



*Référentiel Emploi, Activités et
Compétences*



DSP	REAC	RC	RF	CDC
-----	-------------	----	----	-----

**Technicien(ne) d'assistance en
informatique**

Libellé réduit: TAI
Code titre: TP-00476
Type de document: REAC
Version: 3
Date de validation: 04/12/2007
Date de mise à jour: 18/08/2008

Technicien(ne) d'assistance en informatique

Référentiel Emploi, Activités et Compétences

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	2/53

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:**Chef de projet**

ROBICHON Marc

Participants pour les centres

BOEUFGRAS Philippe BOURGOGNE Montceau Les Mines

CROS Jean-David RHONE ALPES Lyon-Venissieux

JAEGER-AMIEUX Marion CENTRE AGREE CRP 2ISA Millau

PAITRE Sylvie CENTRE AGREE CRP Suzanne Masson

PIGUET Didier FRANCHE COMTE Belfort

THIERY Nicole CENTRE AGREE CRP Mulhouse

TODESCO Pascal P.A.C.A. Cannes La Bocca

Participants pour la Direction de l'Ingénierie

CAMBRAYE Michèle DIRECTION DE L'INGENIERIE INOIP

GALLET Alan DIRECTION DE L'INGENIERIE Tertiaire

Responsable d'unité sectorielle

Nadine PELVILLAIN

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	3/53

L'emploi type de Technicien d'assistance en informatique

Introduction

Contexte de la révision du titre

Dans le secteur de la maintenance, du support et de l'assistance en informatique, le titre professionnel de Technicien(ne) d'assistance en informatique (niveau IV) arrive à son échéance de révision en août 2008, après cinq années d'existence.

L'étude sectorielle conduite de 2005 à 2007 a montré que, depuis la création du titre, le champ d'activité du secteur s'est diversifié vers de nouveaux services de télécommunications et l'informatique des particuliers. Cette diversification s'est produite pour des raisons de convergence technologique et numérique, ainsi que de mutation des usages sociaux des technologies de l'information et de la communication.

- **Convergence technologique.** L'expansion des accès Internet à haut débit renforce le phénomène de convergence technologique, au travers des offres dites de triple accès. Ces offres regroupent Internet, téléphonie et télévision. La fin du monopole de France Télécom sur les usages de la boucle locale et la possibilité de dégroupage total ont créé un marché à fort potentiel de croissance pour les opérateurs et les fournisseurs d'accès alternatifs.

- **Convergence numérique.** La numérisation de l'ensemble des équipements grand public et professionnels liés à la téléphonie, à la photo et à la télévision, les rend connectables voire intégrés à un ordinateur. Cette connectivité élargit la gamme des activités du technicien informatique à l'ensemble de ces nouveaux équipements péri-informatiques et numériques.

- **Mutation des usages sociaux des TIC.** L'extension continue du secteur non salarial comprenant les travailleurs indépendants, les professions libérales et les TPME, réduit la frontière traditionnelle entre informatique d'entreprise et informatique privée. Pour nombre de salariés, les ordinateurs portables renforcent le décloisonnement entre lieu de travail et sphère privée. De nouveaux équipements mobiles permettent aux utilisateurs d'accéder 24 h sur 24 à leurs courriels. On assiste aussi à l'atténuation de la barrière de compétences technologiques entre actifs et non actifs, qu'ils soient préretraités ou retraités. Ces derniers s'équipent et se forment à l'informatique et aux usages d'Internet, dans le cadre d'activités privées ou associatives.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	4/53

Cadrage de l'emploi

La référence ROME pour cet emploi est la fiche 52321 - Technicien/Technicienne de maintenance en informatique.

Les techniciens de maintenance et d'assistance en informatique apparaissent dans différentes conventions collectives à un niveau de technicien.

Démarche d'étude

La Direction de l'Ingénierie a conduit la révision du titre TAI en recoupant trois approches complémentaires :

- une analyse macroscopique reposant sur une sélection d'études prospectives relatives à l'évolution des technologies clés, aux tendances économiques du secteur et aux usages sociaux de ces technologies,
- une analyse qualitative fine des métiers du secteur, ainsi que de leurs dynamiques d'évolution, conduite de 2005 à 2007,
- une analyse d'enquêtes sur le devenir professionnel des anciens stagiaires portant sur les années 2005 et 2006.

L'argumentaire des choix

Les tendances retenues pour faire évoluer l'emploi type

La décroissance du marché de la tierce maintenance des postes de travail en entreprise, déjà constatée lors de la création du titre en 2003, se poursuivra.

Le marché des services sur le segment des serveurs de réseaux d'entreprise sera nettement plus porteur, mais restera peu accessible au niveau IV, plus pour des raisons de sécurité que de technicité.

Par ailleurs le Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises (CIGREF), limite dans son dernier référentiel de métiers les attributions du premier niveau d'intervention à un poste de travail élargi, incluant le poste téléphonique.

L'étude sectorielle a mis en évidence l'émergence rapide et significative en termes de volume d'emplois créés d'un segment de marché centré sur les particuliers, dans le nouveau cadre réglementaire des services à la personne. Ce développement s'observe en parallèle dans un cadre plus classique de prestataires et de distributeurs visant les particuliers et les petites entreprises.

Dans ces conditions, la certification de niveau IV évolue en visant à la fois :

- un segment redéfini des services internes et externes aux entreprises,
- le segment émergent de l'assistance informatique et Internet, aux particuliers et aux PME.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	5/53

La cible de qualification de la certification actuelle est restructurée en intégrant les composantes suivantes :

- l'élargissement du poste de travail aux systèmes de traitement de la voix sur IP,
- l'ajout des compétences techniques liées aux accès réseau domestiques à haut débit et aux communications sans fil,
- une meilleure connaissance des caractéristiques propres aux machines portables, aux équipements numériques péri-informatiques et aux équipements mobiles de communication,
- une meilleure pratique des compétences relationnelles et commerciales spécifiques requises par le secteur de l'assistance informatique et numérique aux particuliers et aux PME,
- une prise en compte dans les compétences de la structuration en processus de service du type ITIL : gestion des incidents, des problèmes et des configurations, concept de centre de services...
- une préparation aux tâches de maintenance des accès et des services réseaux des particuliers comme des PME.

Ces préconisations se répercutent de la façon suivante sur les intitulés et sur l'ordre des activités types existantes de la certification.

