



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien(ne) Supérieur(e) de Support en Informatique

Niveau III

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

| | Pages |
|--|-------|
| Présentation de l'évolution du Titre Professionnel | 5 |
| Contexte de l'examen du Titre Professionnel | 5 |
| Tableau des activités | 5 |
| Vue synoptique de l'emploi-type | 6 |
| Fiche emploi type | 7 |
| Fiche activité type | 11 |
| Fiche compétence professionnelle | 17 |
| Fiche des compétences transversales de l'emploi type | 34 |
| Glossaire du REAC | 35 |

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 3/38 |

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

L'arrêté du 23 avril 2008 relatif au Titre Professionnel « Technicien(ne) Supérieur(e) de Support en Informatique » (TSSI) avait structuré le titre en trois activités types. La version de 2013 conserve cette architecture ; elle correspond toujours à l'exercice de l'emploi. Les compétences sont actualisées et tiennent compte des évolutions technologiques et organisationnelles.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

La veille 2011-2012 du secteur informatique et télécommunications fait ressortir un certain nombre d'évolutions impactant le métier de Technicien Supérieur de Support en Informatique :

- support de l'informatique en nuage (cloud computing) avec une mise à disposition d'applications et d'infrastructures en tant que services (SaaS, IaaS) ;
- généralisation des technologies de virtualisation ;
- croissance du client léger ;
- développement des scripts de maintenance ;
- croissance des serveurs de déploiement.

Une enquête qualitative de l'emploi, menée auprès d'anciens stagiaires ayant suivi une formation menant au titre T2SI au cours des années 2010 et 2011 a permis une analyse fine de l'activité et des environnements techniques dans lesquels exercent aujourd'hui ces professionnels. Elle apporte également un éclairage sur leur évolution.

Ces travaux et les enquêtes menées auprès des professionnels du secteur ont amené à une actualisation et à un regroupement de certaines compétences.

Le périmètre des trois activités de la version 2008 du titre reste pertinent. La généralisation des technologies de virtualisation et la croissance du client léger suggère la définition de nouvelles compétences dédiées à ces environnements techniques dans l'activité « Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications ».

Le référentiel européen des compétences (European e-Competence Framework 2.0) a été pris en compte dans cette révision.

Tableau des activités

| Ancien TP | Nouveau TP |
|---|---|
| TECHNICIEN(NE) SUPERIEUR(E) DE SUPPORT EN INFORMATIQUE | Technicien(ne) Supérieur(e) de Support en Informatique |
| INTERVENIR ET ASSISTER A DISTANCE EN CENTRE DE SERVICES INFORMATIQUES | Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur |
| INTERVENIR ET ASSISTER SUR LES SYSTEMES ET LES RESEAUX INFORMATIQUES | Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques |
| INTERVENIR ET ASSISTER SUR LES APPLICATIONS INFORMATIQUES TRANSVERSES | Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications |

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 5/38 |

Vue synoptique de l'emploi-type

| N° Fiche AT | Activités types | N° Fiche CP | Compétences professionnelles |
|-------------------|---|-------------------|--|
| 1 | Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur | 1 | Gérer les incidents et les problèmes |
| | | 2 | Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique |
| | | 3 | Configurer la connexion physique et logique du poste de travail |
| | | 4 | Assister les utilisateurs |
| | | 5 | Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique |
| 2 | Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques | 6 | Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP |
| | | 7 | Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé |
| | | 8 | Administrer et dépanner un serveur |
| | | 9 | Intervenir sur un service d'annuaire de réseau |
| | | 10 | Automatiser des tâches à l'aide de scripts |
| | | 11 | Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise |
| 3 | Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications | 12 | Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels |
| | | 13 | Intervenir sur un serveur de clients légers |
| | | 14 | Intervenir sur un système de messagerie informatique |
| | | 15 | Intervenir sur une architecture n-tiers |
| | | 16 | Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client |
| | | 17 | Assurer sa veille technologique en informatique |

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 6/38 |

FICHE EMPLOI TYPE

Technicien(ne) Supérieur(e) de Support en Informatique

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

A partir d'une demande, le (la) Technicien(ne) Supérieur(e) de Support en Informatique intervient ou déclenche une intervention sur des systèmes informatiques, à distance ou sur site, afin d'apporter une solution à des utilisateurs ou à des professionnels de l'informatique, dans les conditions spécifiées par le contrat de service.

Les demandes ont pour origine des incidents, des problèmes ou des besoins d'évolution dans les domaines de la bureautique, des systèmes d'exploitation, des serveurs, des infrastructures réseau et des applications informatiques transverses.

Il (elle) diagnostique et assure la résolution d'incidents simples ou complexes jusqu'à leur clôture, et effectue des installations, des déploiements ou des dépannages.

Il (elle) conclut ses interventions par une recette auprès du client ou de l'utilisateur.

Quand la demande sort de son champ de compétences, il (elle) fait appel à d'autres spécialistes.

Il (elle) réalise des essais sur une plateforme de test, soit pour aider au diagnostic d'incidents complexes, soit pour tester des solutions nouvelles ou préparer des déploiements de systèmes informatiques.

Après avoir résolu un incident grave ou répétitif, il (elle) formalise la solution et l'enregistre afin d'enrichir la base de connaissances.

Il (elle) fait remonter les besoins des clients vers le responsable d'équipe ou le service commercial, et peut être sollicité pour participer à l'élaboration d'une solution nouvelle, dans le respect des termes du contrat de service.

Afin de faire évoluer ses compétences et d'être capable de préconiser des choix techniques, il (elle) pratique une veille technologique permanente et utilise l'anglais pour exploiter des documentations et échanger avec des interlocuteurs étrangers

Il (elle) exerce ses missions dans le respect des méthodes, des normes et standards du marché, des règles de sécurité, et des contrats de service.

