est testé.
ACTIVITÉ 2 - METTRE EN PLACE / FAIRE ÉVOLUER ET SÉCURISER UN RÉSEAU INFORMATIQUE			
<p>Le TIIMS met en place ou fait évoluer un réseau informatique pour une entité, en respectant les bonnes pratiques et les standards de l'organisation. Sa mission principale est de garantir la connectivité et la sécurité des échanges au sein du réseau local (LAN), qu'il connecte aux réseaux étendus (WAN). Il veille également à permettre et sécuriser l'accès aux ressources partagées, qu'elles soient accessibles sur site ou à distance. Les utilisateurs du réseau peuvent se trouver sur un site unique, sur plusieurs sites connectés, ou travailler à distance via des solutions sécurisées.</p>			

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
Préparation de la mise en réseau : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Cartographie / schématisation du réseau informatique local de l'entité (dans le cadre de la mise en place ou bien d'une évolution du réseau informatique).</i> 	C2.1. Structurer et modéliser visuellement la topologie du réseau local (à construire ou à faire évoluer), de l'entité, filaire ou non, dans le respect des bonnes pratiques et standards (ex : modèle TCP/IP), afin d'identifier et d'organiser les équipements et leurs interactions.	L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée. À partir d'un contexte donné (besoins clients), le candidat doit faire évoluer un réseau informatique local . Il est chargé de : <ul style="list-style-type: none"> - Établir un schéma simplifié de l'infrastructure réseau (schéma physique et logique du réseau). - Établir un plan d'adressage du réseau local. 	CE1 - Complétude du schéma réseau <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'ensemble des équipements de l'entité sont présents sur le schéma.</i> - <i>L'ensemble des connexions / communications sont représentées sur le schéma.</i> - <i>Le schéma est clair et lisible.</i> CE2 - Pertinence du schéma réseau <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le réseau informatique prend en compte / est conforme aux besoins clients.</i> - <i>Le réseau informatique prend en compte les bonnes pratiques / recommandations (en termes de sécurité notamment).</i>
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Établissement du plan d'adressage (définition / attribution des adresses IP (statiques / dynamiques) et masque réseau).</i> 	C2.2. Établir le plan d'adressage afin de permettre l'identification des équipements sur les réseaux.	<ul style="list-style-type: none"> - Installer, configurer et sécuriser les équipements réseaux. - Tester le réseau via un outil de simulation. - Connecter les équipements réseaux au serveur ou au poste de travail. 	CE3 - Complétude du plan d'adressage <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les adresses IP fixes sont indiquées.</i> - <i>Les plages étendues DHCP sont décrites.</i> - <i>Les masques de sous réseaux, adresse de passerelle et de broadcast sont présents.</i>

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
Installation / configuration des équipements réseaux (ex : routeurs, switches).	C2.3. Installer et configurer les équipements réseaux tels que routeurs et switches, en suivant les spécifications techniques et les procédures établies, afin d'assurer une connectivité stable et sécurisée entre les différents composants du réseau informatique.	L'ensemble du travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle dont la durée et le déroulement sont calibrés.	CE4 - Conformité de la procédure d'installation et de configuration des équipements réseaux <ul style="list-style-type: none"> - Les configurations réseaux répondent au contexte indiqué. - Chaque équipement est correctement configuré (conformément au schéma).
Simulation du réseau informatique.	C2.4. Tester, à l'aide d'un outil adapté, le réseau informatique afin de vérifier l'établissement de l'ensemble des connexions et des communications.		CE5 - Opérationnalité des équipements réseaux <ul style="list-style-type: none"> - Les équipements réseaux communiquent entre eux. - Les commandes permettant de mettre en place les configurations sont loguées. - Les commandes de test (ping, traceroute...) sont fonctionnelles.
			CE6 - Qualité de la simulation <ul style="list-style-type: none"> - L'ensemble des éléments sont testés via un outil adapté. - L'ensemble des éléments sont fonctionnels.