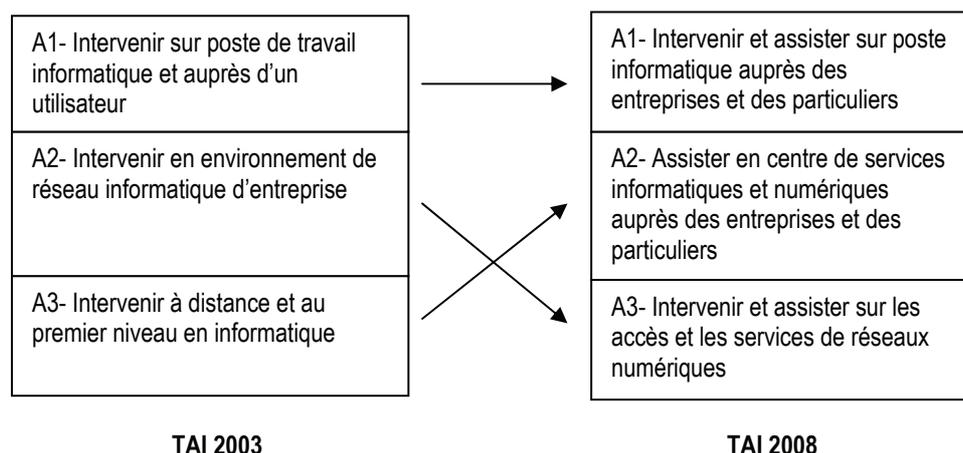


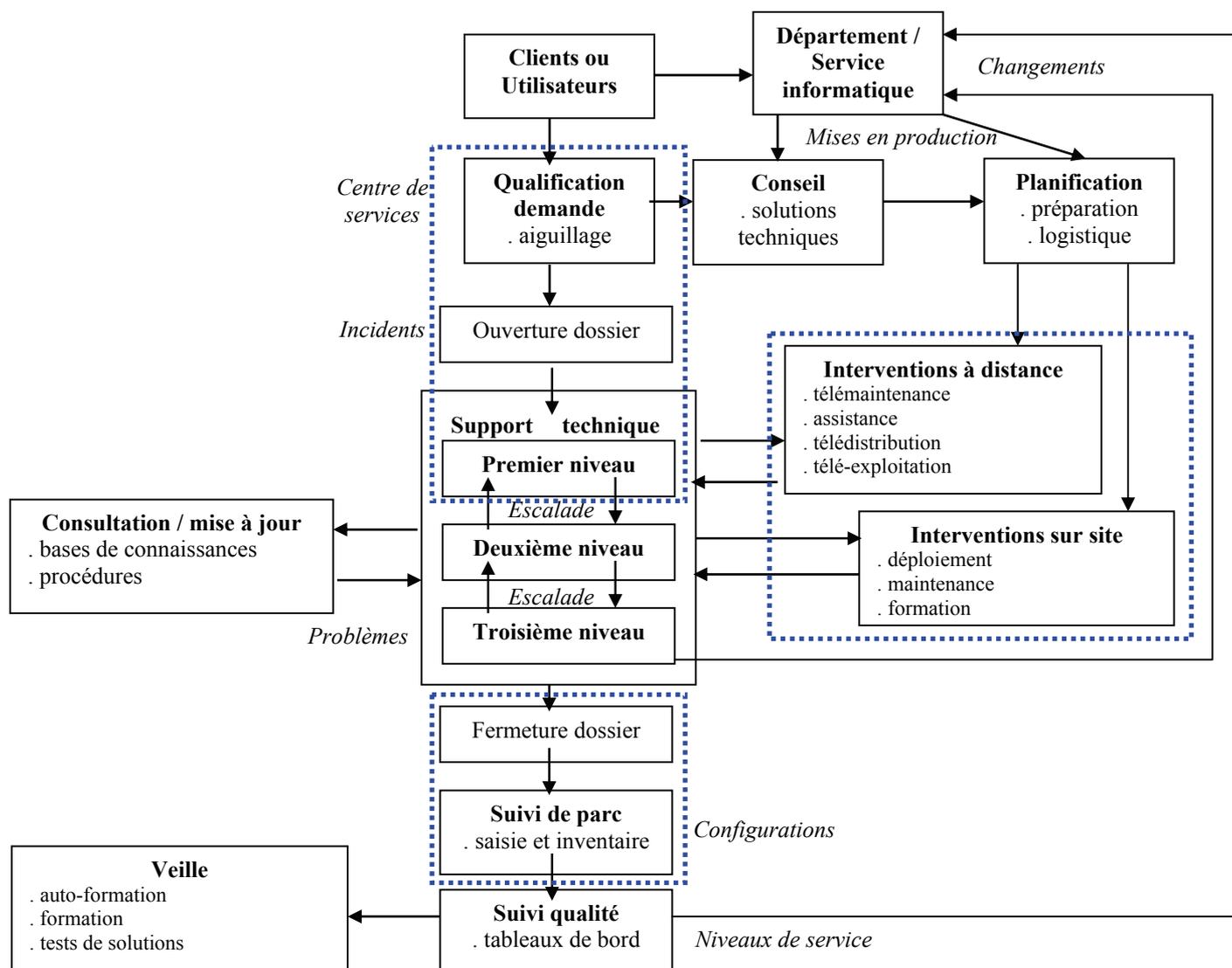
Figure 1 : Evolutions du titre TAI

Les contenus des activités exprimés en termes de compétences sont également modifiés.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	6/53

Le périmètre de l'emploi type dans le processus de la maintenance et du support

Les encadrés en pointillés indiquent les places que peuvent occuper les techniciens de niveau IV dans l'ensemble du processus d'activité du secteur.



Les avis des instances consultatives sur les choix opérés

La note d'opportunité relative à la filière maintenance, support et assistance en informatique a été validée par la CNS Informatique et Télécoms du 13 mars 2007 et la CPC Gestion et Traitement de l'Information du 19 avril 2007.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	7/53

FICHE EMPLOI-TYPE

LISTE DES EMPLOIS-TYPES

1 - Technicien(ne) d'assistance en informatique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	8/53

INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE

Technicien(ne) d'assistance en informatique

FET01 FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT:

52321 - TECHNICIEN/TECHNICIENNE DE MAINTENANCE EN INFORMATIQUE

FET02 AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE:

Technicien de maintenance en informatique

Technicien informatique

Technicien micro et bureautique

Technicien micro réseau

Technicien de Help Desk

Technicien de hotline

Technicien centre d'appel

Technicien de service après vente (SAV)

FET03 LIENS AVEC LES NOMENCLATURES:
RELATIONS INTERNES:
Domaine EVOLIF: T03 Informatique et télécommunications

Sous Secteur EVOLIF: HC Informatique et télécommunications

RELATIONS EXTERNES:
PCS: 478c - Techniciens d'installation, de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique

FAP: M781 - Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance support et services aux utilisateurs en informatique

NAF: 725Z - Entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique

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

FORMACODE: 24210 - réseau local

24222 - internet

24231 - réseau informatique

24232 - interconnexion réseau

31001 - WINDOWS

31018 - micro-informatique

31021 - linux

31050 - assistance utilisateur informatique

31051 - maintenance informatique

31054 - informatique

31080 - matériel informatique

31081 - gestion parc informatique

FET04 DEFINITION:

En entreprise ou auprès des particuliers, le technicien - la technicienne d'assistance en informatique installe, met en service et dépanne des équipements informatiques (PC, périphériques et logiciels) et numériques (voix, images et données) reliés en réseau.

Il-elle assiste à distance ou sur le site même les utilisateurs et les clients, afin de résoudre au plus vite leurs incidents et de les aider à travailler au mieux avec leurs outils bureautiques, informatiques et numériques.

Il-elle satisfait les demandes tout en respectant le cadre des contrats de services.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	9/53

FET05 CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE:

Le technicien - la technicienne d'assistance en informatique exerce typiquement son métier dans l'un des contextes suivants :

- dans une structure utilisatrice d'informatique, telle qu'une grande entreprise, une PME/PMI, un site de collectivité territoriale ou un établissement d'enseignement.,
- dans une société de services et d'ingénierie informatique (SSII) réalisant du déploiement, de la maintenance et du support d'équipements et d'infrastructures,
- au sein d'une structure de distribution professionnelle ou grand public, telle qu'un assembleur, une grande surface ou un magasin spécialisé,
- chez un prestataire spécialisé dans l'assistance et les services informatiques aux particuliers et aux PME.

FET06 CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE:

Un niveau Bac Technique, un Bac Pro ou un titre de niveau IV de la formation professionnelle sont requis pour l'accès à ce type d'emploi.

Le permis B (véhicules légers) est nécessaire à l'exercice de la profession dans le cas du service en clientèle.

FET07 CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE:

La responsabilité du technicien - de la technicienne est le plus souvent bien délimitée par des procédures, des cahiers des charges et des contrats de service. Il-elle peut travailler de façon très autonome, tout en ayant à rendre compte de façon formalisée de chacune de ses actions ou interventions, auprès du client et de son responsable.

FET08 DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE:

En phase de préparation en atelier et de déploiement sur le site du client, le technicien - la technicienne d'assistance en informatique déroule et applique des procédures précises de déballage, de contrôle, de pointage, de configuration, de mise en service et de vérification.

En intervention à distance, le technicien - la technicienne prend connaissance de la demande du client. Lors de la prise de contact, il-elle établit un climat de confiance avec le client. Après analyse de l'incident du client, il-elle le résout en prenant en compte le contexte et les spécificités de la situation. En cas de difficulté, il-elle fait appel à un technicien plus spécialisé. S'il s'agit d'une panne matérielle, il-elle déclenche un dépannage sur site.

En dépannage sur site, auprès d'une entreprise ou d'un particulier, le technicien - la technicienne intervient après un diagnostic effectué à distance. Il-elle complète ce diagnostic par les informations recueillies sur place. Il-elle prête attention à l'utilisateur ou au client, et vérifie que son intervention est adaptée à la situation.

