

Candidat en situation de handicap :

Chaque candidat peut prendre contact avec le référent handicap de son organisme de formation (NB : si le centre de formation est un partenaire externe au certificateur, il peut solliciter la Mission Handicap – Hand'IGS du certificateur) pour une demande d'aménagement des dispositifs d'évaluation : supports spécifique pour les sujets des évaluations ou les livrables attendus, mise à disposition d'un tiers, modalité d'évaluation inclusive ou critère d'évaluation non pris en compte , dans la mesure où cela ne dénature pas la nature de la certification visée et où le certificateur peut attester de la capacité du candidat à exercer la ou les fonctions visées par le titre.

<https://www.igensia-education.fr/pedagogie/mission-handicap>

Modalités d'évaluation :

Le guide de réflexion et l'axe de considération de l'IGS dans son action d'ingénierie de certification est le terrain d'expérimentation de l'entreprise. Car c'est sur ce terrain que les compétences servent ou serviront aux certifiés. Les référentiels d'activités et de compétences sont donc naturellement issus d'une étude approfondie des situations vécues en entreprise.

Hors VAE, le candidat doit aussi justifier d'une expérience professionnelle significative sur le terrain.

Les compétences acquises par le candidat seront présentées dans un dossier de validation d'un minimum de 60 pages, constitué d'un portefeuille de preuves précisant le contexte et les circonstances d'acquisition sur le terrain de professionnel (vécu en entreprise sur poste de travail ou missions ponctuelles, ou bien vécus dans le cadre de mises en situation reconstituées au sein de l'organisme de formation, en phase avec le référentiel de certification). Les situations reconstituées font l'objet d'un cahier des charges précis accompagné d'une grille d'évaluation détaillée, remis aux candidats.

Un entretien devant un jury de professionnels de 20 minutes (un tiers temps supplémentaire pour les candidats relevant d'un handicap) suivi d'un questionnaire de 10 minutes, permettra d'évaluer l'ensemble des compétences du référentiel par blocs de compétences. Les modalités d'évaluation de ces compétences doivent être évaluées selon un mode identique, ou le plus proche possible, de celui d'un recruteur pour le métier visé.

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence :

Quel que soit le mode d'acquisition des compétences, les blocs de compétences sont autonomes et peuvent de ce fait être validés séparément. Pour autant l'acquisition de l'ensemble des blocs de compétences est obligatoire pour valider la certification.

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
ADMINISTRER LE SYSTÈME D'INFORMATION			
Mise en œuvre d'une architecture réseaux.	Configurer les équipements réseaux (routeurs, commutateurs, ...) des sites de l'entreprise selon les recommandations du responsable du systèmes d'information, ou des constructeurs, pour garantir la fluidité, la sécurité et la continuité des échanges de données en veillant à l'efficacité énergétique des équipements.	<u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit mettre en œuvre une architecture réseaux : Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant : - Un plan d'adressage du réseau. - Un schéma topologique du Système d'Information. - Un tableau statistique des taux de disponibilité.	Les interconnexions entre les sites sont opérationnelles et l'accord de niveau de service est respecté.
Administration de l'infrastructure informatique en mode hybride.	Installer et configurer des serveurs physiques ou virtuels (Cloud) et leurs systèmes d'exploitation afin de garantir la disponibilité, la stabilité, la performance des services numériques de l'entreprise (ERP) en respectant les besoins métiers exprimés et les politiques de sécurité, tout en optimisant la consommation énergétique (Green IT). Concevoir et optimiser l'infrastructure de plateformes virtuelles en mutualisant les ressources (stockage, CPU, RAM, ...) des machines physiques dans un environnement centralisé (hyperviseurs), afin d'améliorer la flexibilité du système d'information et simplifier sa gestion.	<u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit installer et administrer les serveurs : Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant : - Une documentation technique. - Un journal d'exploitation. - La stratégie des mises à jour. - Un tableau statistique des taux d'interruption.	Les serveurs physiques ou virtuels sont correctement installés, sécurisés et fonctionnels avec une consommation énergétique optimisée. Le nombre de serveurs physiques est diminué et leur gestion simplifiée.