Il (elle) intervient sur les différents domaines techniques du système informatique. Dans les grandes entreprises et SSII, il (elle) est spécialisé(e) sur un ou plusieurs domaines techniques.

Il (elle) appartient souvent à une équipe, qu'il sollicite ou à laquelle il apporte un appui technique, dans un contexte où les indicateurs de qualité, comme le délai de réponse ou le taux de résolution au premier appel sont suivis par le responsable de service.

Dans les petites et moyennes structures, il (elle) peut être responsable d'une équipe de techniciens, être identifié(e) comme responsable technique, ou occuper la fonction d'administrateur de système informatique.

Il (elle) est garant(e) du suivi de bout en bout de la demande du client ou de l'utilisateur.

L'exercice du métier peut présenter des possibilités d'astreintes, de travail en horaires décalés et les jours non ouvrés.

Il (elle) est en relation avec des utilisateurs, des techniciens de premier niveau, des administrateurs systèmes, réseaux, bases de données et messageries, des développeurs ou des spécialistes du paramétrage d'application.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Tous les secteurs d'activité sont concernés par ce métier qui peut s'exercer en entreprise ou en société de services en ingénierie informatique (SSII).

Il peut s'agir plus particulièrement :

- d'une cellule de support interne à une moyenne ou grande structure, à un site ou à un regroupement de sites ;
- d'une société d'infogérance prenant en charge tout ou partie de l'informatique d'une entreprise.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Technicien support
- Technicien de help desk en informatique

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 7/38 |

- Technicien de maintenance de systèmes en informatique
- Administrateur système et réseau
- Superviseur help desk en informatique

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 8/38 |

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur

Gérer les incidents et les problèmes

Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique

Configurer la connexion physique et logique du poste de travail

Assister les utilisateurs

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

2. Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques

Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP

Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé

Administrer et dépanner un serveur

Intervenir sur un service d'annuaire de réseau

Automatiser des tâches à l'aide de scripts

Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise

3. Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications

Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels

Intervenir sur un serveur de clients légers

Intervenir sur un système de messagerie informatique

Intervenir sur une architecture n-tiers

Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client

Assurer sa veille technologique en informatique

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service dans son activité d'assistance et de support en informatique

Adapter sa communication orale dans son activité d'assistance et de support en informatique

Etablir et mettre à jour la documentation technique

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau III (Nomenclature de 1969)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

326 r - Informatique, traitement de l'information, réseaux de transmission

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

I1401 Maintenance informatique et bureautique

M1801 Administration de systèmes d'information

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 9/38 |

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

**Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail
utilisateur**

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir d'une demande, le Technicien Supérieur de Support en Informatique réalise et assure l'assistance et le support technique sur l'environnement de travail utilisateur, afin de garantir la qualité et la continuité définies dans le contrat de service.

Il qualifie les incidents, les résout ou les fait remonter en ayant recours si nécessaire aux ressources internes ou externes.

Il assiste, conseille et répond aux demandes des utilisateurs.

Il alimente un système de gestion des connaissances fondé sur la récurrence d'erreurs courantes.

Il utilise et fait évoluer les scripts de questionnement.

Il assure le suivi de la gestion des configurations logicielles et matérielles.

Il exerce dans le respect des processus et procédures établis (ITIL).

Il utilise des outils de prise de contrôle à distance.

Il met en œuvre des machines virtuelles.

Il utilise un logiciel de gestion d'incidents et de gestion de parc.

Il exerce cette activité en centre de services (point de contact central entre l'utilisateur et les services informatiques), et intervient à distance et à proximité.

Les demandes peuvent concerner l'utilisation, l'installation, la configuration, la mise à jour du poste de travail et les accès aux ressources.

A l'exception des petites structures, il rend compte de son action à un responsable technique.

L'exercice du métier peut présenter des possibilités d'astreintes, de travail en horaires décalés et les jours non ouvrés.

Le Technicien Supérieur de Support en Informatique a pour interlocuteurs :

- le responsable technique ou le superviseur du centre de services ;
- le client ou l'utilisateur, à l'origine de la demande ;
- les experts techniques.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 11/38 |

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Gérer les incidents et les problèmes
Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique
Configurer la connexion physique et logique du poste de travail
Assister les utilisateurs
Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service dans son activité d'assistance et de support en informatique
Adapter sa communication orale dans son activité d'assistance et de support en informatique
Etablir et mettre à jour la documentation technique

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 12/38 |

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le Technicien Supérieur de Support en Informatique diagnostique et résout les incidents sur les systèmes et réseaux de façon immédiate ou différée et contribue à leur évolution afin de garantir la qualité et la continuité du système informatique définies dans le contrat de service.

Il caractérise la nature de l'incident ou du problème, évalue le degré de gravité et d'urgence.

Il réalise des essais sur une plateforme de test, pour aider au diagnostic d'incidents complexes.

Il apporte une solution et clôture l'incident.

Il fait évoluer, sécurise et surveille l'infrastructure réseau.

Il met en œuvre la sécurité des systèmes et des données.

Il surveille les serveurs et les services réseau, installe et configure les services.

Il gère les sauvegardes.

Il gère les droits d'accès aux ressources en fonction des profils.

Il automatise les tâches et les déploiements.

Il exerce dans le respect des processus et procédures établis (ITIL).

Il utilise une démarche structurée de diagnostic.

Il utilise des outils de prise de contrôle à distance.

Il met en œuvre des techniques de virtualisation.

Il utilise un logiciel de gestion d'incidents et de gestion de parc.