Il-elle conclut chaque intervention par une recette auprès du client ou de l'utilisateur, c'est-à-dire une démonstration de la conformité du résultat par rapport à la demande, et réalise un compte-rendu à des fins de gestion et de qualité.

Certaines documentations de référence ainsi que des informations en ligne sur des sites et des forums Internet sont en anglais. Il-elle utilise alors l'anglais technique informatique pour comprendre des documentations, prendre connaissance de messages électroniques et rédiger des messages courts.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	10/53

Enfin, le technicien - la technicienne pratique une veille technique permanente.

FET09 DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE:

Dans le domaine de l'informatique professionnelle, la pratique des environnements bureautiques standards est requise.

Chez un assembleur, l'activité de préparation et de test de machines en atelier est souvent demandée au technicien - à la technicienne.

Dans le cas de la distribution, l'activité de vente peut s'ajouter aux activités de base du technicien.

Dans le domaine grand public, il faut une connaissance plus poussée du multimédia et des équipements numériques péri-informatiques.

Dans le cadre des services à la personne, les activités du technicien - de la technicienne peuvent s'étendre au conseil et à l'initiation aux usages de l'informatique.

FET10 LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE:

AT1 - Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers

AT2 - Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers

AT3 - Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques

FET11 COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

FET12 LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE:

Sans objet

FET13 NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES:

Le technicien - la technicienne d'assistance informatique est répertorié sous l'appellation de " Technicien de maintenance " dans le référentiel des métiers du SYNTEC Informatique (syndicat professionnel des Sociétés de Service et d'Ingénierie en Informatique).

Il-elle apparaît en tant que " Technicien poste de travail " dans celui du CIGREF (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises).

S'il-elle est employé par une entreprise ou par une collectivité utilisatrice de l'informatique, le technicien - la technicienne d'assistance en informatique pourra être repéré dans sa convention collective de rattachement.

Son emploi peut évoluer vers :

- le support technique spécialisé, qui traite les problèmes de systèmes et de réseaux, de bases de données et de programmes applicatifs,
- l'administrateur système et réseau,
- le responsable de parc,
- le formateur spécialisé en micro-informatique, Internet et bureautique,
- le technico-commercial.

FET14 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Extrait du référentiel Métiers de la Branche : production - SYNTEC INFORMATIQUE - 12/1/2005

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	11/53

- Maintenance et Support des infrastructures, Situation 2006 et perspectives 2009 - Pierre Audoin Consultants - Décembre 2006
- Nomenclature 2005 Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises - CIGREF - Février 2005
- Note d'opportunité Filière maintenance support et assistance en informatique - Direction de l'ingénierie de l'AFPA - Avril 2007.
- ROME (version 1995 et révision 2007 en version de travail)

Sites :

- Nomenclature métiers CIGREF : www.cigref.fr
- Nomenclature métiers SYNTEC INFORMATIQUE : www.syntec-informatique.fr
- Informations sur les métiers et les formations : www.passinformatique.com
- Certifications CompTIA : certification.comptia.org
- Démarche ITIL : www.itsmf.fr

FET15 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 04/09/2002

Auteur: ROBICHON Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 09/07/2008

FET16 CODE DE LA FET: FET-0189-05

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	12/53

FICHES ACTIVITES-TYPES

LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE

- 1 - Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers
- 2 - Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers
- 3 - Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques

LISTES DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	13/53

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 1

Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Répondre au mieux et dans les temps, éventuellement en mettant en oeuvre une solution provisoire, à une demande d'intervention, qu'il s'agisse d'installer, de dépanner, de sécuriser un poste de travail informatique, ou d'assister un utilisateur de ce poste, en respectant des règles de gestion, d'organisation et de sécurité.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Cette activité constitue la toile de fond permanente de l'emploi, en combinant de façon souvent indissociable des tâches d'installation, d'assistance à l'utilisateur et de maintenance.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'activité est conduite seul dans la très grande majorité des cas, avec la possibilité de recours à un support technique spécialisé en cas de blocage.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

La responsabilité du technicien est le plus souvent bien délimitée par des procédures, des cahiers des charges et des contrats de service. Il peut travailler de façon très autonome, tout en ayant à rendre compte de façon formalisée de chacune de ses actions ou interventions.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le technicien d'assistance en informatique assure la préparation, l'installation et le dépannage des équipements informatiques et numériques des clients ou des utilisateurs. En phase de préparation et d'installation, il applique souvent des procédures standards. En phase de dépannage sur site, le technicien intervient seul après un premier diagnostic effectué à distance. Il juge rapidement si l'intervention relève de ses compétences, d'un niveau supérieur ou d'un autre prestataire. Si l'intervention est de son ressort, le technicien résout l'incident, donne des explications compréhensibles par le client ou par l'utilisateur, et effectue la recette de son intervention.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

L'activité du technicien peut se dérouler dans des lieux très variés tels que son atelier technique, les bureaux ou le domicile privé, souvent sous le regard du demandeur de l'intervention.

Le technicien établit un climat de confiance avec le client ou l'utilisateur.

Il respecte des contraintes de délais et de durée d'intervention qui nécessitent une efficacité professionnelle, une planification de ses tâches, ainsi qu'une gestion efficace du temps et des priorités.

Le technicien veille en permanence à la sécurité des données de l'entreprise ou du particulier.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

L'activité peut se dérouler uniquement en atelier, sans contact direct avec les clients ou les utilisateurs.

Dans le cadre d'une prestation de services, sitôt que le seuil réglementaire de coût ou le montant du forfait d'intervention est dépassé, le technicien doit en informer le client et lui faire signer un devis. La facturation peut se faire ensuite directement auprès du client.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	14/53

Dans le cas des services aux particuliers, le technicien doit faire preuve de discrétion et assurer le respect de leur vie privée.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

Le responsable technique qui répartit la charge et attribue les interventions au technicien
 Le client ou l'utilisateur, à l'origine de la demande.
 Le support technique, en cas de besoin.
 L'administrateur du réseau pour les questions d'accès aux serveurs ou le gestionnaire du parc pour les aspects administratifs (suivi d'inventaire par exemple).

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Dans le domaine des particuliers et des services à la personne, le champ d'action peut s'étendre au conseil de solutions techniques, ainsi qu'à l'initiation à la micro-informatique et à Internet.

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C1 - Préparer ou remettre en état un équipement informatique
 C2 - Installer et configurer un poste de travail informatique
 C3 - Assurer les mises à jour logicielles d'un équipement informatique
 C4 - Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique
 C5 - Sécuriser un équipement informatique et ses données
 C6 - Faire communiquer un équipement numérique mobile avec un poste informatique ou un réseau

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

52321 - TECHNICIEN/TECHNICIENNE DE MAINTENANCE EN INFORMATIQUE
 52322 - MAINTENIENCIEN/MAINTENIENCIENNE EN MATERIEL BUREAUTIQUE

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Extrait du référentiel Métiers de la Branche : production - SYNTEC INFORMATIQUE - 12/1/2005
 - Maintenance et Support des infrastructures, Situation 2006 et perspectives 2009 - Pierre Audoin Consultants - Décembre 2006
 - Nomenclature 2005 Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises - CIGREF - Février 2005
 - Note d'opportunité Filière maintenance support et assistance en informatique - Direction de l'ingénierie de l'AFPA - Avril 2007.
 - ROME (version 1995 et révision 2007 en version de travail)

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 18/08/2008

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02569-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	15/53

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 2

Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Diagnostiquer et le cas échéant traiter à distance un incident informatique au premier niveau de façon immédiate ou différée, en dialoguant avec un client ou en faisant appel à support technique, éventuellement dans le cadre d'une organisation de centre de services.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Cette activité prend place dans le processus de l'assistance soit au moment de la prise initiale de l'appel du client / utilisateur, soit immédiatement en aval dans le cas où une tierce personne est spécialisée dans la prise et l'aiguillage des appels.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le technicien d'assistance essaie dans un premier temps de résoudre seul l'incident. Dès que l'incident excède ses compétences ou ses attributions, il doit déclencher une procédure d'escalade, c'est-à-dire relayer la demande et l'information vers la personne adéquate en termes de compétences techniques ou de rôle organisationnel.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