	<p>Mettre en place une gestion unique et commune des terminaux mobiles (MDM) afin d'assurer une administration centralisée, cohérente et sécurisée de l'ensemble de l'infrastructure informatique.</p> <p>Maintenir en conditions opérationnelles l'infrastructure de l'entreprise en utilisant des logiciels de gestion de haute disponibilité (clustering, load balancing, réplication, mises à jour), pour réduire les interruptions de services en appliquant les règles de santé et sécurité au travail lors des interventions.</p> <p>Diagnostiquer les défaillances système ou réseau en analysant les logs, les symptômes et les dépendances entre services, afin d'assurer l'exploitation du Système d'Information, réduire les interruptions de service et limiter l'impact sur les utilisateurs.</p>	<p>- Un inventaire du parc mobile (MDM)</p>	<p>Une solution de gestion unique des terminaux mobile est mise en place.</p> <p>Le taux de disponibilité observé est conforme aux exigences de l'exploitation.</p> <p>Les analyses sont rigoureuses, les résolutions pertinentes, les délais respectés et les utilisateurs satisfaits.</p>
<p>Administration des solutions de gouvernance et de gestion des données structurées ou non de l'entreprise et des volumes massifs de données (Big Data).</p>	<p>Administrer les bases de données avec méthode en respectant les configurations requises (instances, paramètres système, schémas, droits d'accès, stockages, ...) et en appliquant les bonnes pratiques d'exploitation, afin d'assurer la disponibilité, l'intégrité et la performance des données en privilégiant les solutions économes en énergie.</p> <p>Analyser les performances des bases de données installées sur la base des rapports d'usage collectés, afin d'accélérer les temps de traitement des requêtes.</p> <p>Améliorer les performances des bases de données en optimisant l'emplacement des fichiers de stockage (données, journaux, index) sur les supports les plus adaptés pour garantir la réactivité des applications.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit administrer des solutions de gouvernance et de gestion des données de l'entreprise :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sa méthodologie d'administration des bases. - Une interprétation des journaux. - Une topologie d'architecture des bases déployées. - Rapports d'usages de la base de données (taux de charge). 	<p>Les bases de données sont opérationnelles, une méthode a été utilisée, la consommation énergétique maîtrisée.</p> <p>Les indicateurs clés (taux de latence, taux d'occupation) sont optimaux.</p> <p>Les temps de réponses sont satisfaisants et la fluidité des accès aux données est assurée.</p>

<p>Automatisation des processus informatiques.</p>	<p>Automatiser les tâches d'exploitation courante (sauvegarde, mises à jour, déploiement) afin de fiabiliser les processus et gagner en productivité, en développant des scripts (Bash, PowerShell...) ou en utilisant des outils d'orchestration (Ansible, Python, IA, etc.), pour éviter les erreurs humaines et optimiser le temps d'administration.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit automatiser des processus informatiques :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des statistiques d'exploitation. - Une procédure d'exploitation. - Des exemples et tests de scripts d'automatisations. 	<p>Les scripts sont efficaces, documentés, sans erreurs, reproductibles, augmentant ainsi la productivité.</p>
---	---	---	--