Il exerce cette activité en centre de services et intervient à distance ou sur site.

Les interventions peuvent concerner l'installation, la configuration, l'administration et la mise à jour des serveurs, de l'infrastructure et des services réseau.

Il intervient de manière autonome sur les domaines informatiques dont il a la responsabilité technique dans le respect du contrat de service passé avec le client.

A l'exception des petites structures, il rend compte de son action à un responsable technique.

L'exercice du métier peut présenter des possibilités d'astreintes, de travail en horaires décalés et les jours non ouvrés.

Le Technicien Supérieur de Support en Informatique a pour interlocuteurs :

- le responsable technique ou le superviseur du centre de services ;
- le client ou l'utilisateur, à l'origine de la demande ;
- les experts techniques.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 13/38 |

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP
Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé
Administrer et dépanner un serveur
Intervenir sur un service d'annuaire de réseau
Automatiser des tâches à l'aide de scripts
Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service dans son activité d'assistance et de support en informatique
Adapter sa communication orale dans son activité d'assistance et de support en informatique
Etablir et mettre à jour la documentation technique

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 14/38 |

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 3

Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le Technicien Supérieur de Support en Informatique diagnostique et résout un incident impactant la messagerie, les bases de données et les applicatifs dans le respect des procédures et du contrat de service.

Il prend en compte les interdépendances et intervient sur les architectures applicatives distribuées.

Il caractérise la nature de l'incident ou du problème, évalue le degré de gravité et d'urgence.

Il fait appel à des spécialistes : développeurs, administrateurs de messagerie ou de bases de données, quand la demande sort de son champ de compétences ou d'intervention.

Il réalise des essais sur une plateforme de test, pour aider au diagnostic d'incidents complexes.

Il apporte une solution et clôture l'incident.

Il participe à la mise en production des applications.

Il administre les droits d'accès sur les serveurs.

Il configure le serveur de messagerie.

Il intervient sur le serveur de base de données (création d'utilisateurs, affectation de droits sur le serveur et sur la base de données, sauvegardes et restaurations).

Il met en œuvre des techniques de virtualisation et supervise l'environnement virtualisé.

Il configure un serveur de terminaux légers.

Il exerce dans le respect des processus et procédures établis (ITIL),

Il utilise une démarche structurée de diagnostic.

Il utilise des outils de prise de contrôle à distance.

Il exerce cette activité en centre de services en tenant compte des indicateurs de qualité de service et de la relation client.

Les interventions sont réalisées à distance ou sur site et peuvent concerner l'installation, la configuration, l'administration et la mise à jour des serveurs.

Il intervient de manière autonome sur les domaines informatiques dont il a la responsabilité technique dans le respect du contrat de service passé avec le client.

Il rend compte de son action à un responsable technique.

L'exercice du métier peut présenter des possibilités d'astreintes, de travail en horaires décalés et les jours non ouvrés.

Le Technicien Supérieur de Support en Informatique a pour interlocuteurs :

- le responsable technique ou le superviseur du centre de services ;
- les administrateurs réseau, bases de données, messageries et applicatifs ;
- le client ou l'utilisateur, à l'origine de la demande.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 15/38 |

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels
Intervenir sur un serveur de clients légers
Intervenir sur un système de messagerie informatique
Intervenir sur une architecture n-tiers
Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client
Assurer sa veille technologique en informatique

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service dans son activité d'assistance et de support en informatique
Adapter sa communication orale dans son activité d'assistance et de support en informatique
Etablir et mettre à jour la documentation technique

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 16/38 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Gérer les incidents et les problèmes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande, créer un dossier d'incident et qualifier cet incident.

Traiter à distance un incident et le cas échéant déclencher l'escalade ou le transfert du dossier.

Garantir le suivi du dossier jusqu'à sa clôture afin de satisfaire la demande du client ou de l'utilisateur, dans le respect du contrat de service.

A partir du signalement d'un incident grave ou récurrent, identifier et diagnostiquer le problème, tester et mettre en œuvre une solution, afin de rétablir un fonctionnement conforme au contrat de service.

Documenter la solution, la diffuser et l'enregistrer dans la base de connaissances.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La mise en œuvre de cette compétence s'appuie généralement sur un outil de gestion d'assistance (ou de Help Desk), dans un service d'assistance.

Le traitement de la demande requiert les moyens de communication courants, et un outil de prise de contrôle à distance.

Dans le cas d'un service interne, le technicien peut se déplacer auprès de l'utilisateur.

En classifiant et en répertoriant les incidents, le TSSI permet de repérer les incidents graves ou récurrents sans solution connue et contribue à la gestion des problèmes.

Critères de performance

Le niveau technique et le rôle de l'interlocuteur sont pris en compte dans la communication

L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée

Les procédures de gestion d'incidents sont respectées

Une solution temporaire ou définitive est acceptée par l'utilisateur

La base de connaissances est renseignée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des processus de gestion des incidents et de gestion des problèmes au sens ITIL

Connaissance des spécificités de chaque environnement technique

Traiter un dossier d'incident

Appliquer un script de questionnement ou une méthode d'analyse en résolution d'incident

Réaliser des opérations de maintenance par l'intermédiaire d'un outil de prise de contrôle à distance

Utiliser et renseigner une base de connaissances

Appliquer une démarche structurée et systématique de diagnostic

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 17/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2**

Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une opération planifiée ou à la demande d'un utilisateur, installer et configurer un poste de travail fixe ou mobile, effectuer les mises à jour logicielles, vérifier la conformité du fonctionnement et mettre à jour le système de gestion de parc, dans le respect des procédures établies.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est sollicitée aussi bien lors des installations et mises à jour qu'à la suite de dépannages nécessitant une réinstallation complète du poste.