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>Sécurisation du réseau informatique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Sécurisation de l'accès au réseau local (segmentation en VLANs, mise en place d'ACLs, protection ARP spoofing, DHCP snooping, désactivation des ports, implémentation NAC, etc.).</i> 	<p>C2.5. Mettre en œuvre des mesures de sécurité sur les composants du réseau informatique, en appliquant les normes et bonnes pratiques de cybersécurité et en suivant la politique de l'organisation, afin de protéger le réseau contre les menaces et garantir l'intégrité des communications.</p>		<p>CE7 - Opérationnalité des mesures de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les VLAN sont paramétrés.</i> - <i>Les ACL (règles de trafic) sont en place et permettent la communication entre les VLAN.</i> - <i>Les mesures de sécurité (protection ARP spoofing, DHCP snooping) sont correctement configurées et activées.</i> - <i>Le réseau est fonctionnel après la mise en place des éléments de sécurité.</i> <p>CE8 - Maîtrise des règles / protocoles de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les protocoles de sécurité sont implémentés conformément aux normes.</i> - <i>Les règles d'accès réseau respectent la politique de l'entité.</i> - <i>Les bonnes pratiques en matière de sécurité sont respectées.</i> - <i>Les équipements physiques de sécurisation de réseau sont connus (firewall, proxy...).</i> - <i>Des équipements manquants au</i>

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>contexte sont identifiés et proposés en amélioration.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le spanning tree et le LACP sont cités.
<ul style="list-style-type: none"> - Durcissement des composants réseau (commutateurs, routeurs, pare-feu, ...): désactivation des comptes par défaut, utilisation de protocoles d'administration sécurisés, etc. 	<p>C2.6. Configurer les contrôles d'accès et les paramètres de sécurité des équipements de protection du réseau local, en appliquant les politiques de sécurité de l'organisation et les standards de cybersécurité, afin de limiter les accès non autorisés et protéger les ressources partagées.</p>		<p>CE9 - Opérationnalité des mesures de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les contrôles d'accès sont configurés et fonctionnels. - Les équipements de protection appliquent les restrictions d'accès définies. - Les secrets de chaque équipement réseau sont définis et opérationnels. - Les tests d'accès confirment l'efficacité des mesures en bloquant les connexions non autorisées. - Un VLAN d'administration est présent. <p>CE10 - Maîtrise des règles / protocoles de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les protocoles de sécurité sont configurés selon la politique de sécurité de l'organisation. - Les tests de conformité démontrent l'alignement avec les standards de cybersécurité et les politiques

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
			internes. - Les bonnes pratiques en matière de sécurité sont connues.
Connexion des matériels / équipements aux réseaux.	C2.7. Rattacher des postes de travail au réseau (local ou étendu), en respectant les paramètres réseau définis et les procédures de l'organisation, afin de permettre une communication fiable et sécurisée avec les ressources partagées.		CE11 - Conformité du rattachement - Les postes de travail sont correctement connectés au réseau selon les paramètres définis.
Test / validation du réseau.	C2.8. Valider le fonctionnement du réseau informatique afin de s'assurer de l'opérationnalité / la disponibilité des connexions / communications.		CE12 - Opérationnalité de la connexion / communication - Les tests de connectivité sont concluants. - La communication entre les postes et les ressources réseau est fluide et sécurisée.

ACTIVITÉ 3 - GÉRER (ADMINISTRER, EXPLOITER ET MAINTENIR) UN PARC INFORMATIQUE

Le TIIMS appuie l'administrateur dans le **maintien en condition opérationnelle et de sécurité** des infrastructures informatiques. Il intervient sur la **maintenance préventive** (anticipation des pannes), **corrective** (résolution des dysfonctionnements), et **évolutive** (amélioration des équipements et logiciels) du parc informatique. Afin de gagner en efficacité et d'assurer la continuité des opérations, il automatise les procédures à l'aide de scripts, d'outils intégrant l'intelligence artificielle ou d'applications d'automatisation adaptées au contexte.