A l'exception des très petites structures, le technicien d'assistance est encadré par un responsable technique. Il applique des procédures de questionnement et d'intervention, et ne les crée qu'en cas de grande polyvalence de l'emploi.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le technicien prend connaissance de la demande du client, par message ou par téléphone, puis ouvre un dossier d'incident à l'aide du système de gestion.
Si cet incident relève de sa compétence, il le traite en direct et clôt le dossier, sinon il l'aiguille vers la personne ou l'équipe compétente.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

L'outil de travail principal du technicien est souvent un logiciel de gestion qui permet le traitement administratif des appels et des dossiers d'incident, et peut également faciliter la recherche de solutions techniques.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Dans le cadre d'un centre d'appel, il s'agit de proposer des solutions immédiates dans un temps moyen qui peut être très court, en faisant appel à des scripts de questionnement.
Dans le cadre d'un Help Desk, la gestion des incidents entraîne des mises à jour dans la gestion du parc informatique.
Dans le cas d'un guichet de service après-vente de distributeur, le technicien reçoit les clients directement derrière un comptoir.
Le technicien peut-être amené à chiffrer différents types de prestations, tels que réparations, prolongations de garanties, interventions sur site, fournitures de nouveaux équipements.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

Le responsable technique qui répartit la charge et attribue les interventions au technicien
Le client ou l'utilisateur, à l'origine de la demande.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	16/53

Le support technique, en cas de problème technique trop spécialisé.
 Le superviseur de plate-forme de Help Desk qui prend le relais en cas de problème contractuel ou relationnel
 L'administrateur du réseau pour les questions d'accès aux serveurs
 Le gestionnaire responsable du parc pour les aspects administratifs (suivi d'inventaire par exemple).
 L'équipe de développement qui peut directement jouer le rôle de support technique dans le cas de la bureautique et des programmes applicatifs

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

L'extension se fait dans le sens d'une plus grande spécialisation du type systèmes serveurs, réseaux, ou messageries, qui permet le passage à des fonctions de support technique de second niveau.
 Une autre extension est possible vers des fonctions de superviseur de plate-forme d'assistance.

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C7 - Assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique
 C8 - Traiter un incident dans une organisation d'assistance informatique
 C9 - Réaliser une intervention d'assistance informatique à distance
 C10 - Proposer et mettre en oeuvre des solutions d'équipements et de services
 C11 - Participer au suivi du parc et des configurations informatiques

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

52321 - TECHNICIEN/TECHNICIENNE DE MAINTENANCE EN INFORMATIQUE

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Extrait du référentiel Métiers de la Branche : production - SYNTEC INFORMATIQUE - 12/1/2005
 - Maintenance et Support des infrastructures, Situation 2006 et perspectives 2009 - Pierre Audoin Consultants - Décembre 2006
 - Nomenclature 2005 Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises - CIGREF - Février 2005
 - Note d'opportunité Filière maintenance support et assistance en informatique - Direction de l'ingénierie de l'AFPA - Avril 2007.
 - ROME (version 1995 et révision 2007 en version de travail)

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 04/09/2002

Auteur: ROBICHON Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 18/08/2008

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02571-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	17/53

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 3

Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Répondre au mieux et dans les temps à une demande d'intervention sur un accès ou sur un service de réseau d'entreprise ou de particulier, qu'il s'agisse de dépannage, d'installation ou de configuration, en maintenant la continuité du service, en assistant l'utilisateur et en respectant des règles de gestion, d'organisation et de sécurité.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Cette activité est déclenchée par deux voies bien distinctes. En réponse à un incident technique, elle fait suite à un diagnostic de panne le plus souvent réalisé à distance et nécessitant une intervention physique rapide sur le site. Elle peut aussi s'inscrire dans le cadre d'une opération planifiée d'installation, de mise à jour, ou de déploiement.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'activité est conduite seule pour les tâches de routine, et en coopération avec un technicien de support technique ou avec un administrateur de ressources, dans les cas plus complexes.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Le technicien d'assistance se trouve sous la responsabilité d'un spécialiste ou d'un administrateur réseau dès que l'intervention concerne l'infrastructure réseau d'une entreprise. Il est autonome en cas d'intervention sur un accès réseau de particulier ou de très petite structure.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le technicien d'assistance en informatique intervient sur les équipements d'accès aux réseaux : câblage, brassage, commutateurs et routeurs.

Il installe et configure les services standards du réseau.

Il déploie les postes clients du réseau d'entreprise selon des configurations standard et personnalisées.

Il peut être amené à intervenir sur des comptes et des droits d'utilisateurs réseau selon une organisation prédéfinie.

Il surveille le bon fonctionnement des dispositifs de sécurisation du réseau.

Il aide les utilisateurs et les clients à tirer le meilleur parti des ressources et des services du réseau.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

Lors des interventions sur des clients, des services ou des serveurs de réseau, le technicien travaille en collaboration avec un administrateur systèmes et réseau.

Il fait appel à des techniciens de support technique dès qu'il ne sait pas résoudre un problème.

Il veille en permanence à la sécurité des données de l'entreprise ou du particulier.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Dans le cas d'infrastructures critiques, le technicien peut être soumis à des astreintes et avoir à respecter des contraintes de délais d'intervention, qui influent sur ses horaires de travail.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	18/53

Dans le cadre d'un rattachement à un site informatique, il peut avoir à surveiller la bonne exécution des procédures de sauvegarde des données.

Dans le cadre de prestations auprès de particuliers, le technicien est amené à coopérer avec les services techniques des opérateurs de télécommunications et des fournisseurs d'accès Internet.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

Le responsable technique qui répartit la charge et attribue les interventions au technicien
Le client ou l'utilisateur, à l'origine de la demande.

Le support technique, en cas de besoin.

L'administrateur du réseau pour les questions d'accès aux serveurs ou le gestionnaire du parc pour les aspects administratifs (suivi d'inventaire par exemple).

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Ces extensions du domaine d'intervention se font dans le sens d'une plus grande spécialisation technique (systèmes, réseaux, messageries) qui permet le passage soit à des fonctions de support technique, soit à des fonctions d'administration de serveurs de réseau.

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C12 - Intervenir sur une infrastructure réseau

C13 - Déployer des postes clients

C14 - Installer et configurer un service réseau

C15 - Intervenir sur un serveur de réseau et sur son environnement

C16 - Installer et sécuriser un accès réseau à une liaison haut débit

C17 - Intervenir en environnement de voix sur IP

C18 - Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau

C19 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

52321 - TECHNICIEN/TECHNICIENNE DE MAINTENANCE EN INFORMATIQUE

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Extrait du référentiel Métiers de la Branche : production - SYNTEC INFORMATIQUE - 12/1/2005

- Maintenance et Support des infrastructures, Situation 2006 et perspectives 2009 - Pierre Audoin Consultants - Décembre 2006

- Nomenclature 2005 Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises - CIGREF - Février 2005

- Note d'opportunité Filière maintenance support et assistance en informatique - Direction de l'ingénierie de l'AFPA - Avril 2007.