Si l'opération d'installation est répétitive, elle se déroule selon une procédure testée et validée.

Pour une mise à jour logicielle du poste, il existe une procédure permettant un retour à l'état antérieur.

Critères de performance

L'environnement de travail est conforme aux spécifications établies

Les modalités de retour à l'état d'origine sont clairement identifiées

Le système de gestion du parc informatique est mis à jour après intervention

Les procédures en vigueur sont respectées

Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'ensemble des couches d'un système (matériel, BIOS, système et applicatifs)

Connaissance de base des directives européennes relatives à la gestion des déchets électriques et électroniques

Installer, configurer et tester un système d'exploitation, une suite de logiciels bureautiques et de sécurité

Créer, configurer et manipuler des machines virtuelles

Paramétrer un poste de travail en tenant compte des économies d'énergie

Prévoir et configurer les modalités de mise à jour des logiciels

Effectuer un retour à l'état d'origine après une installation ou une mise à jour

Utiliser un logiciel de gestion de parc

Respecter une procédure

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 18/38 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3

Configurer la connexion physique et logique du poste de travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une opération planifiée, effectuer la configuration du poste client, réaliser la connexion au réseau physique en tenant compte du système de communication filaire ou sans fil puis vérifier le bon fonctionnement.

En tenant compte du plan d'adressage de l'entreprise, configurer l'accès au réseau et aux ressources partagées. A partir d'une demande d'un utilisateur, rétablir l'accès au réseau ou à une ressource partagée.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La connectivité réseau d'un poste de travail fixe et surtout mobile est souvent multiple : réseau câblé ou différentes technologies de réseaux sans fil. Le technicien sait configurer chacune des ces connectivités et comment les faire cohabiter et passer de l'une à l'autre.

En centre de services, le technicien sera souvent amené à assister les utilisateurs dans leur utilisation des ressources partagées.

Critères de performance

L'accès au réseau est opérationnel

Le plan d'adressage est respecté

La ressource partagée est disponible pour l'utilisateur

La communication est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire)

Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des architectures physiques et logiques d'un réseau d'entreprise

Connaissance de base des systèmes d'adressage IP

Raccorder physiquement le poste de travail à un réseau filaire ou sans fil

Paramétrer les propriétés réseau du poste de travail

Exploiter le schéma physique et logique d'un réseau

Accéder à des ressources distantes

Configurer le pare-feu du poste de travail

Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adaptés au client ou à l'utilisateur

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 19/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Assister les utilisateurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En centre de services et à partir des demandes portant sur l'environnement de travail et les outils informatiques, assister les utilisateurs afin de leur proposer une solution temporaire ou définitive, voire de contournement, en s'assurant que les objectifs de l'assistance ont été atteints.

A la suite d'évolutions planifiées, rédiger des notes et des modes opératoires, transmettre des consignes oralement ou par écrit, afin d'aider les utilisateurs à prendre en compte leur nouvel environnement de travail et les rendre plus autonomes.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'assistance porte sur les problèmes liés à l'utilisation courante des outils informatiques mis à la disposition des utilisateurs, tant sur le plan matériel que logiciel.

Cette compétence s'exerce en respectant le cadre du contrat de service et en rendant compte des interventions de manière formalisée.

Critères de performance

La réponse correspond à la demande d'assistance
La communication est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire)
La démarche mise en œuvre est méthodique
Les documents sont rédigés de façon claire et correctement orthographiés
Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'organisation d'un centre de services (au sens ITIL) et des phases d'une intervention d'assistance

Connaissance des fonctions avancées des outils bureautiques

Connaissance de la configuration et de l'utilisation d'un client de messagerie

Maîtriser techniquement l'environnement informatique : matériel, système d'exploitation, outils bureautiques, applications

Expliquer les fonctions d'un outil informatique maîtrisé

Utiliser les techniques d'investigation au téléphone

Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adaptés au client ou à l'utilisateur

Rédiger et transmettre des notes, consignes et procédures en tenant compte des besoins du destinataire

Maîtriser sa communication en situation de crise

Sensibiliser les utilisateurs à une utilisation éco-responsable de leur poste de travail

Respecter les phases d'une intervention d'assistance

Respecter le processus de gestion des incidents

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 20/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Installer et utiliser des logiciels sans erreur d'interprétation des consignes et des messages fournis par l'interface ou l'aide en ligne. Comprendre une documentation technique. Poser un problème technique ou une question commerciale en anglais écrit ou oral auprès des fournisseurs, des éditeurs de logiciels, des constructeurs. Dans le cadre de sa veille technologique, rechercher des informations en anglais sur Internet.

Afin d'être opérationnel dans l'emploi, et par rapport au Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues, utiliser l'anglais au niveau B1 en compréhension de l'écrit, au niveau A2 en compréhension de l'oral, et au niveau A2 en expression écrite et orale.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mobilisée quotidiennement, les logiciels et outils utilisés dans le cadre des tâches courantes de l'exploitation informatique sont le plus souvent fournis en anglais, et n'offrent pas toujours de version francisée. Ponctuellement, les questions techniques complexes nécessitent d'élargir la recherche de réponses aux communautés internationales d'utilisateurs.