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>Le TIIMS contribue également à la gestion proactive du parc en suivant les alertes, en supervisant les états systèmes, et en mettant à jour la documentation technique pour garantir la traçabilité des interventions. Il intervient dans des environnements physiques, virtualisés, en local, Cloud ou hybrides, en respectant les procédures et standards définis par l'organisation.</p>			
<p>Automatisation de la gestion et de l'administration du parc informatique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Identification des tâches à automatiser.</i> - <i>Définition / conception des solutions d'automatisation.</i> - <i>Planification des tâches automatisées.</i> 	<p>C3.1. Déterminer les tâches de gestion et d'administration (ex : actions sur les objets d'annuaire utilisateurs type création, désactivation, déverrouillage, renouvellement de mot de passe, ajout aux groupes de sécurité) pouvant être automatisées.</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'un contexte donné, le candidat doit automatiser des tâches de gestion et d'administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lister les tâches pouvant bénéficier d'une automatisation - Proposer une solution d'automatisation. - Rédiger et exécuter un script d'automatisation. - Planifier les tâches dans l'outil dédié. <p>L'ensemble du travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle</p>	<p>CE1 - Choix des tâches à automatiser</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les besoins métiers et les contraintes techniques sont pris en compte dans le choix des tâches.</i> - <i>Les tâches choisies sont pertinentes pour l'automatisation.</i> - <i>L'automatisation des tâches choisies soutient l'efficacité ou l'optimisation des processus concernés (en termes de gain de temps d'efficacité, de fiabilité et/ou de sécurité).</i>
	<p>C3.2. Concevoir et mettre en place des solutions d'automatisation (ex : scripts, des applications) à l'aide d'outils adaptés et programmer les tâches à l'aide d'un planificateur afin de lancer et d'exécuter de manière automatisée les opérations.</p>		<p>CE2 - Pertinence de la solution proposée</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La solution identifiée est adaptée aux tâches à automatiser et à l'environnement.</i> - <i>Des outils adaptés sont proposés pour la mise en place de la solution proposée.</i> - <i>Les choix sont justifiés par des arguments techniques et fonctionnels.</i>

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
		dont la durée et le déroulement sont calibrés.	<p>CE3 - Qualité des scripts</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le script est fonctionnel et réalise correctement la tâche.</i> - <i>Le code est bien structuré, commenté et suit les bonnes pratiques du langage choisi.</i> - <i>Le script gère efficacement les erreurs et les exceptions potentielles.</i> <p>CE4 - Opérationnalité du script</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le fichier log généré lors de l'exécution du script est complet et lisible.</i> - <i>Le rapport d'exécution permet de vérifier le bon fonctionnement du script.</i> - <i>Les éventuelles erreurs ou avertissements sont clairement identifiés dans le rapport.</i> <p>CE5 - Cohérence de la planification</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La planification est configurée en cohérence avec les heures d'exécution souhaitées.</i> - <i>Les dépendances entre tâches sont prises en compte.</i>
Gestion des équipements du parc informatique : - <i>Référencement des matériels /</i>	C3.3. Identifier, recenser et mettre à jour, de manière manuelle ou automatisée, les caractéristiques	L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation	<p>CE5 - Complétude / justesse de l'inventaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'ensemble des équipements du</i>

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
<i>logiciels & MAJ de l'inventaire.</i>	des équipements du parc informatique (ajouts, suppressions, etc.) selon une fréquence définie et en respectant les bonnes pratiques (ex : plan de nommage), en utilisant un outil de gestion de parc, afin d'assurer une vue exhaustive et actualisée de l'état du parc.	professionnelle reconstituée. À partir d'un contexte donné, le candidat doit identifier les besoins en équipements du parc : <ul style="list-style-type: none"> - Recenser les équipements du parc informatique dans l'outil préalablement installé / configuré. - Identifier les équipements à remplacer. - Établir des propositions pour gérer les DEEE (déchets des équipements électriques et électroniques). 	<i>parc sont identifiés ou mis à jour dans l'outil.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques des équipements sont renseignées ou mises à jour dans l'outil. - L'inventaire respecte les bonnes pratiques, notamment le plan de nommage défini.
<ul style="list-style-type: none">- <i>Suivi des stocks, des garanties et contrats de maintenance, des licences et des obsolescences matérielles et logicielles.</i>	C3.4. Suivre l'état du parc informatique afin d'anticiper les différents besoins en termes d'équipement (commande de matériel, etc.) ou de MAJ logiciels. Le cas échéant commander / reconditionner selon la politique de réapprovisionnement du parc et gérer les déchets selon la réglementation en vigueur.	L'ensemble du travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle dont la durée et le déroulement sont calibrés.	CE6 - Qualité et conformité de la gestion des équipements <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les besoins en termes de MAJ, de remplacement, ou de réparation sont identifiés via l'outil.</i> - <i>Le cas échéant, une commande de réapprovisionnement est effectuée en réponse aux besoins identifiés et dans le respect de la politique de réapprovisionnement.</i> CE7 - Pertinence et conformité des recommandations en termes de DEEE <ul style="list-style-type: none"> - <i>La proposition de gestion de DEEE est en cohérence avec le contenu de l'inventaire et les caractéristiques des équipements.</i>