- ROME (version 1995 et révision 2007 en version de travail)

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 04/09/2002

Auteur: ROBICHON Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 18/08/2008

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02570-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	19/53

FICHES COMPETENCES

LISTE DES COMPETENCES

- 1 - Préparer ou remettre en état un équipement informatique
- 2 - Installer et configurer un poste de travail informatique
- 3 - Assurer les mises à jour logicielles d'un équipement informatique
- 4 - Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique
- 5 - Sécuriser un équipement informatique et ses données
- 6 - Faire communiquer un équipement numérique mobile avec un poste informatique ou un réseau
- 7 - Assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique
- 8 - Traiter un incident dans une organisation d'assistance informatique
- 9 - Réaliser une intervention d'assistance informatique à distance
- 10 - Proposer et mettre en oeuvre des solutions d'équipements et de services
- 11 - Participer au suivi du parc et des configurations informatiques
- 12 - Intervenir sur une infrastructure réseau
- 13 - Déployer des postes clients
- 14 - Installer et configurer un service réseau
- 15 - Intervenir sur un serveur de réseau et sur son environnement
- 16 - Installer et sécuriser un accès réseau à une liaison haut débit
- 17 - Intervenir en environnement de voix sur IP
- 18 - Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau
- 19 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	20/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Préparer ou remettre en état un équipement informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 A partir d'un cahier des charges ou d'une demande d'intervention, assembler un équipement informatique du point de vue matériel et système d'exploitation, puis le tester afin d'en assurer le bon fonctionnement matériel et logiciel. Le cas échéant, changer un composant de cet équipement ou remplacer le sous-ensemble défectueux d'un périphérique.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Cette compétence est mise en oeuvre le plus souvent en amont d'une installation sur site ou bien d'une vente dans le cas d'un assembleur. Elle intervient également dans les tâches d'assemblage, de configuration, de dépannage ou d'extension.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- L'équipement fonctionne selon les critères du cahier des charges
 - Les règles de sécurité pour les biens et les personnes sont respectées (risques électriques et électricité statique)
 - Une démarche méthodique est mise en place et les procédures sont suivies
 - Le temps imparti est respecté
 - Les informations techniques et les outils requis pour l'intervention sont recherchés et mis en oeuvre
 - Les documents de configuration sont rédigés selon la procédure prévue
 - La fiche d'intervention est rédigée selon les consignes
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Assembler de façon mécanique et électrique un équipement informatique complet en conformité avec un cahier des charges
 - Installer le système d'exploitation
 - Ajouter, enlever ou remplacer un sous-ensemble de micro-ordinateur ou un sous-ensemble de périphérique et en adapter la configuration (SETUP)
 - Tester la configuration matérielle et logicielle
 - Réaliser un inventaire de configuration matérielle/logicielle et un test de performances
 - Mettre en oeuvre les différents modes de démarrage de l'équipement micro-informatique (matériel et système d'exploitation)
 - Identifier, charger et configurer le pilote de périphérique approprié
 - Installer, configurer et tester les différents périphériques de stockage magnétique et optique, de visualisation et multimédia, d'impression et d'acquisition, de communication
 - Appliquer les règles relatives aux risques électriques (B0/B1V) et électrostatiques
 - Appliquer une procédure écrite
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- Connaître l'architecture du micro-ordinateur : alimentation, carte mère, processeur, mémoires, protections, SETUP, cartes d'extension
 - Connaître les principes de base de la programmation : fichiers source et exécutable, langage interprété (script)
 - Connaître l'architecture et les fonctions des couches basses du système d'exploitation : programmes BIOS et pilotes
 - Connaître les étapes du démarrage du micro-ordinateur

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	21/53

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

- Rédiger un document technique.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

Date de création: 04/09/2002

Auteur: ROBICHON Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 09/07/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012638-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	22/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Installer et configurer un poste de travail informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 A partir d'une demande d'intervention et en appliquant une procédure manuelle ou automatisée, réaliser l'installation standard d'un poste de travail, puis la vérifier afin d'assurer un fonctionnement conforme à la demande. Le cas échéant, réaliser l'ajout ou la désinstallation d'un composant logiciel.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Cette compétence est sollicitée aussi bien lors des installations que lors des dépannages nécessitant une réinstallation complète du poste (échange d'un disque par exemple).
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- Les applications fonctionnent selon le cahier des charges
 - Une démarche méthodique est mise en place et les procédures sont suivies
 - Le temps imparti est respecté
 - Les informations techniques et les outils requis pour l'intervention sont recherchés et mis en œuvre
 - Les informations de suivi de configuration sont saisies selon la procédure prévue
 - La fiche d'intervention est rédigée selon les consignes
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Installer une combinaison cohérente et personnalisée de système d'exploitation, de logiciels bureautiques, de client de messagerie et de logiciels de sécurité
 - Paramétrer et personnaliser l'environnement de travail de l'utilisateur (répertoires par défaut, couleurs, rubriques standard...)
 - Tester le bon fonctionnement général des logiciels après intervention et effectuer la recette.
 - Désinstaller un logiciel ou l'un de ses composants automatiquement ou manuellement
 - Réaliser une remise en état par intervention directe sur les fichiers et les bases système
 - Appliquer une procédure écrite
 - Rédiger une fiche technique d'intervention
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	23/53

Date de dernière mise à jour: 09/07/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012639-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	24/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 3

Assurer les mises à jour logicielles d'un équipement informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 A partir d'une proposition du technicien, d'une demande du client ou dans le cadre d'une opération planifiée, effectuer la mise à jour logicielle d'un équipement après avoir vérifié la compatibilité de la mise à jour avec la configuration existante, afin d'assurer un service fiable et sûr de l'équipement.
 Peuvent être mis à jour : les pilotes de périphériques, les systèmes d'exploitation, les logiciels applicatifs, les utilitaires de sécurité, ainsi que les matériels incorporant du logiciel tels que les cartes mères, les routeurs et boîtiers d'accès réseau, les périphériques.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 La mise à jour peut être déclenchée lorsque des problèmes spécifiques sont rencontrés sur certains matériels, ou dans le cadre d'opérations planifiées s'appliquant à l'ensemble d'un parc informatique. Cette mise à jour se fait alors après un test de validation sur maquette. Dans le cas d'un parc important, le technicien surveille la bonne exécution des procédures automatisées de mise à jour du parc.
 Dans le cas d'une petite structure de type SOHO (Small Office Home Office), le technicien vérifie ou assure lui même la mise en œuvre complète et cohérente de ces mises à jour.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- Le bon achèvement de la mise à jour est vérifié
 - La mise à jour ne dégrade pas les services ou les performances de l'équipement
 - Les modalités de retour à l'état d'origine sont connues et applicables
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Configurer des mises à jour automatiques ou les rechercher manuellement, les installer et les vérifier
 - Désinstaller manuellement de façon complète et sûre un composant logiciel ou une mise à jour
 - Effectuer un retour à l'état d'origine après une mise à jour au moyen d'une sauvegarde ou d'un point de restauration
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- Transmettre aux utilisateurs des informations et des consignes de sensibilisation à l'importance des mises à jour, en matière de sécurité et de performance
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	25/53

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 09/07/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012641-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	26/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

A partir d'une demande de dépannage, identifier par le dialogue et par le constat direct les symptômes, établir un diagnostic sur l'origine du dysfonctionnement de l'équipement, vérifier la pertinence du diagnostic à l'aide de tests et d'outils appropriés, puis intervenir afin de proposer une réponse définitive ou temporaire acceptée par le client.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Cette compétence est requise en aval de tout constat d'incident transmis par un utilisateur, un client, voire un autre technicien.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Les termes du contrat de service sont respectés
- Les opérations effectuées n'aggravent pas la situation
- Les différentes pistes sont explorées
- Une solution est trouvée et mise en oeuvre
- La gestion des temps moyens et maximum d'intervention impartis par l'organisation d'assistance est maîtrisée
- Les outils logiciels et matériels sont utilisés à bon escient
- Les documents relatifs à l'intervention sont rédigés de façon claire et exploitable
- Le comportement du technicien contribue à la bonne image l'entreprise

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Sécuriser l'intervention en termes de risques électriques, de sauvegarde et de confidentialité des données
- Appliquer une démarche méthodique de résolution de problème en utilisant un organigramme ou un script de diagnostic
- Sélectionner et utiliser les outils professionnels de diagnostic appropriés
- Maîtriser les limites d'intervention en termes de temps, de coûts et de contrat de service
- Utiliser le langage de commande du système d'exploitation
- Utiliser et modifier une procédure d'enchaînement de commandes système du type batch ou script

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Caractériser l'ensemble des couches d'un système : matériel, BIOS, système, réseau, et applicatifs
- Identifier les éléments intervenant dans un processus de traitement, du type son ou image

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Appliquer une technique de communication du type écoute active
- Appliquer une démarche méthodique de diagnostic et d'intervention

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	27/53

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 04/09/2002**Auteur:** ROBICHON Marc**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire**Date de dernière mise à jour:** 09/07/2008**FC10 CODE DE LA FC:** FC-012640-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	28/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