Critères de performance

Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension
Les logiciels en anglais sont utilisés de façon fiable et autonome
Les courriels sont rédigés correctement en anglais

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du vocabulaire professionnel technique
Connaissance des abréviations les plus courantes utilisées dans les messages courts
Connaissance des formes verbales les plus courantes
Connaissance des formules téléphoniques courantes

Comprendre le sens global d'un texte
Repérer des informations précises dans un texte à caractère professionnel et en comprendre le sens
S'approprier et utiliser différents outils de traduction (dictionnaires, traducteurs en ligne) et en reconnaître les limites
Savoir épeler (nom, adresse) et transmettre des chiffres oralement
Savoir poser des questions simples
Savoir utiliser les formules de politesse les plus courantes

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 21/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6**

Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du signalement d'un dysfonctionnement de réseau d'entreprise, établir un diagnostic, et remédier ou faire remédier au défaut, afin de rétablir un fonctionnement conforme aux spécifications de performances et de sécurité.

A partir d'une demande d'évolution, et en tenant compte de la documentation du réseau (schémas physiques et logiques, plans) configurer ou mettre en œuvre des équipements de l'infrastructure réseau.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le technicien supérieur de support en informatique intervient sur tout élément passif ou actif du réseau et assure le bon fonctionnement du réseau conformément au contrat de service.

Le dysfonctionnement d'un service réseau peut être signalé par les utilisateurs ou des techniciens, ou par une remontée d'alarme si une supervision de réseau est installée.

Critères de performance

La méthode de diagnostic employée est adéquate et efficiente

Le niveau de service du réseau est assuré à l'issue de l'intervention

La cause du défaut et les correctifs apportés sont documentés de façon claire et exploitable

Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des protocoles de la suite TCP-IP

Connaissance des systèmes d'adressage IP

Configurer, tester et dépanner un service d'allocation d'adresses IP (DHCP)

Configurer, tester et dépanner un service de résolution de noms (DNS)

Savoir lire et modifier un plan d'adressage IP

Administrer des réseaux virtuels (VLAN)

Configurer, tester et dépanner un équipement de routage (routeur)

Utiliser un logiciel de supervision de réseau (SNMP)

Appliquer une démarche de diagnostic structurée selon les couches réseau

Maintenir la documentation technique du réseau (schémas physique et logique)

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 22/38 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande d'évolution, prendre des mesures contre les intrusions, les fraudes et les atteintes à la sécurité, configurer ou mettre en œuvre les ressources nécessaires à la politique de sécurité de l'entreprise.

A partir du signalement d'un dysfonctionnement lié à la sécurité, établir un diagnostic, remédier ou faire remédier au défaut, et vérifier la conformité du fonctionnement aux spécifications en termes de performances et de sécurité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les défauts peuvent provenir de défaillances matérielles, de blocages dus aux paramètres de sécurité ou d'actions malveillantes.

Le TSSI intervient sur les équipements d'interconnexion, et les systèmes offrant des services et fonctions de sécurité.

Il s'appuie sur un document décrivant la politique de sécurité de l'entreprise.

Il ne prend pas de décisions sur l'attribution de nouveaux droits ou sur une évolution de la politique de sécurité, il doit, dans ce cas, faire remonter la demande à un décideur.

Critères de performance

Toutes les informations nécessaires au diagnostic sont collectées

Le fonctionnement ou résultat final est conforme à la demande

Les informations nécessaires à une escalade sont transmises de façon précise et complète

La cause du défaut et les correctifs apportés sont documentés de façon claire et exploitable

Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principes de base d'une authentification sécurisée

Connaissance du rôle et des fonctions des équipements de sécurité (pare-feu et proxy)

Configurer, tester et dépanner des listes d'accès sur les équipements d'interconnexion (routeurs, commutateurs)

Configurer, tester et dépanner un système de translation d'adresses IP (NAT)

Administrer les accès distants sécurisés des PC itinérants et des autres équipements mobiles (VPN)

Configurer, tester et dépanner un service de filtrage IP (pare-feu)

Configurer, tester et dépanner les systèmes de protection d'accès à Internet (serveur proxy, antivirus, anti spam)

Maintenir une connexion sans fil sécurisée

Recueillir et analyser les informations pertinentes auprès de l'utilisateur

Expliquer une intervention et en rendre compte

Assurer le relai de la politique de sécurité de l'entreprise

Entretenir et s'appuyer sur un réseau d'experts techniques

Tenir compte du plan de sécurité informatique et de ses contraintes

Participer à la mise en œuvre d'un plan de maintenance préventive (test des solutions de secours)

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 23/38 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Administrer et dépanner un serveur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un dysfonctionnement signalé par un client ou d'une alerte issue d'un système de supervision, évaluer le degré de gravité et d'urgence de l'incident, dépanner un serveur afin d'assurer la continuité de service. A partir d'une demande d'intervention ou d'évolution, administrer un serveur en tenant compte de l'infrastructure réseau et de la documentation technique du serveur. Mettre à jour ou faire évoluer un serveur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence peut être mise en œuvre lors d'une intervention planifiée ou suite au signalement d'un dysfonctionnement ou d'une anomalie, sur tous les types de serveurs en exploitation. Les demandes portent sur la surveillance quotidienne, la mise à jour ou la restauration du serveur, l'ajout, le paramétrage et la maintenance de services réseau.