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
			<ul style="list-style-type: none"> - La proposition de gestion de DEEE est conforme à la réglementation en vigueur.
Gestion de la maintenance (systèmes / logiciels) : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Planification / mise en œuvre des MAJ.</i> 	C3.5. Planifier et mettre en œuvre les mises à jour du parc informatique, à l'aide d'un outil adapté et conformément aux standards, afin de garantir ou d'optimiser la performance du parc.	L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée. À partir d'un contexte donné (ex : remontées de l'outil de supervision), le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> - Planifier à l'aide d'un outil de gestion les MAJ. - Mettre en place des sauvegardes automatiques. 	CE1 - Opérationnalité des MAJ / du système de MAJ <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le système de gestion des mises à jour est configuré correctement et est opérationnel.</i> - <i>L'outil indique que le système est bien à jour.</i> - <i>Une recherche de mise à jour de manière manuelle est possible.</i>
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Mise en place d'un système de sauvegarde.</i> 	C3.6. Mettre en place un système de sauvegarde des données, à l'aide d'une méthodologie adaptée (sauvegarde complète, incrémentielle ou différentielle) dans le respect du plan de sauvegarde de l'entité afin de garantir la sécurité du système, sa conformité à la réglementation, et la disponibilité des données. Effectuer des tests de restauration afin de s'assurer du bon fonctionnement du système.	L'ensemble du travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle dont la durée et le déroulement sont calibrés.	CE2 - Choix du système de sauvegarde <ul style="list-style-type: none"> - <i>La méthode de sauvegarde (sauvegarde complète, incrémentielle ou différentielle) est choisie en fonction de l'impact sur le système informatique, la fréquence et la fenêtre de sauvegarde.</i> - <i>Le support de stockage est choisi en fonction des performances, du coût et de l'utilisation souhaitée.</i> CE3 - Conformité du système de sauvegarde <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le système de sauvegarde est mis en place / mis en œuvre dans le</i>

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
			<i>respect des bonnes pratiques en vigueur (ex : recommandations ANSSI).</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le système de sauvegarde respecte les procédures internes de l'entité (ex : plan de sauvegarde, etc.) : il est paramétré conformément aux procédures internes.</i> - <i>Le système de sauvegarde respecte la réglementation en vigueur (délai légal d'archivage des données).</i> CE4 - Opérationnalité du système de sauvegarde <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le système de sauvegarde est automatisé (sauvegarde et restauration automatique).</i> - <i>Les données sont bien sauvegardées de manière automatique sur le système de stockage interne ou externe dédié.</i> - <i>Les données sont bien restaurées en cas de besoin de manière automatique à l'endroit souhaité.</i> - <i>En cas de dysfonctionnement, le système émet une alerte et procède à une analyse.</i>
Suivi de l'activité :	C3.7. Surveiller l'activité du parc	L'évaluation est réalisée au moyen	CE1 - Efficacité du suivi en continu