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
GÉRER LE SYSTÈME D'INFORMATION			
<p>Recensement et propositions de solutions tant techniques qu'organisationnelles susceptibles de faire évoluer le Système d'Information en lien avec les besoins métiers.</p>	<p>Analyser les besoins techniques et métiers en identifiant les contraintes et opportunités, pour garantir la cohérence entre les choix techniques et les objectifs métiers, en intégrant les aspects d'accessibilité numérique pour tous les profils utilisateurs.</p> <p>Gérer les évolutions des infrastructures Informatiques en appliquant les principes et les limites par la norme IT Service Management ISO/CEI 20000 pour garantir une évolution conforme aux standards de gestion des services informatiques et assurer leur alignement avec les besoins métiers et les exigences de qualité de service, dans le respect des standards environnementaux et de sobriété numérique.</p> <p>Assurer l'évolution des équipements en tenant compte des technologies émergentes en anticipant les besoins futurs, pour garantir la pérennité des infrastructures, optimiser les investissements et accompagner les évolutions stratégiques de l'organisation.</p> <p>Élaborer des propositions de renouvellement d'infrastructures, en analysant leurs performances et leur compatibilité, tout en tenant compte des contraintes budgétaires, en privilégiant des solutions à faible consommation énergétique, afin d'effectuer des choix d'investissement éclairés, durables et cohérents avec la stratégie de l'entreprise.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit recenser et proposer des solutions techniques et organisationnelles pour faire évoluer le Système d'Information :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un tableau de bord de suivi du parc informatique. - Une étude comparative de solutions. - Une proposition budgétaire. - Une proposition de renouvellement d'infrastructures. - Roue de Deming 	<p>L'analyse est complète, les propositions sont pertinentes, argumentées et conforme avec les objectifs métiers.</p> <p>Le plan qualité est respecté et conforme aux standards de gestions des services informatiques et de sobriété numérique.</p> <p>Tableau de bord de suivi du parc informatique renseigné avec les indicateurs clés de performances (KPI).</p> <p>Les recommandations ITIL sur la gestion des actifs informatiques et le Green IT sont appliquées</p>

<p>Conception d'un plan d'évolution des équipements informatique.</p>	<p>Élaborer un plan d'évolution des équipements informatique en identifiant les ressources, les étapes et les risques, pour garantir le bon déroulement du plan dans le respect des délais et des budgets afin de piloter la mise en œuvre des évolutions du Système d'Information.</p> <p>Maquetter les solutions de déploiements dans un environnement de test (virtualisation, conteneurisation, sandbox, ...) pour détecter les incompatibilités et valider les choix techniques retenus avant leur mise en production, en s'assurant de l'accessibilité des interfaces testées pour les publics en situation de handicap.</p> <p>Ordonner le plan de déploiement afin de coordonner efficacement les étapes d'installation ou de mise en production en tenant compte des disponibilités des différents acteurs concernés (équipes techniques, métiers, prestataires).</p> <p>Attribuer les ressources informatiques nécessaires au bon déroulement du plan en tenant compte du budget alloué, des priorités opérationnelles, de la consommation énergétique et de la disponibilité des moyens (humains, matériels, logiciels), afin d'assurer la faisabilité technique et organisationnelle.</p> <p>Suivre l'avancement des tâches et assurer la coordination avec les parties prenantes afin de maintenir la dynamique du projet, pour faciliter la réussite et la communication interservices.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit concevoir un plan d'évolution des équipements informatique :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un plan d'évolution. - Un exemple de maquettage. - Une procédure de déploiement. - Un suivi budgétaire de déploiement. - Un tableau de suivi de l'avancement du plan de déploiement 	<p>Le plan d'évolution respecte les délais et le budget alloués.</p> <p>Les solutions sont maquettées, testées, accessibles et valident les choix techniques retenus.</p> <p>Les différentes étapes d'installations sont respectées.</p> <p>Les ressources sont disponibles, allouées et respectent le budget.</p> <p>La gestion est fluide, les écarts sont justifiés, la communication claire.</p>
<p>Supervision et contrôle de la performance du Système d'information.</p>	<p>Configurer les outils de supervision selon les indicateurs clés (taux de disponibilité, statuts du service, taux de perte de paquets, consommation énergétique, ...) en paramétrant des alertes adaptées, afin d'anticiper les dysfonctionnements.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit superviser et contrôler la performance du système d'information :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p>	<p>Les outils de supervision sont installés et opérationnels.</p> <p>Les dysfonctionnements sont identifiés et les solutions apportées.</p>

	<p>Superviser l'infrastructure informatique et le patrimoine applicatif en utilisant les outils de supervision installés (supervision réseau, analyse de logs, alertes automatisées) afin d'améliorer les performances globales du système d'information.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - l'utilisation d'un outil de supervision. - Rapport d'analyse des indicateurs clés (KPI) - Tableaux de bord (taux de défaillances, actions de remédiation, ...) 	<p>Les seuils sont pertinents, les alertes efficaces, les analyses exploitables, le système d'information est opérationnel.</p>
<p>Gestion de l'urbanisation du Système d'Information guidée par les principes de l'agilité.</p>	<p>Cartographier les composants du Système d'information (processus métiers, applications, fonctions, données, infrastructures...) pour faciliter la compréhension globale du SI, appuyer les prises de décision techniques et garantir la cohérence des évolutions à venir.</p> <p>Organiser l'infrastructure en modélisant l'environnement technique (conteneurs, environnements de test, gestion des dépendances) pour accélérer les cycles de mise à jour, garantir la stabilité des services et soutenir l'agilité des équipes de développement et d'exploitation.</p> <p>Accompagner les évolutions des applications métiers en adoptant une logique modulaire ou de composants (micro-services, APIs, ...) dans l'objectif de limiter les failles de sécurité, d'assurer la traçabilité des changements et de maintenir la continuité des services métiers, tout en veillant à la compatibilité avec les normes d'accessibilité numérique (RGAA).</p> <p>Migrer une architecture système ou réseau dans le respect des principes d'urbanisation du SI en planifiant les interventions, en optimisant les opérations techniques et en identifiant les risques associés pour les anticiper afin de garantir la continuité de service, de limiter les interruptions et de sécuriser l'évolution du système d'information.</p> <p>Maintenir un inventaire à jour des équipements et logiciels en intégrant les contraintes de maintenance, de licence, de durabilité, de recyclabilité et de sécurité pour optimiser les coûts et la performance du SI en cohérence avec la stratégie d'entreprise.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit gérer l'urbanisation du système d'information :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une cartographie du SI. - Une procédure de migration. - Un schéma de mise en production. - Une procédure d'intégration (Intégration continue, livraison continue...) - Un plan de transformation (planning, sauvegardes, bascules, tests, ...) - Inventaire du Système d'information 	<p>La cartographie du SI permet l'intégration maîtrisée de nouveautés dans l'architecture existante.</p> <p>L'architecture cible est mise en place.</p> <p>Un environnement de tests permet la mise en production continue des évolutions des applications métiers en accord avec les normes d'accessibilité numérique.</p> <p>Un plan de transformation est défini et appliqué.</p> <p>L'inventaire est à jour et respecte les contraintes de performance du SI.</p>

<p>Gestion de l'assistance utilisateurs.</p>	<p>Centraliser le traitement des incidents en un point unique d'accès (ITSM, helpdesk) permettant de qualifier, affecter et historiser les incidents, pour mieux prioriser les interventions, optimiser la productivité des équipes support et améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs y compris ceux en situation de handicap.</p> <p>Résoudre les tickets de niveau 3 & 4 à l'aide d'outils de prise en main à distance ou en intervenant sur place, pour limiter l'impact des incidents complexes sur l'activité de l'organisation et améliorer la satisfaction des utilisateurs.</p> <p>Elaborer un tableau de bord sur la résolution des tickets d'incidents par niveau de support par la collecte et l'analyse des indicateurs clés (temps de réponse, taux de résolution, escalades, ...) afin d'identifier les points de blocage, d'améliorer l'efficacité de la résolution des incidents et de piloter la qualité du support utilisateur.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit gérer l'assistance aux utilisateurs :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une procédure de signalement d'incidents. - Une statistique des résolutions d'incidents. - Ses résultats de résolutions de tickets. - Base de données d'incidents 	<p>Un point d'accès unique au support est à la disposition des utilisateurs y compris en situation de handicap.</p> <p>Les tickets de niveau 3 & 4 sont clôturés et les utilisateurs satisfaits.</p> <p>Un tableau de bord permet le pilotage de l'équipe support et la traçabilité des tickets.</p>
---	---	---	--

<p>Conception d'un service numérique responsable.</p>	<p>Concevoir un service numérique responsable en intégrant dès la phase de conception des principes d'écoconception (optimisation des ressources, sobriété énergétique, choix d'infrastructures durables) et en tenant compte des usages et contraintes du contexte professionnel, pour associer efficacement transition écologique et transition numérique, tout en répondant aux exigences fonctionnelles de l'organisation.</p> <p>Gérer le parc informatique en identifiant les métriques (consommation énergétique, taux d'usage, recyclabilité, accessibilité numérique) adaptées aux activités de l'organisation, pour favoriser une gestion responsable du système d'information et orienter les choix techniques vers des pratiques durables et inclusives (RSE).</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit concevoir un service numérique responsable :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La liste des actions écoresponsables mises en place. - Une liste des métriques retenues. - La mesure estimée de l'empreinte carbone en kg CO₂eq. 	<p>Le service numérique intègre les principes d'écoconception et l'empreinte carbone du SI est réduite.</p> <p>Des indicateurs environnementaux sont définis et pris en compte dans les choix techniques.</p>
--	--	---	---

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
DÉFINIR LA POLITIQUE DE SÉCURISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION			
Définition de la politique de sécurité informatique de l'entreprise.	Rédiger ou mettre à jour la Politique de Sécurisation du Système d'Information (PSSI) en intégrant les recommandations internes (RSSI) et réglementaires (RGPD, ANSSI, ISO 27001 ...) pour formaliser les règles de sécurité, cadrer les pratiques et garantir un socle de protection cohérent.	<u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit définir la politique de sécurité informatique de l'entreprise : Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant : - la PSSI - la charte informatique	Le contenu de la PSSI est structuré, conforme aux bonnes pratiques et adapté au contexte.
Identification et applications des mesures correctives aux failles de sécurité de l'infrastructure informatique.	Identifier les menaces et vulnérabilités du système d'information en réalisant une analyse de risques structurée (EBIOS, ISO 27005...) pour limiter l'exposition aux cyberattaques et renforcer la résilience du SI. Déployer des solutions automatisées de mise à jour et de correctifs en configurant des outils de gestion centralisée des correctifs (WSUS, Ansible, scripts de déploiement, solutions EDR, IA) et en planifiant leur diffusion de manière contrôlée, pour limiter les surfaces d'attaque, assurer la conformité aux politiques de sécurité. Évaluer les perturbations de services en exploitant les alertes émises par les sondes de supervision (réseau, système, base de données), en croisant les données collectées (logs, métriques, seuils) et en analysant l'impact sur la qualité de service pour identifier les correctifs à déployer rapidement.	<u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit identifier et appliquer les mesures correctives : Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant : - Un rapport d'alertes de failles. - Une procédure de prévention des risques. - Rapports d'audit (EBIOS, ISO 27005, COBIT ...). - Tableau d'analyse d'incident.	Les risques sont correctement identifiés, hiérarchisés, et les propositions adaptées. Les solutions de mises à jour sont automatisées et le déploiement planifié. L'analyse est rigoureuse, les correctifs déployer avec réactivité.

<p>Prévention, détection et traitement des risques informatiques liés à :</p> <ul style="list-style-type: none"> -l'accès aux locaux et aux machines, -l'accès aux données de l'entreprise, -l'accès des et aux terminaux mobiles, -l'activité des utilisateurs. 	<p>Appliquer les procédures de sécurité liées aux accès physiques de l'entreprise en s'appuyant sur une stratégie d'identification (badges, registres d'accès, vidéosurveillance, droits d'entrée différenciés) afin de limiter les intrusions non autorisées dans les zones sensibles, en respectant les règles d'accessibilité aux bâtiments pour tous les utilisateurs (PMR, ...).</p> <p>Configurer les dispositifs de sécurité (pare-feu, VPN, MFA, antivirus, etc.) pour garantir l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données de l'entreprise et protéger les infrastructures contre les intrusions ou les fuites de données.</p> <p>Gérer les comptes utilisateurs et les groupes dans un service d'annuaire en appliquant les politiques internes (mot de passe, rotation, GPO, ...) et en respectant les habilitations définies pour chaque utilisateur afin de permettre et tracer l'accès aux données de l'entreprise, tout en s'assurant que les procédures d'authentification restent accessibles.</p> <p>Mettre en place une journalisation et un suivi d'activité en exploitant les outils de supervision de sécurité (SIEM, log, ...), pour assurer une réactivité en cas de comportements suspects ou d'incident et de conserver une traçabilité complète.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit prévenir, détecter et traiter l'ensemble des risques informatiques :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une procédure d'accès physique. - Une procédure d'accès aux données. - Un plan d'évaluation des risques. - Une solution de gestion unique des accès aux périphériques. - Le règlement d'attribution des droits d'accès de l'entreprise. - Résultat d'un scan périodique du réseau. - Un plan d'urgence. 	<p>Les accès physiques sont correctement paramétrés, conformes à la politique de sécurité.</p> <p>Des procédures de sécurité contrôlent l'accès aux données de l'entreprise.</p> <p>Les dispositifs de sécurités sont opérationnels, les failles comblées.</p> <p>Les droits d'accès aux applications sont gérés par des listes d'accès ou des groupes.</p> <p>Les contrôles d'accès sont pertinents, justifiés, accessible et respectent les habilitations définies.</p> <p>Les logs sont pertinents, les anomalies détectées, les actions réactives justifiées.</p>
---	---	--	---

<p>Élaboration d'un plan de continuité d'activité en cas de crise.</p>	<p>Identifier les éléments et applications critiques de l'entreprise en vue d'assurer la continuité opérationnelle en prévoyant un site de repli ou une infrastructure de secours adaptée pour maintenir les services essentiels en cas de sinistre, en prenant en compte les besoins spécifiques des utilisateurs en situation de handicap.</p> <p>Déployer des moyens de protections matériels et logiciels pour assurer la disponibilité des données et des applicatifs conformément au plan de continuité établi par la direction de l'entreprise, en privilégiant des solutions à faible consommation énergétique et éco-conçues.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit élaborer un plan de continuité d'activité :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le plan de continuité. - Une matrice de criticité. 	<p>Les services critiques et les ressources indispensables sont identifiés.</p> <p>Le plan de continuité d'activité est opérationnel en respectant le Green IT.</p>
<p>Élaboration d'un plan de reprise d'activité après sinistre.</p>	<p>Identifier la criticité de l'interruption d'activité en fonction des métiers de l'entreprise en analysant l'impact d'éventuels dysfonctionnements pour préconiser des mesures de redondance et garantir une bonne reprise d'activités.</p> <p>Prioriser les besoins de continuité en évaluant les impacts potentiels d'interruption et en classant la reprise selon la criticité de l'activité, en intégrant les contraintes de santé au travail des équipes mobilisées lors des reprises (horaires, stress, charge).</p> <p>Crypter les canaux de transmissions des sauvegardes émises via le réseau pour éviter une perte de données.</p> <p>Mettre en place un plan périodique de restauration permettant de vérifier l'intégrité des données.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit élaborer un plan de reprise d'activité :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le plan de reprise. - Le plan de sauvegarde. - Le planning des tests de restauration. - Matrice de criticité. 	<p>Les mesure de redondances sont préconisées et décrites dans le plan de reprise d'activité.</p> <p>Les besoins de continuité sont priorisés selon leur criticité.</p> <p>Les sauvegardes sont sécurisées et disponibles.</p> <p>Les tests des procédures de restauration sont probants.</p> <p>Les tests de mise en œuvre des solutions de redondance et de substitution sont probants.</p> <p>Les données répliquées sont disponibles et opérationnelles</p>

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
COMMUNIQUER AVEC TOUS LES ACTEURS INTERNES OU EXTERNES AU SERVICE INFORMATIQUE			
Communication avec les acteurs internes au Service Informatique.	<p>Collecter des informations auprès de spécialistes techniques en analysant et synthétisant les problèmes décrits afin d'envisager des solutions, en veillant à inclure les besoins spécifiques des utilisateurs en situation de handicap.</p> <p>Alimenter la base de connaissances interne en documentant les incidents et les solutions apportées afin de faciliter la résolution des incidents similaires avec des contenus clairs, structurés et accessibles à tous les profils d'utilisateurs.</p> <p>Concevoir la documentation technique, en français et en anglais, pour répondre aux besoins d'information des techniciens et faciliter l'usage des logiciels de support déployés dans l'entreprise.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit communiquer avec les acteurs internes au service informatique :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une réalisation ou enrichissement d'une base de connaissance. - Une documentation technique. - Un plan de formation équipes internes. 	<p>Les solutions retenues prennent en compte les besoins spécifiques des utilisateurs y compris ceux en situation de handicap.</p> <p>Une base de connaissances est disponible et régulièrement mise à jour.</p> <p>Des documentations sur les procédures en place sont consultables par les techniciens.</p>
Encadrement et animation d'une équipe de techniciens.	<p>Identifier les compétences techniques et relationnelles attendues et le degré intégrabilité des futurs collaborateurs au sein de l'équipe en analysant les besoins opérationnels du service afin d'élaborer une fiche de poste précise en vue de conduire un entretien d'embauche, en intégrant des critères favorisant l'inclusion.</p> <p>Conduire un entretien annuel en contrôlant l'atteinte des objectifs fixés et des besoins du collaborateur afin de proposer une montée des compétences, en prenant en compte les besoins spécifiques liés à la santé ou au handicap du collaborateur.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit encadrer et animer une équipe de techniciens :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une demande d'autorisation de recrutement. - Une fiche de poste. - Une préparation d'un entretien annuel. 	<p>La fiche de poste transmise au service RH est complète, précise et adaptée aux besoins du service.</p> <p>Le recrutement effectué correspond aux besoins identifiés.</p> <p>Les objectifs fixés sont réalistes.</p> <p>Les besoins en montée en compétences sont identifiés.</p>

	<p>Former l'équipe de techniciens en élaborant un plan de formation pour garantir l'autonomie des équipes, standardiser les pratiques et sécuriser les interventions dans le respect des procédures de l'entreprise et des conditions de travail adaptées (rythme, fatigue cognitive, stress, ergonomie, etc...).</p> <p>Coordonner l'activité de son équipe en mettant en place des outils collaboratifs pour fluidifier le partage des instructions en vue d'améliorer l'efficacité, les résultats et la montée en compétence des techniciens.</p> <p>Déléguer les tâches de niveau 1 & 2 à réaliser de façon équitable, en hiérarchisant les priorités afin de mobiliser efficacement son équipe, tout en préservant la santé mentale et physique des collaborateurs.</p> <p>Définir les rôles en planifiant les interventions et missions de chacun pour la meilleure atteinte des objectifs afin de garantir une organisation opérationnelle et efficace, dans le respect des obligations de santé au travail</p> <p>Arbitrer les divergences ou les rivalités au sein de l'équipe par la pratique d'une écoute active pour éviter les tensions contre-productives et préserver un climat de travail serein, propice à l'inclusion de profils divers et à la prévention des RPS (risques psychosociaux).</p> <p>Diffuser les informations préparatoires nécessaires à la bonne tenue d'une réunion pour favoriser les prises de décisions en adaptant sa communication orale et écrite, en veillant à l'accessibilité des supports pour tous les profils d'interlocuteurs tant en français qu'en anglais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de déploiement d'un outil collaboratif. - Un planning d'équipe. - Une matrice RACI. - Un cas conflictuel résolu. - Un ordre du jour d'une réunion technique ou d'équipe. 	<p>Les membres de l'équipe support sont opérationnels et formés.</p> <p>L'activité des techniciens est coordonnée et instructions diffusées.</p> <p>Les tickets sont répartis entre les techniciens, le travail en équipe est efficace.</p> <p>Les rôles et missions de chacun sont clairement définis, les interventions sont planifiées</p> <p>Les divergences sont aplanies et ne débouchent pas sur des conflits.</p> <p>Les comptes rendus de réunions sont diffusés et leur accessibilité garantie.</p>
--	--	---	---

<p>Communication avec les acteurs externes au Service Informatique.</p>	<p>Produire des supports documentaires à destination des utilisateurs en utilisant un langage accessible pour formaliser les procédures et garantir leur applicabilité.</p> <p>Diffuser les informations liées à l'exploitation de l'environnement numériques de travail aux utilisateurs des différents services de l'entreprise afin de permettre l'engagement de tous les acteurs à une meilleure productivité de l'entreprise, en utilisant des formats inclusifs et compréhensibles.</p> <p>Former les utilisateurs aux nouvelles procédures en fonction des enjeux et besoins métiers pour favoriser leur adhésion et limiter les résistances aux changements, en tenant compte des personnes en situation de handicap.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit communiquer avec les acteurs externes au Service Informatique :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des procédures illustrées. - Des supports de formations. - La charte Informatique de l'entreprise. - Un rapport de préconisations. 	<p>Les procédures sont correctement formalisées.</p> <p>Les informations du service informatique sont accessibles et diffusées à l'ensemble des utilisateurs.</p> <p>Les utilisateurs sont correctement formés aux nouvelles procédures</p>
<p>Sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs et des dirigeants à la protection des données informatique et à la prévention des risques liés aux cyberattaques.</p>	<p>Informers les collaborateurs aux menaces courantes telles que les ransomware, le phishing, la compromission des e-mails professionnels (BEC) à l'aide de supports adaptés (volet sécurité de la charte informatique, campagnes de sensibilisation, newsletters sécurités, webinaires, ...) afin qu'ils aient les bonnes pratiques pour protéger les données de l'entreprise dans l'environnement de travail.</p> <p>Renforcer les mesures de protection contre les erreurs humaines et opérationnelles en sensibilisant les utilisateurs aux mesures techniques de sécurité (authentification forte, sauvegarde, gestion des accès, usage des équipements, ...) afin de réduire les risques liés aux usages non maîtrisés du système d'information.</p> <p>Favoriser l'adhésion des décideurs à la protection de l'entreprise aux dangers de la cybercriminalité en communiquant de manière pédagogique sur les risques, les enjeux réglementaires et les impacts économiques d'une cyberattaque afin de mobiliser les moyens humains, techniques, financiers et organisationnels nécessaires à la sécurité du système d'information.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit sensibiliser l'ensemble des collaborateurs et des dirigeants à la protection des données informatique à la prévention des risques liés aux cyberattaques :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Note interne ou newsletter sécurité. - La charte Informatique de l'entreprise. - Un rapport de préconisations. - Un guide de bonnes pratiques utilisateur. - Un programme de sensibilisation. 	<p>Les supports en lien avec la sécurité de l'entreprise sont diffusés à l'ensemble des collaborateurs.</p> <p>Limiter les failles d'origine humaine et garantir un usage sécurisé et conforme des ressources numériques de l'entreprise.</p> <p>Un rapport de préconisation est transmis à la direction.</p>

<p>Gestion des négociations auprès des fournisseurs.</p>	<p>Faire respecter les ententes de niveau de service (contrat de services) par une bonne connaissance des bonnes pratiques (ITIL) et des aspects commerciaux et juridiques d'un contrat (de location, de maintenance, de service, etc...) afin de maintenir des bonnes relations avec les fournisseurs et prestataires, et protéger les intérêts de l'entreprise.</p> <p>Mesurer les rapports qualité/prix du marché et inciter à fournir des services de qualité adaptés en s'appuyant sur une étude d'opportunité et de faisabilité pour faire des choix pertinents et maîtriser les coûts, en tenant compte de la durabilité des solutions proposées (recyclabilité, maintenance responsable, ...).</p> <p>Négocier avec les fournisseurs en mobilisant les techniques et les leviers de discussion pour obtenir de meilleures offres et contribuer à la performance économique du service informatique.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> À partir d'un cas réel d'entreprise ou reconstitué le candidat doit gérer les négociations auprès des fournisseurs :</p> <p>Livrable : dossier de validation composé d'un portefeuille de preuves comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un extrait ou synthèse de contrat de service. - Une grille tarifaire avant et après négociation. 	<p>Les niveaux de service sont conformes aux engagements contractuels.</p> <p>Les choix sont pertinents et fondés sur une étude d'opportunité et de faisabilité.</p> <p>Les techniques de négociation sont mises en œuvre de manière appropriée et l'avantage recherché est obtenu.</p>
---	---	--	---