Sécuriser un équipement informatique et ses données

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 A l'initiative de l'administrateur ou du technicien, assurer la pérennité et la confidentialité des données d'un poste de travail fixe ou mobile selon la politique de sécurité de l'entreprise afin de prévenir les pertes accidentelles et les utilisations malveillantes.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 En général le technicien est chargé de mettre en oeuvre et de faire appliquer la politique de sécurité de l'entreprise.
 Il peut être amené dans le cadre de ses interventions auprès de particuliers ou de petites structures à constater des lacunes en matière de sécurité et à formuler des conseils.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- Les sauvegardes de données sont vérifiées et utilisables
 - Les journaux d'alertes de sécurité sont régulièrement lus et interprétés
 - Les stratégies de sécurité mises en place sont adaptées, opérationnelles et efficaces
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Mettre en place et maintenir une sécurité d'accès (mots de passe, droits, anti-virus, filtrage, mises à jour de sécurité et cryptage des données)
 - Sauvegarder et restaurer les données à l'aide d'outils et de supports variés.
 - Sécuriser physiquement le poste informatique
 - Mettre en oeuvre une tolérance de panne à l'aide d'un dispositif RAID
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- Connaître l'ensemble des risques et des menaces liés au poste informatique et aux données
 - Connaître la politique de sécurité informatique d'une entreprise
 - Connaître les caractéristiques techniques des différents supports et périphériques de sauvegarde
 - Connaître les différentes méthodes et stratégies de sécurisation physique des équipements
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 09/07/2008
- FC10 CODE DE LA FC:** FC-012642-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	29/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 6

Faire communiquer un équipement numérique mobile avec un poste informatique ou un réseau

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

A partir des besoins spécifiques d'un utilisateur ou selon une politique d'entreprise, paramétrer un équipement numérique mobile, le faire communiquer avec un poste de travail et l'intégrer à un réseau afin d'obtenir un fonctionnement conforme à la demande.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La mobilité se traduit par l'utilisation de terminaux communicants de types variés combinant diverses fonctionnalités telles que messagerie, tableur et agenda. Le technicien intègre ces équipements et les outils logiciels associés dans l'environnement informatique de l'utilisateur, à sa demande ou selon une politique d'entreprise. Il conseille et accompagne l'utilisateur dans l'accès aux différentes ressources disponibles localement ou en réseau.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Les règles de sécurité et de confidentialité sont respectées
- La procédure d'installation est respectée
- L'équipement communique correctement avec le réseau
- Les données sont synchronisées entre l'équipement et le poste de travail ou le réseau
- La notice d'utilisation de l'équipement est compréhensible par l'utilisateur

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Paramétrer un équipement numérique mobile
- Raccorder un équipement numérique mobile à un réseau filaire ou sans fil et partager des ressources
- Synchroniser les données de l'équipement mobile avec le poste ou le réseau
- Paramétrer une application cliente sur l'équipement mobile

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Connaître les différents types de connexion (Bluetooth, Ethernet, xDSL, CPL, Wifi, Wimax, GPRS, UMTS)

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 12/06/2007

Auteur: ROBICHON Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 09/07/2008

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	30/53

FC10 CODE DE LA FC: FC-012654-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	31/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 7

Assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

A la suite d'évolutions planifiées ou en réponse à des demandes portant sur l'utilisation des outils informatiques et numériques standards, assister ou former les utilisateurs, rédiger et transmettre des consignes, des notes et des modes opératoires.

L'objectif est de débloquer les utilisateurs et / ou de les rendre plus autonomes tout en restant dans le cadre du contrat de service.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Cette compétence peut être sollicitée à tout moment lors des interventions du technicien :

- dans le cadre d'une entreprise, lors d'une évolution planifiée de l'outil informatique ou lors d'une prestation de service,
- dans le cadre d'un service aux particuliers lors d'une première installation ou en réponse à une demande de formation.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Le contrat de formation est respecté
- Le vocabulaire est adapté au niveau de l'utilisateur
- Les documents sont rédigés de façon claire et sans fautes
- Le comportement du technicien contribue à la bonne image l'entreprise

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Expliquer l'utilisation d'un poste informatique, de ses applicatifs bureautiques et multimédia, de ses équipements péri-informatiques
- Expliquer les fonctions évoluées d'un client de messagerie
- Expliquer les services du Web interactif et coopératif
- Expliquer les fonctions évoluées d'un traitement de texte
- Expliquer les fonctions évoluées d'un tableur
- Récupérer les fichiers perdus de façon accidentelle
- Retrouver toute information relative à l'utilisation des outils Internet et bureautiques

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Connaître les fonctions d'un traitement de texte
- Connaître les fonctions d'un tableur
- Connaître les fonctions d'un client de messagerie
- Connaître les formats et les outils multimédia

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Rédiger et transmettre des notes, consignes et procédures
- Communiquer à l'oral avec un niveau d'expression permettant une compréhension suffisante par le client ou l'utilisateur
- Véhiculer une image positive de son entreprise

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	32/53

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 04/09/2002**Auteur:** ROBICHON Marc**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire**Date de dernière mise à jour:** 09/07/2008**FC10 CODE DE LA FC:** FC-012643-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	33/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 8

Traiter un incident dans une organisation d'assistance informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 A partir d'une demande orale ou d'un dossier d'incident relevant d'un outil de gestion, qualifier un incident et le cas échéant l'aiguiller vers l'intervenant approprié afin de satisfaire l'ensemble de la demande du client ou de l'utilisateur dans le respect des contrats de services.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 La mise en oeuvre de cette compétence nécessite un outil logiciel spécifique de gestion de centre d'appel ou de Help Desk
 Elle s'inscrit dans le processus de gestion des incidents au sens des normes ITIL (Information Technology Infrastructure Library) et ISO 20000-1 : 2005 - Management des Systèmes d'Information.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- La gestion des temps moyens et maximum d'intervention impartis par l'organisation d'assistance est maîtrisée
 - Les procédures de gestion d'incidents sont respectées
 - Le niveau et le rôle de l'interlocuteur sont pris en compte dans la communication
 - Les aléas de la communication restent sous le contrôle du technicien
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Traiter un ticket d'incident (saisir le ticket, qualifier l'incident, décider de la suite à donner et clôturer le ticket)
 - Utiliser un script de questionnement au téléphone
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- Appliquer une méthode de questionnement et d'analyse de problème au téléphone
 - Négocier en situation de conflit et gérer son stress au téléphone
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 09/07/2008
- FC10 CODE DE LA FC:** FC-012650-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	34/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 9

Réaliser une intervention d'assistance informatique à distance

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 A partir d'un dossier ou ticket d'incident, traiter une demande en utilisant le téléphone, une messagerie, ou un outil de prise de contrôle à distance afin de résoudre l'incident ou de le transmettre à un autre niveau.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Cette compétence est mise en jeu par un technicien qui n'est pas nécessairement le qualificateur de l'appel, pour des raisons par exemple de spécialité technique requise.
 La mise en oeuvre de cette compétence nécessite un outil logiciel spécifique de gestion de centre d'appel ou de Help Desk
 Elle s'inscrit dans le processus de gestion des incidents au sens des normes ITIL (Information Technology Infrastructure Library) et ISO 20000-1 : 2005 - Management des Systèmes d'Information.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- La gestion des temps moyens et maximaux d'intervention impartis par l'organisation d'assistance est maîtrisée
 - Le niveau et le rôle de l'interlocuteur sont pris en compte dans la communication
 - Le problème est clairement identifié grâce à une reformulation adaptée
 - Les aléas de la communication restent contrôlés par le technicien
 - L'utilisation de l'utilitaire de prise de main à distance est maîtrisée de façon sécurisée
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Réaliser des opérations de maintenance par l'intermédiaire d'un outil de prise de contrôle à distance
 - Appliquer les techniques de reformulation, de relance, de questionnement, de recentrage et de synthèse en adaptant son langage au niveau de l'utilisateur
 - Utiliser un script de questionnement et de résolution d'incident
 - Utiliser une base de connaissance de défauts
 - Reproduire un environnement spécifique à l'aide d'une virtualisation de systèmes client ou serveur
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- Appliquer une méthode de questionnement et d'analyse de problème
 - Négocier en situation de conflit et gérer son stress
 - Développer, entretenir et utiliser un réseau de spécialistes techniques à contacter en cas de problème
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	35/53