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
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Suivi de l'utilisation des services en cours / des ressources.</i> - <i>Suivi des sauvegardes ...</i> <p>En cas de problème, vérification de l'alerte / recherche de la cause du dysfonctionnement. Correction du problème ou remontée vers le service compétent.</p>	<p>informatique en temps réel à l'aide des outils adaptés, afin de détecter les anomalies ou problèmes. En cas d'alerte, effectuer une analyse, à l'aide d'une méthodologie d'investigation adaptée, afin d'en déterminer la nature et éventuellement la cause du dysfonctionnement. Pour tout dysfonctionnement, corriger ou bien remonter à l'administrateur l'anomalie rencontrée, afin d'éviter ou de minimiser les impacts sur le niveau de service de l'infrastructure informatique.</p>	<p>d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée.</p> <p>À partir d'un contexte donné (ex : remontées de l'outil de supervision), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser les données sur la performance de l'infrastructure informatique. - Analyser une alerte. - En cas de dysfonctionnement, proposer une solution de résolution. - Établir un rapport. <p>L'ensemble du travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle dont la durée et le déroulement sont calibrés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Le suivi en continu suit les méthodologies, procédures, ou pratiques établies par l'entité.</i> - <i>Le suivi relève des données pertinentes sur la performance de l'infrastructure informatique</i> <p>CE2 - Conformité de la méthodologie d'analyse d'alerte</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'analyse d'alerte suit les méthodologies, procédures, ou pratiques établies par l'entité.</i> <p>CE3 - Qualité de l'analyse d'alerte</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'analyse permet de qualifier l'alerte (en fausse alerte, incident, problème, etc.)</i> - <i>En cas de dysfonctionnement :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>le dysfonctionnement est identifié,</i> - <i>une solution est proposée,</i> - <i>la solution proposée répond au dysfonctionnement.</i> <p>CE4 - Qualité du rapport</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le rapport documente les résultats du suivi en continu et de l'analyse de l'alerte.</i> - <i>Les informations incluses dans le</i>

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
			<i>rapport sont exactes. Le choix des informations est justifié.</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Proposition d'axes d'optimisation : <ul style="list-style-type: none"> - Veille technologique - Recherche de solution - ... 	<p>C3.8. Identifier des axes d'optimisation du parc informatique, sur la base des constats relevés par une surveillance en continu (ex : une veille) ou des recherches ciblées, dans un objectif d'optimisation de l'exploitation ou du maintien des infrastructures.</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'un contexte donné (ex : remontées de l'outil de supervision), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser un rapport d'activité. - Rechercher / identifier des actions visant à optimiser le système informatique (en lien avec la problématique initiale). - Effectuer / formaliser des recommandations. <p>L'ensemble du travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle dont la durée et le déroulement sont calibrés.</p>	<p>CE5 - Pertinence de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des données pertinentes sont choisies pour l'analyse. - L'analyse permet d'identifier des axes d'optimisation du système. <p>CE6 - Qualité / pertinence de la recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une méthodologie de recherche est appliquée (choix des sources, mots clefs ...). - Des solutions sont trouvées via la recherche. <p>CE7 - Pertinence des recommandations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les recommandations proposées répondent aux axes d'optimisation identifiés. Elles sont faisables et justifiées. - Les recommandations sont formalisées dans un document écrit.

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
ACTIVITÉ 4 - APPORTER UN SUPPORT / UNE ASSISTANCE AUX UTILISATEURS			
<p>Le TIIMS apporte un support technique de niveau 1 et/ou 2 pour répondre aux signalements des utilisateurs, qu'il s'agisse de demandes, d'incidents ou de problèmes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niveau 1 : Résolution des pannes, incidents et accompagnement des utilisateurs. Il s'agit de dysfonctionnements qui n'empêchent pas l'accomplissement des tâches au quotidien. • Niveau 2 : Traitement des problèmes à l'origine des incidents. Ces problèmes entraînent des dysfonctionnements qui gênent l'accomplissement des tâches d'un salarié. <p>Le support peut concerner aussi bien les matériels (ordinateurs, tablettes, périphériques externes, etc.) que les logiciels. Les remontées émanent principalement des utilisateurs, qu'ils soient en télétravail ou sur site, et sont généralement traitées via un outil de gestion (ticketing). Au-delà des actions techniques, le TIIMS accompagne les utilisateurs dans leur pratique informatique quotidienne en diffusant des bonnes pratiques, en sensibilisant à la sécurité informatique, et en aidant à l'utilisation des équipements et ressources numériques.</p>			
Réception / qualification des signalements : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Prise en compte des signalements.</i> - <i>Qualification (demande / incident / problème) des signalements.</i> - <i>Priorisation des signalements.</i> 	C4.1. Recevoir et analyser les signalements des utilisateurs (demandes, incidents, problèmes) puis les qualifier (selon la nature, la priorité, le niveau, l'impact, etc.), afin d'assurer une gestion efficace et appropriée du support.	L'évaluation est réalisée au moyen d'un projet professionnalisant, sous la forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée. <p>À partir d'un contexte donné (procédures internes type SLA, charte informatique et signalements, procédures internes de diagnostic), le candidat doit traiter un ensemble de demandes / incidents ou problèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser / qualifier les 	CE1 - Conformité de la méthodologie d'analyse <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les signalements sont traités conformément aux bonnes pratiques en vigueur (ITIL).</i> - <i>Les signalements sont traités conformément aux procédures internes de l'entité (SLA, charte informatique ou autre).</i> CE2 - Qualité / pertinence de l'analyse <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'analyse permet d'identifier les éléments nécessaires à la qualification du signalement (ex.</i>