Critères de performance

Le fonctionnement ou résultat final est conforme à la demande
Les dossiers techniques des serveurs sont correctement et clairement renseignés
Les procédures en vigueur sont respectées
L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée
Les utilisateurs sont avertis à bon escient de la nature et des conditions de l'interruption du service
Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du rôle et des fonctionnalités d'un système serveur
Connaissance des différents environnements techniques de serveurs et des outils d'administration associés
Connaissance des principes d'un plan de secours informatique et de ses contraintes

Inventorier et contrôler le paramétrage d'un serveur (matériel, périphériques et système d'exploitation)
Installer les outils d'administration à distance sur la console de travail et les paramétrer (interface Web, outils fournis par l'éditeur du système)
Interpréter et paramétrer les journaux d'évènements (fichiers log) générés par le système d'exploitation
Installer ou échanger un sous-ensemble matériel du serveur (RAID, alimentation, mémoire)
Maîtriser et appliquer le concept et les principes de volume de fichiers
Modifier un dossier technique d'installation et de configuration de serveur (fonctionnalités, configuration matérielle et réseau)

Communiquer auprès des utilisateurs

Participer à la mise en œuvre d'un plan de maintenance préventive (test des solutions de secours)

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 24/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 9**

Intervenir sur un service d'annuaire de réseau

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le contexte d'un annuaire de réseau en exploitation, à partir d'une demande d'évolution ou d'un incident, intervenir sur la gestion des objets en conformité avec les caractéristiques fournies par le cahier des charges et dans le respect de la politique de sécurité de l'entreprise, afin d'assurer la continuité de service.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est liée aux stratégies de sécurité informatique mises en place par l'entreprise. Elle est mobilisée lorsque les utilisateurs rencontrent des problèmes d'accès aux ressources ou d'authentification, ou lors de demande de modifications du service d'annuaire.

Le TSSI peut aussi être amené à installer ou remplacer un serveur d'annuaire dans une entreprise cliente.

Critères de performance

La politique de sécurité de l'entreprise est correctement traduite en règles de sécurité
Les résultats de l'intervention sont validés par le responsable et acceptés par l'utilisateur
Les procédures en vigueur sont respectées
L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée
Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des concepts de base d'un annuaire
Connaissance des principaux environnements techniques d'annuaire
Connaissance des principes de base d'une gestion sécurisée des identités
Connaissance des éléments d'un plan sécurité informatique (règles de gestion, plan de sauvegardes et de secours)

Installer et surveiller un contrôleur de domaine
Gérer les différents objets d'un annuaire
Administrer les différents niveaux de droits dans un annuaire
Intégrer un poste client et les entités associées dans un annuaire
Spécifier et implémenter une nouvelle règle de gestion

Communiquer auprès des utilisateurs
Assurer le relai de la politique de sécurité de l'entreprise

Participer à la mise en œuvre d'un plan de maintenance préventive : test des solutions de secours, mise en œuvre et suivi du plan de sauvegarde et de reprise

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 25/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 10**

Automatiser des tâches à l'aide de scripts

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande du service informatique concernant l'exploitation, l'administration ou le déploiement de systèmes et d'applicatifs, sélectionner, adapter ou créer des scripts afin d'automatiser de façon partielle ou complète une tâche répétitive.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Dans le cadre du déploiement de postes de travail ou d'une application, certaines tâches répétitives telles que les modifications de l'annuaire sont automatisées à l'aide de scripts.
Les scripts d'installation fournis peuvent nécessiter une adaptation à l'environnement local, et le technicien doit alors comprendre et modifier ces scripts. Il peut aussi s'agir de scripts de connexion.

Critères de performance

Les scripts fournis par un tiers sont correctement adaptés et mis en œuvre
Les scripts sont testés, validés et fonctionnent correctement
Les scripts sont documentés, diffusables et réutilisables
Les scripts prennent en compte les règles de sécurité

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base des langages de script en environnement Windows et Unix/Linux
Connaissance des bases de la programmation nécessaire à l'écriture d'un script simple (variables et structures de contrôle)

Rechercher un script d'automatisation de tâche et l'adapter à un besoin donné
Créer, tester et documenter un script d'automatisation de tâche
Planifier sur un serveur le déclenchement d'une tâche automatisée

Argumenter, expliquer et diffuser une solution d'automatisation aux différents utilisateurs

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 26/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 11**

Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une intervention planifiée, créer les images des postes de travail et les procédures de déploiement, puis déployer ou faire déployer les postes clients du réseau d'entreprise en prenant en compte les contraintes d'organisation, puis tester le bon fonctionnement des ressources installées. Au quotidien, valider les mises à jour logicielles disponibles puis les déployer ou les faire déployer.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'applique chaque fois qu'une entité renouvelle ou étend son parc informatique. Elle s'applique régulièrement lors des mises à jour logicielles ou ponctuellement lors de la réinstallation d'un poste à la suite d'un incident.

Critères de performance

Le fonctionnement des postes est conforme au cahier des charges
Les procédures définies sont correctement interprétées et appliquées
Les outils logiciels sont utilisés de façon appropriée
La réglementation relative à la propriété et aux licences des logiciels est appliquée
Les délais de réalisation prévus sont respectés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des bases de l'administration des systèmes d'exploitation
Connaissance du fonctionnement des services réseau nécessaires au déploiement (annuaire, DNS, DHCP)
Connaissance de base des règles juridiques relatives aux licences logicielles

Créer l'image d'un poste client (master)
Installer et paramétrer un service d'installation à distance fourni avec le système d'exploitation serveur ou par un éditeur tiers
Créer ou modifier des scripts d'automatisation d'installation de systèmes sur les postes clients
Mettre en œuvre sur les postes clients les technologies de démarrage sur le réseau et de réveil à distance
Mettre à jour la base de données de configuration

Informers les utilisateurs avant toute évolution, dégradation ou interruption d'un service

Préparer, tester et réaliser un déploiement de mises à jour logicielles validées
Participer à la planification et au suivi de déroulement d'un projet
Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 27/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 12**

Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un cahier des charges, mettre en place un environnement hôte de virtualisation de systèmes d'exploitation et d'applications, à des fins de test, de validation ou de mise en exploitation.
Intervenir sur un environnement de virtualisation en production, en réponse à une demande d'évolution ou d'optimisation, ou à partir du signalement d'un dysfonctionnement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les services informatiques recourent à la virtualisation de machines clientes ou serveurs, afin de réduire les coûts de possession d'infrastructures. Cela permet également l'exploitation optimisée des machines et des systèmes, ainsi que le déploiement et la reconfiguration rapide de nouvelles plateformes.
Le TSSI doit être familiarisé avec la mise en œuvre d'au moins un environnement de virtualisation et en avoir compris les concepts.

Critères de performance

L'environnement de virtualisation est conforme et opérationnel
L'allocation des ressources physiques et logiques est pertinente
Les procédures en vigueur sont respectées
L'installation et la configuration sont documentées de façon claire et exploitable

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des produits de virtualisation orientés stations de travail et serveurs
Connaissance des principes de base de la création et de la gestion de machines virtuelles (gestion du matériel et des réseaux virtuels, clichés, sauvegarde)
Connaissance d'un outil de gestion centralisé d'environnement virtuel
Connaissance des fonctions avancées de la gestion de machines virtuelles (modèles, clonage, bibliothèque, VLAN, migration, p2v, v2v, v2p)

Installer et paramétrer un logiciel de virtualisation (superviseur ou hyperviseur) sur une machine hôte
Installer les systèmes d'exploitation et les applications sur une machine virtuelle
Installer un outil de gestion centralisé d'environnement virtuel
Gérer la configuration d'un serveur de machines virtuelles : configuration du réseau, gestion des disques, gestion de la mémoire et des ressources physiques
Relier les machines virtuelles à un réseau virtuel ou réel
Effectuer des migrations de machines virtuelles
Manipuler les machines virtuelles
Diagnostiquer et dépanner un dysfonctionnement en environnement de virtualisation
Repérer l'impact de la virtualisation sur la consommation d'énergie et l'optimisation des équipements

Faire évoluer la documentation technique et le plan du réseau en y intégrant l'environnement de virtualisation

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 28/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 13**

Intervenir sur un serveur de clients légers

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un cahier des charges, installer et configurer le serveur de clients légers, configurer le client, et intégrer une application dans cet environnement. Documenter les différentes interventions.

A partir du signalement d'un dysfonctionnement par un utilisateur du client léger, établir un diagnostic, remédier ou faire remédier au défaut.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les infrastructures de clients légers sont des solutions fréquentes en entreprise lorsque les services informatiques cherchent à réduire les coûts de possession du parc informatique, ainsi que les coûts de gestion, d'administration et de support technique liés aux postes de travail.

Le TSSI doit être familiarisé avec la mise en œuvre d'au moins une solution de clients légers et en avoir compris les concepts.

Critères de performance

L'environnement de l'utilisateur sur un client léger est conforme et opérationnel

L'installation et la configuration sont documentées de façon claire et exploitable

Les procédures en vigueur sont respectées

L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principes de base d'une architecture clients légers

Installer et configurer un serveur de clients légers

Installer et configurer le client et la connexion

Installer et configurer les applications pour une utilisation sur un client léger

Configurer les imprimantes locales sur le serveur de clients légers

Gérer les connexions et surveiller le serveur

Faire évoluer la documentation technique et le plan du réseau

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 29/38 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 14

Intervenir sur un système de messagerie informatique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un cahier des charges, installer et configurer un serveur de messagerie.

A partir d'une demande, analyser la demande ou diagnostiquer les causes de l'incident, intervenir ou faire intervenir sur le client ou le serveur de messagerie, afin de maintenir un niveau de service optimal du système de communication de l'entreprise.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le technicien est fréquemment sollicité par les utilisateurs pour des questions relatives à leur messagerie. Il peut s'agir de demandes liées à l'utilisation des fonctionnalités du système messagerie, à la gestion des comptes, aux règles d'affectation des boîtes aux lettres et des adresses de messagerie ou à la politique de sécurité.

Il peut aussi être sollicité pour des tâches liées à l'administration du serveur et de la base, telles que des sauvegardes, extension de disque dur.

Critères de performance

Le service de messagerie est installé et opérationnel conformément au cahier des charges

La continuité du service de messagerie est assurée

L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée

Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des protocoles de messagerie

Connaissance des différents composants et des fonctions d'une messagerie

Gérer les politiques de remise de courrier

Installer et configurer les applications clientes

Sauvegarder et restaurer les services de messagerie sur un serveur

Faire évoluer la documentation technique en y intégrant la convention de nommage des adresses de messagerie

Respecter le caractère confidentiel des informations

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 30/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 15**

Intervenir sur une architecture n-tiers

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une procédure, mettre en production une nouvelle application et effectuer la recette avec le client.

A partir du signalement d'un incident par un client ou d'une alerte technique sur une architecture informatique distribuée n-tiers, identifier la nature de l'élément en cause, puis prendre ou faire prendre les actions nécessaires afin d'en rétablir le fonctionnement conformément aux accords de service.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le technicien intervient sur des applications exécutées selon un modèle n-tiers.

Ces applications sont développées par une équipe interne à l'entreprise ou sont des progiciels fournis et gérés par un éditeur.

Le technicien met en production l'application sous le contrôle de l'équipe de conception. Il intervient en cas de dysfonctionnement.

Pour établir un diagnostic sur l'origine d'un défaut ou d'une anomalie de performances, il fait appel à sa connaissance de l'architecture de déploiement de l'application et de son historique. Il s'appuie sur la documentation de l'architecture.

Critères de performance

L'application est disponible pour les utilisateurs conformément au contrat de service

Les utilisateurs sont avertis à bon escient de la nature et des conditions de l'interruption du service

Les règles de sécurité sont respectées

L'intervention est documentée de façon claire et exploitable

Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du fonctionnement d'un serveur de bases de données

Connaissance du principe de connectivité d'un client à une base

Connaissance des composants d'une application intranet/Internet aux niveaux client, réseau et applicatif (navigateur et cookies, inscription DNS, paramétrage du serveur Web, scripts client et serveur)

Connaissance du fonctionnement d'un serveur web (processus, configuration, journaux, localisation des fichiers du site, gestion des droits d'accès)

Connaissance de base des composants d'une application Windows ou Linux

Connaissance du fonctionnement d'un serveur de traitement (RPC, sockets)

Installer et configurer les serveurs nécessaires au déploiement de l'application

Gérer les droits d'accès et les privilèges aux différents niveaux de l'architecture

Mettre en place le plan de sauvegarde

Localiser et interpréter les journaux d'évènements de clients et des serveurs

Tester les chaînes de connectivité, les couches et les services d'une architecture informatique distribuée

Distinguer une insuffisance de ressources d'une faille technique ou logicielle

Reproduire un incident sur une architecture de test réelle ou virtuelle

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 31/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 16**

Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des contrats passés entre le fournisseur de services de support et le client, suivre les indicateurs de qualité et les tableaux de bord, repérer et analyser les écarts, suggérer des solutions au fournisseur et au client afin d'améliorer en continu la qualité du service.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est appliquée de façon transverse à l'ensemble de activités du technicien, qui rend compte des performances des services fournis aux clients.
Elle est plus particulièrement sollicitée lors de toute évolution des comptes clients et de toute modification des contrats de service.

Critères de performance

Les indicateurs existants sont connus et correctement interprétés
Les besoins exprimés par le client sont pris en compte
Les tableaux de bord sont présentés de manière claire et exploitable
Les indicateurs proposés correspondent à des objectifs réalistes et mesurables
La communication est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire)

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des bases de la contractualisation de services en maintenance, en support technique et en infogérance

Connaissance des standards et des normes de qualité du service informatique du type ITIL et ISO 20000
Connaissance de la structure d'un accord de service

Proposer des indicateurs de performance d'un service

Alimenter et suivre des tableaux de bord et des graphiques à destination des responsables et des clients

Vérifier l'adéquation de la qualité de service mesurée avec les engagements des contrats de service

Analyser les indicateurs et rechercher les causes d'anomalies

Aider un client à formuler ses besoins de services

Définir des objectifs réalistes de niveau de service avec le client et le fournisseur du service

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 32/38 |

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 17**

Assurer sa veille technologique en informatique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande de l'entreprise ou du service informatique, réaliser une veille technologique afin d'évaluer des équipements et des logiciels répondant à des besoins nouveaux.

Pour maintenir ses compétences et sa capacité opérationnelle dans l'emploi, assurer sa veille technologique et son autoformation en tenant compte des évolutions technologiques et de l'émergence des nouvelles techniques.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La mise en œuvre de cette compétence se fait en parallèle des autres compétences ou à des moments planifiés pour les périodes de formation.

Le TSSI développe une attitude de veille active lui permettant d'être informé au plus tôt des évolutions environnementales ou techniques pouvant impacter le système informatique, en utilisant toutes les sources disponibles (réseaux socioprofessionnels, communautés d'utilisateurs, éditeurs, constructeurs).

Critères de performance

Les besoins exprimés par le client sont pris en compte

L'évaluation est réalisée avec méthode

Les standards du marché et de l'entreprise sont pris en compte

Les techniques et technologies émergentes du secteur informatique sont repérées

Les moyens de recherche d'information sont utilisés de manière appropriée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principes de réalisation et d'exploitation des bancs d'essai (benchmarking)

Connaissance des principes juridiques de base du droit informatique (CNIL, licences, conservation des données de connexion)

Savoir actualiser ses connaissances

Savoir identifier les sources d'information fiables et indépendantes

Elaborer un recueil et rédiger une synthèse d'informations

Exposer oralement un document de synthèse et ses conclusions

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 33/38 |

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service dans son activité d'assistance et de support en informatique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre du service d'assistance et de support en informatique, savoir écouter la demande d'un client et répondre de manière courtoise et professionnelle. S'adapter au client pour le conseiller dans le choix d'un service ou d'un produit. Ecouter la demande pour repérer les besoins non exprimés et aider le client à les formuler.

Critères de performance

La posture est adaptée au niveau et au rôle de l'interlocuteur
Le niveau de connaissance de l'interlocuteur est pris en compte
Les besoins exprimés par le client sont pris en compte
La communication reste sous le contrôle du TSSI, même en situation de crise

Adapter sa communication orale dans son activité d'assistance et de support en informatique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre du service d'assistance et de support en informatique, adapter son mode de communication en fonction des situations et des interlocuteurs. Poser des questions, reformuler, communiquer des informations et exprimer des idées, présenter ou rapporter oralement les principaux éléments d'un dossier, d'une étude, en adaptant son niveau de langage et son vocabulaire à l'interlocuteur (utilisateur ou professionnel de l'informatique).

Critères de performance

La communication orale est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire)
Une écoute active est mise en œuvre

Etablir et mettre à jour la documentation technique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre du service d'assistance et de support en informatique, documenter ses interventions, renseigner une base de connaissances de façon exploitable. Rédiger un courriel, un rapport d'intervention, un compte-rendu de réunion, une procédure en respectant les règles d'orthographe et de grammaire.

Critères de performance

Les écrits sont rédigés de façon claire et concise, et correctement orthographiés
Les écrits sont structurés
La communication écrite est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire)

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 34/38 |

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 35/38 |

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| T2SI | TP-00485 | REAC | 08 | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 36/38 |

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