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 04/09/2002**Auteur:** ROBICHON Marc**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire**Date de dernière mise à jour:** 09/07/2008**FC10 CODE DE LA FC:** FC-012651-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	36/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 10

Proposer et mettre en oeuvre des solutions d'équipements et de services

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 A partir d'une demande du client ou d'une suggestion du technicien, rechercher, chiffrer et proposer des solutions en termes d'équipements ou de services, et le cas échéant mettre en oeuvre ces solutions, afin de satisfaire au mieux les besoins du client.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Cette compétence peut s'exercer à la fois en direction des clients, dans le cadre d'une détection de besoins ou d'opportunités commerciales, et vis à vis des fournisseurs, en cas par exemple de passation de commandes.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- Le devis est chiffré de façon exacte
 - Les solutions techniques sont argumentées
 - La proposition technique est rédigée de façon claire
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Evaluer la faisabilité d'une solution technique dans le cadre d'une phase d'avant-vente
 - Accompagner un commercial en clientèle et/ou le conseiller sur le plan technique (contraintes techniques, compatibilités, nouvelles versions de produits)
 - Elaborer une proposition technique cohérente et un devis (dans le cas des petites structures, le technicien peut être amené à exercer la fonction d'avant-vente de façon autonome)
 - Jouer un rôle de relais d'information sur les problèmes techniques (incompatibilité matérielles et logicielles, insuffisances de documentation ou de ressources, défauts de conception matériels ou logiciels)
 - Dimensionner et chiffrer une configuration informatique complète répondant à une problématique particulière du client ou de l'utilisateur
 - Assurer une veille technologique
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- Sélectionner un fournisseur et commander un équipement ou un logiciel
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 09/07/2008

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	37/53

FC10 CODE DE LA FC: FC-012652-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	38/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 11

Participer au suivi du parc et des configurations informatiques

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Dans le cadre de procédures prédéfinies, inventorier et suivre les actifs, les configurations matérielles et logicielles, les versions et les licences, afin d'évaluer les anomalies, les besoins d'évolution et de mise à jour du parc informatique.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 La plupart des grandes et moyennes structures mettent en place des gestions de parc informatique, internes ou externes, dont le technicien d'assistance est l'opérateur ou l'utilisateur régulier. Ces gestions de parc sont reliées de façon plus ou moins automatisée à la gestion de l'assistance et du Help Desk.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- Les règles juridiques relatives à la propriété et aux licences des logiciels sont connues et appliquées
 - Les procédures prédéfinies sont correctement interprétées et appliquées
 - Les outils logiciels sont utilisés de façon appropriée
 - La base de données est mise à jour à l'issue de chaque intervention
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Saisir les informations d'une gestion de parc
 - Réaliser un inventaire de parc informatique
 - Gérer les licences, les versions et les correctifs de logiciels
 - Produire les états et les statistiques d'une gestion de parc
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- Rédiger une note de synthèse faisant apparaître les anomalies repérées et les besoins non couverts
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 09/07/2008
- FC10 CODE DE LA FC:** FC-012653-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	39/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 12

Intervenir sur une infrastructure réseau

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 A partir d'un diagnostic de dysfonctionnement ou dans le cadre d'une opération planifiée, installer, remplacer et configurer un élément réseau matériel ou logiciel dans le cadre de procédures prédéfinies, et tester son fonctionnement afin qu'il soit conforme au cahier des charges.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Il peut s'agir soit de l'extension, de la modification ou du remplacement d'un élément d'une infrastructure existante de réseau.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- Les contraintes techniques et fonctionnelles sont respectées
 - Le bon fonctionnement de l'infrastructure est validé par les tests
 - Les schémas fonctionnels et les configurations initiales du réseau sont interprétés et utilisés de façon appropriée
 - Les procédures d'installation des équipements réseau et logiciels sont correctement appliquées
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Lire, exploiter et modifier des schémas physiques et logiques de réseau
 - Installer ou échanger un équipement actif ou passif de réseau
 - Mettre en oeuvre les tests de bon fonctionnement du réseau
 - Produire les documents relatifs à l'intervention
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- Comprendre l'architecture et le rôle de chacune des couches réseau de 1 à 3 selon les modèles OSI et TCP/IP
 - Différencier les représentations physiques et logiques d'un réseau
 - Identifier le rôle et les fonctions des équipements passifs de réseau (prises, câbles, systèmes de brassage)
 - Fabriquer un cordon et câbler une prise réseau
 - Identifier la couche, le rôle et les fonctions des équipements actifs de réseau filaire ou sans fil (hubs, commutateurs, ponts, routeurs, passerelles, bornes d'accès Wifi, accès CPL)
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- Organiser de façon méthodique les interventions, documenter les modifications
 - Respecter les normes d'étiquetage et de référencement
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	40/53

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 09/07/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012645-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	41/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 13

Déployer des postes clients

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Dans le cadre d'une intervention planifiée, déployer sur des postes clients un système d'exploitation ou des applications en respectant un cahier des charges fonctionnel et en tenant compte de l'environnement réseau, afin d'obtenir des postes conformes au cahier des charges et aux besoins des utilisateurs.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Le renouvellement, l'extension, ou l'évolution (migration) d'un parc informatique peuvent nécessiter la mise en oeuvre d'un déploiement de postes de travail professionnels connectés à un réseau d'entreprise. Dans ce cas, le technicien dispose d'un master conçu par un service spécialisé.
 Il peut s'agir aussi de la réplication de configurations de base ou de la création d'une image d'une installation existante.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- Les postes ou les applicatifs déployés sont conformes au cahier des charges et fonctionnels
 - Les modifications apportées au dossier technique du "master" sont transmissibles à un technicien
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Réaliser et tester une matrice (master) en paramétrant un poste client selon un cahier des charges fonctionnel
 - Réaliser une installation administrative d'une application sur un serveur de fichier (en utilisant des fichiers de type MSI).
 - Préparer le poste de travail et déployer une image ou une application, en local ou via le réseau
 - Vérifier la conformité et le fonctionnement du poste localement et en réseau
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- Connaître les principaux logiciels utilitaires de déploiement
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- Expliquer aux utilisateurs les modifications apportées à leurs postes de travail.
 - Etablir une procédure pour la préparation, les tests et l'intervention
 - Planifier le déploiement en minimisant l'indisponibilité des postes de travail
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	42/53

Date de dernière mise à jour: 09/07/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012647-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	43/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 14

Installer et configurer un service réseau

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Dans le cadre d'une opération planifiée, installer et configurer un service réseau à l'aide d'une procédure prédéfinie, afin de le rendre conforme à un cahier des charges précis. Ce service peut être relatif à l'allocation d'adresses, à la conversion de noms, à l'annuaire, au partage de ressources, à un site Web ou de téléchargement.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Cette situation peut se produire dans le cadre d'un déploiement, d'une mise à jour ou d'une restauration du système d'exploitation d'un serveur de réseau ou de l'infrastructure.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- L'impact des modifications sur l'existant est maîtrisé
 - Les différentes étapes de mise en oeuvre et de test sont respectées
 - Le service est opérationnel pour le client
 - Les consignes du cahier des charges sont respectées
 - Le dossier de configuration est mis à jour
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Installer et configurer en fonction d'une procédure détaillée et des spécificités du réseau le serveur et les services associés
 - Mettre à jour le dossier technique du serveur
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- Comprendre les principes de base du modèle TCP/IP et de l'adressage IP
 - Comprendre le rôle des services et des protocoles associés (allocation d'adresses, résolution de noms, annuaire, partage de ressources, site Web, téléchargement et courrier)
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 09/07/2008
- FC10 CODE DE LA FC:** FC-012646-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	44/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 15