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
		signalements. - Créer en conséquence les tickets dans un outil de gestion. - Traiter les tickets. - Effectuer une intervention support de niveau 2 :	<i>type, niveaux d'impacts et d'urgence, demandeur, description du dysfonctionnement ou de la demande).</i> - <i>Le signalement est qualifié (le type, les niveaux d'impacts / d'urgences). La qualification est justifiée.</i>
Gestion du cycle de vie des tickets : - <i>Création des tickets.</i> - <i>Enrichissement des tickets (ajout de détails suite à l'analyse ou à des retours utilisateurs).</i> - <i>Affectation et réassignation des tickets aux bonnes ressources.</i> - <i>Suivi des statuts du ticket (changement d'état, escalade si nécessaire).</i> - <i>Clôture des tickets après validation utilisateur.</i>	C4.2. Gérer les tickets de leur enregistrement jusqu'à leur clôture à l'aide de la documentation adaptée et conformément au SLA (Service Level Agreement) dans un outil de ticketing afin d'en permettre leur gestion.	- <i>Effectuer un diagnostic.</i> - <i>Proposer une solution adaptée.</i> - <i>Rédiger un compte rendu d'intervention (fiche d'intervention complétée et documentée).</i> L'ensemble du travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle dont la durée et le déroulement sont calibrés.	CE3 - Exhaustivité et complétude des tickets - <i>Les signalements sont tous enregistrés sous forme de tickets.</i> - <i>Les informations nécessaires pour une résolution y sont renseignés (ex. le type, les niveaux d'impacts / d'urgences, le demandeur, l'affectation du ticket, la description du dysfonctionnement, le détail des actions entreprises pour résoudre le dysfonctionnement ou répondre à la demande, la communication effectuée sur le ticket, le statut du ticket...)</i> - <i>Les tickets sont actualisés au fil de l'eau jusqu'à leur clôture.</i>
			CE4 - Conformité de la gestion des tickets

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
			<ul style="list-style-type: none"> - Les tickets sont gérés conformément aux bonnes pratiques en vigueur (ITIL). - Les tickets sont gérés conformément aux procédures internes de l'entité (SLA, charte informatique ou autre).
Traitement des tickets : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Analyse du dysfonctionnement (diagnostic technique).</i> 	C4.3. Mener une investigation d'incident en suivant une démarche définie (ex : procédure / script de questionnement / de diagnostic), à l'aide d'outils adaptés (ex : outil de prise en main à distance), afin d'identifier la ou les causes du (des) dysfonctionnement(s).		<p>CE5 - Conformité de la méthodologie de diagnostic.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Une méthodologie d'investigation est suivie. Elle est conforme aux procédures internes et aux bonnes pratiques en vigueur.</i> - <i>Les techniques de diagnostic sont correctement utilisées : qualité du questionnement (ouvertes / fermées etc.).</i> - <i>Les outils de diagnostic adaptés sont utilisés (outils de prise en main à distance). Ils sont utilisés de manière correcte.</i> <p>CE6 - Efficacité / justesse du diagnostic</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'origine du problème est identifiée.</i> - <i>Il est justifié.</i>

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
<ul style="list-style-type: none"> - Identification et application d'une solution (temporaire ou définitive). - Implémentation des actions correctives. - Validation de la résolution avec l'utilisateur. 	<p>C4.4. Proposer une solution (définitive, provisoire ou de contournement), à l'aide d'une documentation technique appropriée, afin de résoudre la demande / l'incident. Le cas échéant, identifier un besoin d'assistance de niveau supérieur et escalader le ticket.</p>		<p>CE7 - Pertinence / cohérence de la réponse ou de la solution proposée.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La solution proposée permet de répondre à la demande, de résoudre le problème ou le dysfonctionnement. <p>CE8 - Qualité de la réponse à l'utilisateur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les actions entreprises par l'équipe IT ou à prendre par utilisateur sont expliquées. - L'explication est claire et compréhensible pour un non-expert. - Les communications effectuées sont professionnelles et adaptées à l'interlocuteur (incluant les bonnes pratiques en termes de personne en situation de handicap) / au contexte.
<p>Bilan / documentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédaction des fiches de résolution pour alimenter la base de connaissances. - Documentation des solutions 	<p>C4.5. Documenter l'intervention (ex : fiche d'intervention) afin d'alimenter la base de connaissance du SI pour traçabilité</p>		<p>CE9 - Qualité de la fiche d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fiche d'intervention est renseignée de manière complète (description des investigations, de l'origine du problème, des actions

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><i>mises en œuvre.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Analyse des incidents récurrents pour proposer des axes d'amélioration.</i> 	/ information.		<i>entreprises pour résoudre le dysfonctionnement etc.).</i>
<p>Accompagnement des utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Création de contenus pédagogiques basiques (tutoriels, modes opératoires).</i> - <i>Diffusion des bonnes pratiques d'utilisation et de sécurité informatique.</i> - <i>Explications orales ou écrites pour l'utilisation des équipements et applications.</i> 	<p>C4.6. Communiquer / guider (éventuellement argumenter les consignes) à l'écrit et à l'oral sur les pratiques informatiques au sein de l'organisation (diffusion des procédures, consignes, sensibilisation en matière de sécurité / de confidentialité des données ...) dans un vocabulaire adapté / accessible afin d'informer / de favoriser l'autonomie de l'utilisateur ou bien d'alerter sur les dangers potentiels.</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'un contexte donné, le candidat doit construire une documentation support / d'aide diffusable et à destination des utilisateurs finaux afin de faciliter leur pratique informatique quotidienne (ex : créer un support de sensibilisation aux bonnes pratiques en matière de sécurité informatique, créer un tutoriel pour l'utilisation d'une ressource informatique, etc.).</p>	<p>CE1 - Posture adaptée</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Une posture adaptée est adoptée (ex. à l'écoute, reformule, apporte des réponses adaptées et argumentées).</i> <p>CE2 - Qualité de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les messages clefs sont adaptés et compréhensibles pour l'auditoire ciblé (incluant les bonnes pratiques en termes de personne en situation de handicap).</i> - <i>Le vocabulaire est professionnel et adapté au public (incluant les bonnes pratiques en termes de personne en situation de handicap).</i>
	<p>C.4.7. Élaborer des artefacts (modes opératoires, des tutoriels, fiches réflexes), afin de répondre aux besoins d'assistance / d'accompagnement des</p>	<p>L'ensemble du travail est présenté à un évaluateur (expert technique) lors d'une soutenance distancielle</p>	<p>CE3 - Choix du format de l'artefact</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le format est adapté à l'usage / l'utilisation visée.</i> - <i>Le format est adapté au public visé (incluant les bonnes pratiques en</i>

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
	utilisateurs.	dont la durée et le déroulement sont calibrés.	<p><i>termes de personne en situation de handicap).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le format est adapté aux besoins utilisateurs préalablement définis</i> <p>CE4 - Accessibilité / lisibilité de l'artefact</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La documentation est conforme aux normes d'accessibilité pour le format choisi (incluant les bonnes pratiques en termes de personne en situation de handicap).</i> - <i>La documentation est compréhensible pour le public visé. (incluant les bonnes pratiques en termes de personne en situation de handicap).</i> - <i>Un plan pour la mise à disposition de la documentation pour les utilisateurs est établi</i> <p>CE5 - Pertinence de l'artefact</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'artefact répond aux besoins utilisateurs préalablement définis.</i>