Intervenir sur un serveur de réseau et sur son environnement

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 En réponse à un incident ou lors d'une opération planifiée, assister l'administrateur réseau en testant ou en modifiant des paramètres des stratégies de gestion et de sécurité, dans le respect des consignes et des procédures, afin d'obtenir un fonctionnement conforme au cahier des charges et aux besoins des utilisateurs.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Le technicien connaît les procédures relatives à l'administration des serveurs et du réseau, et les applique à la demande de l'administrateur.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- Le niveau de sécurité des données est assuré durant et après l'intervention
 - La confidentialité des données est garantie durant et après l'intervention
 - La modification demandée est effective
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Manipuler les objets d'un annuaire de réseau (utilisateurs, groupes, ordinateurs)
 - Modifier les droits d'accès aux ressources
 - Modifier des stratégies de sécurité ou de gestion
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- Connaître les règles juridiques et les bonnes pratiques relatives aux données personnelles et à celles de l'entreprise (règles de confidentialité et de la CNIL)
 - Connaître le rôle et les fonctions d'un annuaire de réseau
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- Tenir à jour le dossier technique du serveur
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 09/07/2008
- FC10 CODE DE LA FC:** FC-012648-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	45/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 16

Installer et sécuriser un accès réseau à une liaison haut débit

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 A partir de la demande d'une petite entreprise ou d'un particulier, installer, dépanner ou faire évoluer un accès à un réseau numérique haut débit et les services associés, en tenant compte des impératifs de sécurité liés au réseau public, afin d'obtenir un fonctionnement conforme au cahier des charges et aux besoins du client.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Chez un particulier, l'accès au réseau haut débit s'effectue via un boîtier numérique multiservices (box), offrant les services Internet, téléphonie sur IP et télévision numérique. Dans le cadre d'une entreprise, cet accès s'effectue seulement via un modem / routeur.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- Le bon fonctionnement de l'accès réseau est validé par les tests
 - Les procédures d'installation des équipements réseau et logiciels sont correctement appliquées
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Vérifier une prise téléphonique
 - Installer et paramétrer un modem/routeur ou un boîtier numérique multifonctions (box)
 - Configurer le service Wifi d'un boîtier de liaison LAN /WAN haut débit
 - Paramétrer un pare-feu
 - Paramétrer un client VPN
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- Connaître les différentes techniques de transmission (paire cuivre, fibre optique, câble, sans fil, par courants porteurs)
 - Identifier les éléments de la chaîne de connexion depuis le local de dégroupage jusqu'au câblage d'abonné
 - Comprendre les principes de base du routage, de la translation d'adresse et des associations entre ports et services
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- Identifier la source d'un défaut en collaboration avec le fournisseur d'accès (FAI) et l'opérateur de télécoms
 - Effectuer la recette de l'intervention avec le client
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 12/06/2007
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 09/07/2008

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	46/53

FC10 CODE DE LA FC: FC-012656-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	47/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 17

Intervenir en environnement de voix sur IP

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 A partir d'une demande d'un client ou du service informatique de l'entreprise, installer, déployer ou remplacer, et paramétrer un équipement terminal de voix sur IP, dédié ou logiciel, afin d'obtenir un fonctionnement conforme au cahier des charges et aux besoins de l'utilisateur. Cet équipement terminal peut être fixe ou mobile.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Chez un particulier, il s'agit d'un téléphone analogique ou d'un téléphone IP qui est connecté au boîtier d'accès au réseau à haut débit.
 Dans le cadre d'une entreprise, il peut s'agir d'un réseau interne de voix sur IP utilisant le réseau informatique, de liaisons entre entités séparées, ou d'une solution d'autocommutateur déporté chez un prestataire. Le téléphone utilisé peut alors être un téléphone IP, un poste analogique via une passerelle ou une application installée sur le poste de travail.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- La procédure d'installation est respectée
 - L'équipement communique correctement avec le réseau
 - La notice d'utilisation de l'équipement est compréhensible par l'utilisateur
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Mettre en service le système de téléphonie d'un boîtier de liaison LAN /WAN haut débit.
 - Installer un terminal de téléphonie IP
 - Configurer le service de téléphonie IP d'une application de type messagerie instantanée ou visioconférence
 - Installer et configurer un logiciel de téléphonie IP
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- Connaître les protocoles de transmission de voix et d'images
 - Connaître les spécificités et les contraintes de la voix sur IP (VoIP)
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 12/06/2007
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 09/07/2008
- FC10 CODE DE LA FC:** FC-012655-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	48/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 18

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 A partir d'une demande d'intervention auprès d'un particulier ou d'une petite entreprise, collecter les symptômes du dysfonctionnement, établir un diagnostic en utilisant les outils appropriés, puis mettre en place la solution adoptée, afin d'obtenir un fonctionnement conforme au cahier des charges et aux besoins des utilisateurs.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Le constat d'incident est transmis par un utilisateur, par un client, ou par un autre technicien.
 Un incident d'accès réseau est souvent critique pour l'entreprise comme pour le client particulier, ce qui implique une forte réactivité du technicien.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- Les opérations effectuées ne dégradent pas le niveau de service du réseau
 - Une solution est trouvée et mise en oeuvre dans les meilleurs délais
 - Toutes les informations nécessaires au diagnostic sont collectées
 - Les informations nécessaires à une escalade sont transmises de façon précise et complète
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Etablir un diagnostic, en se basant sur les couches réseau et en testant le fonctionnement des équipements à l'aide de commandes ou d'outils appropriés
 - Etablir un diagnostic en testant les chaînes fonctionnelles de communication
 - Faire effectuer les tests de bon fonctionnement d'une boucle locale
 - Diagnostiquer et dépanner un dysfonctionnement sur un boîtier de liaison LAN /WAN haut débit
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
- Documenter l'incident, sa cause et sa solution
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 04/09/2002
Auteur: ROBICHON Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 09/07/2008
- FC10 CODE DE LA FC:** FC-012649-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	49/53

INTITULE DE LA COMPETENCE 19

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Utiliser des documents techniques, des logiciels et des outils en langue anglaise, communiquer à l'étranger par mail ou par téléphone avec des centres de support technique, des éditeurs, des fabricants, des clients et des communautés de techniciens, afin de mener à bien les tâches de maintenance et d'assistance.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 En phase de diagnostic d'incidents et de problèmes, le technicien est confronté à l'utilisation d'informations techniques non traduites, lors de ses recherches sur des sites et des forums Internet anglophones. Ces informations sont parfois traduites automatiquement et de façon approximative, ce qui nécessite un recoupement avec l'information originale en anglais.
 Les centres de support technique des éditeurs, des fabricants et des entreprises utilisatrices de taille européenne ou mondiale se trouvent souvent à l'étranger.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
- Le document technique en anglais est exploité sans erreur de compréhension.
 - Le logiciel en anglais est utilisé de façon fiable et autonome.
 - La communication technique en anglais par mail est comprise et compréhensible
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
- Identifier les différents types de documents techniques et leur structure
 - Lire et exploiter différents documents techniques
 - Rechercher des informations sur Internet (sites, forums et FAQ anglophones)
 - Utiliser des outils en ligne tels que traducteurs, glossaires et dictionnaires terminologiques
 - Utiliser l'interface graphique d'un logiciel en anglais (menu et commandes)
 - Exploiter des consignes d'installation, une aide en ligne et des messages d'erreur de logiciels en anglais
 - Poser un problème technique ou commercial en anglais par écrit (mail et fax.) et comprendre la réponse
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- S'approprier et utiliser différentes stratégies de lecture
 - S'approprier et utiliser différentes méthodes de traduction (reformulation, résumé, mot à mot)
 - Reconnaître la nature grammaticale et la place des mots dans une phrase
 - Comprendre et maîtriser les formes verbales les plus courantes
 - Connaître le vocabulaire professionnel technique
 - Connaître le vocabulaire des en-têtes, des débuts et de fins de messages et savoir utiliser les formules de politesse appropriées
 - Connaître les abréviations les plus courantes utilisées dans les messages courts
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
 Application-régulation
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	50/53

- Communiquer par écrit ou oralement en anglais

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Dossier Intersectoriel Langues Etrangères
Dossier Sectoriel Professionnel Informatique

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 04/09/2002

Auteur: ROBICHON Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 09/07/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012644-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	51/53

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	TP-00476	REAC	3	04/12/2007	18/08/2008	52/53

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 art ou un procédé quelconques."



association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi