



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien(ne) d'Assistance en Informatique

Niveau IV

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	1/36

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	2/36

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	9
Fiche compétence professionnelle	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	29
Glossaire technique	31
Glossaire du REAC	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	3/36

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	4/36

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel « Technicien(ne) d'assistance en informatique » défini par l'arrêté de spécialité du 4 février 2008 était composé de trois activités types. La version présente conserve cette configuration toujours pertinente par rapport à l'emploi.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

La veille 2011 du secteur informatique et télécommunications et des enquêtes ciblées en entreprise, font ressortir un certain nombre d'évolutions du métier de technicien(ne) d'assistance en informatique. Il s'agit principalement du développement de la mobilité numérique et de l'externalisation d'applications et de services (*cloud computing*), de l'importance accrue de la relation avec le client et de la généralisation de la mise en oeuvre des préconisations d'ITIL (Information Technology Infrastructure Library) dans les centres de services.

Déjà repérées lors de la précédente révision, ces évolutions se sont confirmées depuis et font désormais partie intégrante de l'emploi. Elles ont amené à une actualisation de certaines compétences. D'autres compétences ont été regroupées pour tenir compte de la standardisation des interventions des techniciens d'assistance en informatique. Les compétences ont également été positionnées par rapport au référentiel européen des compétences[1].

[1] European e-Competence Framework 2.0

Tableau des activités

Ancien TP TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE	Nouveau TP Technicien(ne) d'Assistance en Informatique
INTERVENIR ET ASSISTER SUR POSTE INFORMATIQUE AUPRES DES ENTREPRISES ET DES PARTICULIERS	Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers
INTERVENIR ET ASSISTER SUR LES ACCES ET LES SERVICES DE RESEAUX NUMERIQUES	Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers
ASSISTER EN CENTRE DE SERVICES INFORMATIQUES ET NUMERIQUES AUPRES DES ENTREPRISES ET DES PARTICULIERS	Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers	1	Assister les utilisateurs de bureautique
		2	Préparer ou remettre en état un équipement informatique
		3	Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique
		4	Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique
		5	Sécuriser un équipement informatique et ses données
2	Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers	6	Apporter un support technique dans un contexte commercial
		7	Assister les utilisateurs d'informatique mobile
		8	Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc
3	Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers	9	Intervenir sur une infrastructure réseau
		10	Installer et configurer un service réseau
		11	Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement
		12	Déployer des applications et personnaliser les postes client
		13	Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP
		14	Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	6/36

FICHE EMPLOI TYPE

Technicien(ne) d'Assistance en Informatique

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

Le (la) technicien(ne) d'assistance en informatique assiste et dépanne les particuliers ou les utilisateurs d'équipements informatiques et numériques.

Il (elle) installe, met en service, diagnostique les dysfonctionnements et dépanne des équipements informatiques fixes ou mobiles (PC, périphériques et logiciels) et numériques (voix, images et données).

Il (elle) assiste les utilisateurs et les clients, afin de résoudre leurs incidents et de les aider à utiliser au mieux les outils bureautiques, informatiques, téléphoniques et services réseau.

Il (elle) installe, met en service, diagnostique les dysfonctionnements et dépanne les accès et services réseau.

Il (elle) exerce son activité auprès de clients internes dans une entreprise utilisatrice de l'informatique ou de clients externes dans une société de services informatiques (SSII), une structure commerciale grand public ou en indépendant.

Il (elle) peut exercer son activité sur site, dans des entreprises de tous secteurs d'activité, y compris à domicile auprès des particuliers.

Il (elle) peut exercer son activité à distance au sein d'un centre de services, en communiquant par téléphone et en prenant le contrôle des équipements informatiques.

Sa responsabilité au sein d'un centre de services est délimitée par des consignes et des procédures établies en fonction des contrats de services. Dans le cadre d'interventions sur site, il (elle) travaille de façon autonome dans le respect de la commande et du contexte d'intervention, en rendant compte de façon formalisée de ses interventions, auprès du client et de son responsable.

Certains postes peuvent comporter de nombreux déplacements et nécessiter un permis de conduire et d'autres, comme les technicien(nes) en centre de services, sont sédentaires.

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'activités sont concernés.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :
Technicien(ne) d'assistance en informatique (ou help desk)
Technicien(ne) de maintenance en informatique
Technicien(ne) de déploiement
Technicien(ne) d'assistance en clientèle
Technicien(ne) de service après-vente (SAV)
Technicien(ne) poste de travail (CIGREF nomenclature RH 2011)

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

Néant

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	7/36

Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

Assister les utilisateurs de bureautique

Préparer ou remettre en état un équipement informatique

Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique

Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique

Sécuriser un équipement informatique et ses données

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

Apporter un support technique dans un contexte commercial

Assister les utilisateurs d'informatique mobile

Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc

3. Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers

Intervenir sur une infrastructure réseau

Installer et configurer un service réseau

Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement

Déployer des applications et personnaliser les postes client

Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer avec l'utilisateur d'un équipement informatique et les autres intervenants d'un centre de services informatiques

Gérer la relation avec le client

Mettre en œuvre des modes opératoires en maintenance et assistance informatique

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

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

326r - Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

I1401 Maintenance informatique et bureautique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	8/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

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

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

Le technicien d'assistance en informatique installe, configure et dépanne les postes informatiques fixes ou mobiles, ainsi que leurs périphériques, afin d'adapter le poste de travail aux besoins des utilisateurs. Il assiste l'utilisateur sur site, dans un environnement de réseau, afin d'assurer le bon fonctionnement de son poste de travail.

A la demande, il installe ou fait évoluer et configure les postes de travail informatiques fixes ou mobiles, tant au niveau matériel que logiciel, ainsi que leurs périphériques dans un environnement de réseau en respectant les consignes. Il déploie des postes de travail selon des procédures préétablies. Il répond aux demandes d'assistance matérielles et logicielles en adaptant son langage à l'utilisateur.

En cas de dysfonctionnement, après une première phase de diagnostic à distance, il détermine si l'intervention relève de son niveau de compétence, d'un niveau supérieur ou des compétences d'un autre prestataire. Il intervient auprès de l'utilisateur en respectant des règles de confidentialité et de discrétion, il dépanne l'équipement ou le logiciel, il donne des explications sur son intervention compréhensibles par le client et fait la recette de son intervention. Il planifie ses tâches, gère son temps et ses priorités. Le technicien veille à la bonne application des procédures de sécurisation et d'intégrité des données.

Il intervient seul, à la demande de l'utilisateur, de son responsable ou du centre de services. Il travaille de façon autonome tout en respectant la demande du client et tout en rendant compte selon des procédures standardisées de ses interventions.

Cette activité peut se dérouler dans des lieux très variés tels que son atelier technique, les bureaux ou au domicile de l'utilisateur, 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.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	9/36

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assister les utilisateurs de bureautique

Préparer ou remettre en état un équipement informatique

Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique

Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique

Sécuriser un équipement informatique et ses données

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	10/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 2

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

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

En centre de services, le technicien d'assistance en informatique assiste, diagnostique, et quand c'est possible, traite à distance un incident au premier niveau de façon immédiate ou différée, en dialoguant avec un client ou en faisant appel à un technicien de niveau deux.

Il prend connaissance de la demande du client, par téléphone, puis ouvre un dossier d'incident à l'aide du système de gestion. Il essaie dans un premier temps de résoudre seul l'incident, en faisant appel, dans certains cas, à un script de questionnement. La demande du client peut porter sur le poste de travail ou sur un équipement numérique mobile.

Dès que l'incident excède ses compétences ou ses attributions, il relaye la demande et l'information vers la personne adéquate en termes de compétences techniques ou de rôle organisationnel (procédure d'escalade). En fonction de l'impact et de l'urgence, il détermine la priorité des interventions en respectant le contrat de service. Quand l'incident est résolu il doit clore le dossier dans le système de gestion.

Dans le cadre d'un centre de services pour particuliers, il propose des solutions immédiates dans un temps moyen parfois très court, en faisant appel à des scripts de questionnement et en vendant éventuellement des prestations complémentaires.

Dans le cadre d'un centre de service pour une entreprise, la gestion des incidents entraîne des mises à jour dans la gestion du parc informatique, à l'aide du logiciel de gestion.

Dans le cas d'un guichet de service après-vente de distributeur, il reçoit les clients directement derrière un comptoir.

Il peut être amené à apporter un support technique à un vendeur et à chiffrer différents types de prestations, tels que réparations, prolongations de garanties, interventions sur site, fournitures de nouveaux équipements.

Il applique des procédures de questionnement et d'intervention très précises. Il intervient dans le cadre du contrat de service négocié entre le centre de services et le client interne ou externe.

A l'exception des très petites structures, il est encadré par un responsable technique. Il est en relation avec le client à l'origine de la demande et avec le support technique de niveau deux.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	11/36

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Apporter un support technique dans un contexte commercial

Assister les utilisateurs d'informatique mobile

Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	12/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 3

Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers

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

Dans le respect des règles de gestion, d'organisation et de sécurité, le technicien d'assistance en informatique intervient sur un accès ou sur un service de réseau d'une entreprise ou d'un particulier. Il veille à maintenir la continuité du service, respecte les délais prévus dans le contrat de services.

Il intervient sur les équipements d'accès aux réseaux : câblage, prises, panneau de brassage, point d'accès de réseau sans fils, commutateurs, routeurs et boîtiers d'accès à Internet.

D'après les représentations physiques et logiques du réseau, il configure les équipements informatiques et téléphoniques. Il installe et configure le système d'exploitation serveur et les services standards du réseau.

Dans un cadre déterminé, il intervient sur des comptes et des droits d'utilisateurs réseau. Il déploie des applications et personnalise les postes clients du réseau d'entreprise. Il surveille le bon fonctionnement des dispositifs de sécurisation du réseau et aide les utilisateurs et les clients à tirer le meilleur parti des ressources et des services du réseau.

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

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

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

Dans le cadre de prestations auprès de particuliers, il est amené à coopérer avec les services techniques des opérateurs de télécommunications et des fournisseurs d'accès Internet. En entreprise, lors des interventions sur des clients, des services ou des serveurs de réseau, il travaille en collaboration avec un administrateur systèmes et réseau.

Il applique la procédure d'escalade aux niveaux 2 ou 3 dès qu'il ne peut pas résoudre un problème.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	13/36

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Intervenir sur une infrastructure réseau
Installer et configurer un service réseau
Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement
Déployer des applications et personnaliser les postes client
Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP
Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	14/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1**

Assister les utilisateurs de bureautique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En réponse à des demandes d'utilisateurs portant sur l'utilisation du poste de travail, d'Internet et des outils bureautiques, transmettre des consignes, des notes et des modes opératoires dans l'objectif d'assister les utilisateurs et / ou de les rendre plus autonomes tout en restant dans le cadre du contrat de service. Expliquer les services du Web interactif et coopératif, les possibilités et l'utilisation de l'externalisation des applications et services (informatique dans le nuage ou *cloud computing*). Donner des explications verbales ou rédiger une notice technique. Etablir un climat de confiance avec l'utilisateur.

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

Cette compétence s'exerce seul, à la demande de l'utilisateur, de son responsable ou du centre de services, de façon autonome tout en respectant la demande du client et en rendant compte de manière formalisée de ses interventions.

Critères de performance

La réponse correspond à la demande d'assistance
Le niveau de communication est adapté à l'utilisateur
Les documents sont rédigés de façon claire et exploitable
La conduite de l'intervention contribue à la bonne image du service ou de l'entreprise.

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

Connaissance de l'organisation d'un centre de services (selon ITIL)
Connaissance des fonctions avancées d'un traitement de texte et d'un tableur
Connaissance de l'utilisation d'un logiciel de présentation
Connaissance de la configuration et de l'utilisation d'un client de messagerie
Connaissance des services du Web interactif et coopératif
Connaissance des possibilités d'externalisation d'applications

Expliquer l'utilisation d'un poste de travail
Expliquer la recherche d'informations avec un navigateur sur internet ou intranet
Expliquer les fonctions avancées d'un traitement de texte et d'un tableur
Expliquer les fonctions d'un client de messagerie
Expliquer les fonctions d'un logiciel de présentation
Expliquer les services du Web interactif et coopératif

Communiquer à l'oral avec un niveau d'expression permettant une compréhension par le client ou l'utilisateur
Rédiger et transmettre des notes, consignes et procédures en tenant compte des besoins du destinataire
Véhiculer une image positive du centre de services

Respecter les phases d'une intervention d'assistance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	15/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2**

Préparer ou remettre en état un équipement informatique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un cahier des charges ou de la demande d'un client, préparer les outils et les équipements nécessaires à l'intervention, assembler l'équipement informatique du point de vue matériel, puis le tester afin de s'assurer du bon fonctionnement. En réponse à une demande d'évolution ou de dépannage par échange standard de pièces, ajouter ou changer le composant d'un équipement informatique puis effectuer la recette de l'intervention.

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

Dans le cas d'une installation, le technicien prépare l'équipement en atelier avant la vente ou l'installation sur site. Dans le cas d'une demande d'évolution ou de dépannage d'équipement informatique la compétence s'exerce en atelier ou sur site en présence de l'utilisateur.

Critères de performance

L'équipement fonctionne conformément à la demande
Les notices en anglais sont comprises (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues)
Durant l'intervention, les règles de sécurité pour les biens et les personnes sont respectées (risques électriques)
Les tests de fonctionnement et la recette de l'intervention ont été réalisés
Le temps d'intervention imparti est respecté
La fiche d'intervention est rédigée de façon claire et exploitable

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

Connaissance de l'architecture physique du micro-ordinateur : alimentation, carte mère, processeur, mémoires, protections, SETUP, cartes d'extension
Connaissance des différents types de programmes et de l'architecture d'un système d'exploitation
Connaissances des modes d'élimination des déchets conformes à la directive européenne DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques)

Exploiter un document technique rédigé en anglais
Appliquer les règles relatives aux risques électriques (habilitation BS) et électrostatiques
Assembler de façon mécanique et électrique un équipement informatique complet en conformité avec un cahier des charges
Mettre en œuvre les différents modes de démarrage de l'équipement micro-informatique (matériel et système d'exploitation) et tester la configuration matérielle et logicielle
Ajouter, enlever ou remplacer un sous-ensemble d'un micro-ordinateur fixe ou portable et en adapter la configuration (SETUP)
Identifier, charger et configurer le pilote de périphérique approprié
Installer, configurer et tester les différents périphériques

Rédiger un document technique
Répondre aux questions de l'utilisateur dans un langage adapté

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	16/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3

Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande d'intervention, réaliser l'installation du système d'exploitation ou la mise à jour standard d'un poste de travail, puis la vérifier afin d'assurer un fonctionnement conforme à la demande. Réaliser la mise à jour, l'ajout ou la désinstallation d'un logiciel applicatif. Raccorder le poste de travail au réseau local. Dans le cadre d'une intervention planifiée, créer une matrice ou une image d'un poste de travail et la déployer sur des postes clients.

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

Cette compétence s'exerce sur site, elle est sollicitée aussi bien lors des installations, des mises à jour, des ajouts d'applicatifs, que lors des dépannages. Elle peut s'exercer en présence de l'utilisateur. Les activités de déploiement s'exercent sous la responsabilité d'un administrateur réseau.

Critères de performance

Les applications et le système sont configurés conformément à la demande (partitions, utilitaires, services)
Les consignes et procédures de déploiement transmises sont respectées
Les tests de fonctionnement et la recette de l'intervention ont été réalisés
Le temps imparti est respecté
Les modalités de retour à l'état d'origine, pour supprimer une mise à jour, sont connues et applicables
La fiche d'intervention est rédigée de façon claire et exploitable

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

Connaissance des différents types de programmes et de l'architecture d'un système d'exploitation
Connaissance du déploiement en entreprise

Utiliser un logiciel en anglais
Installer une combinaison cohérente de système d'exploitation, de logiciels bureautiques et de logiciels de sécurité
Installer un système d'exploitation dans une machine virtuelle
Paramétrer et personnaliser l'environnement de travail de l'utilisateur
Désinstaller un logiciel ou l'un de ses composants
Mettre à jour les logiciels
Effectuer un retour à l'état d'origine après une mise à jour
Raccorder un poste client à un réseau local
Réaliser et déployer, une matrice de poste client
Rédiger une fiche technique d'intervention

Transmettre aux utilisateurs des informations et des consignes dans un langage adapté
Sensibiliser l'utilisateur à l'importance des mises à jour, en matière de sécurité et de performance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	17/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande de dépannage, identifier les symptômes du dysfonctionnement par le dialogue avec l'utilisateur et par le constat direct, établir un diagnostic sur la cause du dysfonctionnement de l'équipement et vérifier la pertinence du diagnostic à l'aide de tests et d'outils appropriés. Faire appel au professionnel adéquat : spécialiste ou administrateur, voire constructeur ou éditeur ou assurer l'intervention afin de proposer une réponse définitive ou temporaire acceptée par le client.

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

Cette compétence s'exerce sur site en présence de l'utilisateur de l'équipement, dans le respect des termes du contrat de services.

Critères de performance

Les informations concernant les logiciels ou équipements informatiques publiées sur un forum anglophone sont comprises (descripteur lecture/ compréhension de l'écrit au niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues)

Les techniques d'écoute active sont mises en œuvre avec le client

Les différentes pistes de panne sont méthodiquement explorées

Les outils logiciels et matériels sont utilisés à bon escient

Une solution est trouvée et mise en œuvre

L'intervention est sécurisée en termes de risques électriques, de sauvegarde et de confidentialité des données

Les tests de fonctionnement et la recette de l'intervention ont été réalisés

La fiche d'intervention est rédigée de façon claire et exploitable

L'attitude et les propos du technicien sont de nature à rassurer le client

Le technicien traite le client avec considération, tout en gardant le contrôle de la relation

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

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

Rechercher des informations sur un site anglophone

Sélectionner et utiliser les outils professionnels de tests et de diagnostics appropriés

Utiliser le langage de commande du système d'exploitation

Créer, modifier et utiliser une procédure d'enchaînement de commandes système du type batch ou script

Appliquer une technique de communication du type écoute active

S'adapter au niveau d'expression de l'utilisateur et « décoder » sa description du dysfonctionnement

Poser des questions techniquement ciblées et compréhensibles par l'utilisateur

Répondre aux questions de l'utilisateur dans un langage adapté

Appliquer une démarche méthodique de résolution de problème en utilisant un organigramme ou un script de diagnostic

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	18/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Sécuriser un équipement informatique et ses données

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'initiative de l'administrateur ou du technicien, ou bien lors d'interventions d'installation ou de dépannage, 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. Surveiller le système afin d'éviter des problèmes ultérieurs.

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

La compétence s'exerce en entreprise ou chez un particulier. En entreprise, elle s'exerce dans le respect de la politique de sécurité mise en place par son responsable ou l'administrateur réseau. Lors d'une intervention au domicile, elle comprend le conseil de l'utilisateur. Les savoir-faire de cette compétence sont mis en œuvre spécifiquement ou lors de chaque intervention d'installation ou de dépannage.

Critères de performance

La politique de sécurité de l'entreprise est respectée
Les sauvegardes de données sont vérifiées et utilisables dans le cadre d'une restauration
Les journaux d'alertes de sécurité sont connus et correctement interprétés
Les différentes stratégies de sécurité sont connues et utilisées à bon escient
La mise à jour des anti-virus et pare-feu est assurée
Les explications sont adaptées au niveau de compréhension de l'utilisateur

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

Connaissance des différents types de virus informatiques et intrusions
Connaissance des différents types de sauvegardes et de tolérance de panne

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
Consulter et interpréter les journaux d'évènements
Sécuriser physiquement les équipements informatiques (alimentation électrique, vols)
Mettre en œuvre une tolérance de panne de type RAID

Adapter son langage à l'utilisateur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	19/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

Apporter un support technique dans un contexte commercial

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Venir en appui d'un vendeur pour identifier, clarifier et formaliser le besoin du client en termes de services et d'équipement. Rechercher et chiffrer et formaliser par écrit des solutions techniques en fonction du besoin et de l'évolution technologique. Les proposer dans un langage compréhensible pour le client et fournir les informations techniques nécessaires au vendeur afin de satisfaire la demande du client et de conclure la vente.

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

Cette compétence peut s'exercer à la fois en direction des clients (particuliers ou TPE) dans le cadre d'une détection de besoins ou d'opportunités commerciales et vis à vis des fournisseurs pour la passation de commandes.

Dans des structures de distribution grand public le technicien peut également être seul en contact direct avec le client.

Critères de performance

Les solutions techniques décrites sur un site anglophone sont comprises (descripteur lecture/compréhension de l'écrit au niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues)

Les solutions techniques proposées sont pertinentes et argumentées

La proposition technique est rédigée de façon claire

Les explications données prennent en compte le niveau de langage et de compréhension technique du vendeur et du client

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

Rechercher des informations sur un site anglophone

Chercher et proposer une solution technique dans le cadre d'une phase d'avant-vente

Elaborer une proposition technique et un devis selon les normes de l'entreprise

Apporter un support technique dans une structure commerciale

Assurer une veille technologique en informatique

Assister le vendeur dans l'analyse des besoins du client

Proposer des solutions dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Expliquer les solutions au client dans un langage adapté à son niveau de compréhension

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	20/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7**

Assister les utilisateurs d'informatique mobile

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des besoins d'un utilisateur ou selon une politique d'entreprise, en respectant la confidentialité, des données, assister les utilisateurs dans la configuration, la sécurisation et la mise en œuvre (connectée ou déconnectée du réseau) de leurs équipements mobiles et de leur PC portable.

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

Cette compétence s'exerce dans un contexte de généralisation de la mobilité des équipements informatiques : utilisation de terminaux communicants de types variés combinant diverses fonctionnalités telles que messagerie, tableur, agenda.

Les salariés utilisent de plus en plus leurs propres équipements numériques, cette pratique améliore la réactivité de l'entreprise mais présente un risque de sécurité à gérer (solutions de sécurité mobile, VPN).

Critères de performance

Les règles de sécurité sont respectées

L'équipement numérique mobile communique correctement avec le réseau

Les données sont synchronisées entre l'équipement et le poste de travail

Le niveau de communication est adapté à l'utilisateur

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

Connaissance des différents types de connexion (Bluetooth, Ethernet, xDSL, Wifi, Wimax, GPRS, UMTS)

Faire une démonstration de l'utilisation d'un logiciel ou d'un équipement

Configurer 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

Sécuriser les postes et équipements mobiles

Respecter la confidentialité des données et des informations personnelles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	21/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8**

Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande d'assistance, traiter le ticket d'incident en utilisant le téléphone et un outil de prise de contrôle à distance afin de qualifier l'incident selon son urgence et son impact, le résoudre ou le transmettre à un autre niveau, le clôturer dans le respect du contrat de services. Gérer le parc avec un logiciel centralisé relié de façon plus ou moins automatisée au logiciel de gestion des incidents.

Cette compétence s'inscrit dans le processus de gestion des incidents et de gestion des problèmes selon les standards ITIL et ISO 20000-1 : 2005 - Management des Systèmes d'Information.

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

Dans cette compétence, le technicien communique par téléphone avec le client, il se trouve au sein d'un centre de services.

Critères de performance

L'incident est correctement qualifié en fonction de son impact et de son urgence

Les techniques d'écoute active sont mises en œuvre avec le client.

L'incident est résolu par le technicien ou aiguiller vers un support de niveau supérieur.

Les procédures de gestion d'incidents et le contrat de services sont respectés

L'utilisation de l'utilitaire de prise en main à distance est maîtrisée de façon sécurisée.

Les différentes interfaces de l'utilitaire de gestion de parc et de suivi des services sont renseignées de manière claire et exploitable.

L'attitude et les propos du technicien sont de nature à rassurer le client

Le technicien traite le client avec considération, tout en gardant le contrôle de la relation

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

Connaissance des règles de base de gestion des incidents et de gestion des problèmes selon le standard ITIL.

Traiter un ticket d'incident à l'aide d'un outil de gestion (saisir le ticket, qualifier l'incident, décider de la suite à donner et clôturer le ticket)

Utiliser un script de questionnement

Utiliser une base de connaissance de défauts

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

Reproduire un environnement spécifique à l'aide d'une virtualisation de système client ou serveur

Réaliser un inventaire de parc informatique et saisir les informations d'une gestion de parc

Gérer les licences, les versions et les correctifs de logiciels

Produire les états et les statistiques d'une gestion de parc

Appliquer les techniques d'écoute active en adaptant son langage au niveau de l'utilisateur

Négocier en situation de conflit et gérer son stress au téléphone

Commenter l'intervention pour l'utilisateur lors d'une prise de contrôle sur son poste

Répondre aux questions de l'utilisateur dans un langage adapté

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	22/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 9**

Intervenir sur une infrastructure réseau

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un diagnostic de dysfonctionnement ou dans le cadre d'une opération planifiée, installer, remplacer et configurer tant au niveau physique que logique un élément du réseau local, matériel ou logiciel, dans le cadre de procédures prédéfinies et tester son fonctionnement afin qu'il soit conforme aux spécifications de la documentation du réseau.

Il peut s'agir de l'extension, de la modification, du remplacement ou de l'ajout d'un élément d'une infrastructure de réseau (câblage structuré, prises RJ45 et CPL, panneau de brassage, point d'accès de réseau sans fils, commutateurs, routeurs et boîtiers d'accès à Internet).

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

Cette compétence s'exerce principalement en entreprise, parfois au domicile d'un particulier sur des réseaux simplifiés. Le technicien 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.

Critères de performance

L'élément ou l'infrastructure mis en place fonctionne

La configuration logique de l'équipement est correcte et les sous-réseaux et adresses IP sont bien calculés

Les spécifications de la documentation du réseau sont respectées

Le bon fonctionnement de l'équipement ou de l'infrastructure est validé par les tests

Les représentations physiques et logiques du réseau sont interprétées et utilisées de façon appropriée

Les normes d'étiquetage et de référencement sont respectées

Les modifications sont documentées

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

Connaissance des modèles OSI et TCP/IP

Connaissance du système de numération binaire et des calculs utilisés dans l'adressage IP v4

Connaissance de l'adressage IP v6

Mettre en service le câblage

Mettre en service les cartes réseau et les commutateurs

Mettre en service les réseaux sans fils et CPL

Utiliser un plan d'adressage IP

Utiliser les représentations physiques et logiques d'un réseau

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	23/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 10**

Installer et configurer un service réseau

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une opération planifiée, installer et configurer un système d'exploitation serveur et/ou un service réseau, afin de le rendre conforme à un cahier des charges. Le service peut être relatif à l'allocation dynamique d'adresses IP v4, à la conversion de noms, à un site Web ou de téléchargement.

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

Cette compétence s'exerce, en entreprise, dans le cadre d'une installation, d'un déploiement, d'une modification, d'une mise à jour ou d'une restauration du système d'exploitation d'un serveur réseau. Elle s'exerce sous la responsabilité d'un spécialiste ou d'un administrateur réseau.

Critères de performance

Les consignes données sont respectées
Le système d'exploitation serveur est correctement installé et configuré
Le service réseau mis en place est correctement installé et configuré
Le bon fonctionnement du serveur et/ou des services est testé
La documentation du réseau a été mise à jour

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

Connaissance du rôle des services et des protocoles associés (allocation d'adresses IP, résolution de noms, site Web, téléchargement)

Installer et configurer un système d'exploitation serveur.
Installer et configurer un service réseau.
Installer et configurer un serveur de déploiement.

Tenir à jour le dossier technique du serveur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	24/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 11**

Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En réponse à un incident ou lors d'une opération planifiée, effectuer une opération d'administration de base concernant les comptes utilisateur et leurs droits, en intervenant sur l'annuaire réseau, dans le respect des consignes et des procédures, afin d'obtenir un fonctionnement conforme au cahier des charges. Installer un service d'annuaire dans un environnement de réseau simplifié (en mono domaine).

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

Cette compétence s'exerce en entreprise à la demande et sous la responsabilité d'un administrateur réseau.

Critères de performance

La création ou la modification des objets de l'annuaire est conforme aux résultats attendus
La sécurité et la confidentialité des données sont assurées durant et après l'intervention

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

Connaissance des règles juridiques de base relatives aux données personnelles et à celles de l'entreprise (règles de confidentialité et de la CNIL)
Connaissance du rôle et des fonctions d'un annuaire de réseau

Installer/désinstaller un service d'annuaire
Manipuler les objets d'un annuaire de réseau (utilisateurs, groupes, ordinateurs, partage de ressources, stratégie de sécurité ou de gestion)
Installer les impressions en réseau

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	25/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 12**

Déployer des applications et personnaliser les postes client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une intervention planifiée, dans un réseau d'entreprise avec un service d'annuaire, déployer sur des postes clients des applications. Personnaliser les postes clients (configuration IP, partages, profil) en respectant le cahier des charges et en tenant compte de l'environnement réseau.

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

Cette compétence s'exerce ponctuellement en entreprise, sur un réseau avec un service d'annuaire (réseau de type client/serveur) à la demande et sous la responsabilité d'un administrateur réseau.

Critères de performance

Les applicatifs sont déployés conformément à la demande et sont fonctionnels
Les postes sont personnalisés conformément à la demande
Les accès aux partages sont conformes à la demande
La sécurité et la confidentialité des données sont assurées durant et après l'intervention
La recette de l'intervention est réalisée sur chaque poste

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

Connaissances des stratégies de groupes dans un réseau avec un service d'annuaire
Connaissance des profils utilisateur dans un réseau avec un service d'annuaire

Administrer des accès à des ressources distantes sur des postes clients
Déployer une application sur des postes clients
Adapter et personnaliser les postes client

Effectuer la recette des postes clients

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	26/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 13

Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Installer, dépanner ou faire évoluer un accès à un réseau numérique haut débit de type modem, routeur ou boîtier multiservice (*box*), en tenant compte des impératifs de sécurité liés au réseau public, afin d'obtenir un fonctionnement conforme aux besoins du client. Installer et configurer 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.

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

La partie concernant l'accès haut débit de cette compétence s'exerce chez un particulier ou dans une TPE. Concernant la voix sur IP, cette compétence peut s'exercer dans le cadre d'une entreprise, le téléphone utilisé peut alors être un téléphone IP, un poste analogique via une passerelle ou une application installée sur le poste de travail (*soft phone*).

Critères de performance

L'équipement communique correctement avec le réseau
Le bon fonctionnement de l'accès réseau ou de la voix sur IP est validé par les tests

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

Connaissance des éléments de la chaîne de connexion depuis le local de dégroupage jusqu'au câblage d'abonné

Connaissance des protocoles de transmission de voix et d'images

Connaissance des spécificités et les contraintes de la voix sur IP (VoIP)

Installer et configurer un modem/routeur par l'interface Web ou un boîtier numérique multifonctions (*box*)

Configurer le service Wifi d'un boîtier de liaison LAN /WAN haut débit

Configurer un pare-feu

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

Collaborer avec le fournisseur d'accès Internet (FAI) et l'opérateur de télécoms pour identifier la source d'un défaut

Répondre aux questions de l'utilisateur dans un langage adapté

Informar l'utilisateur des délais prévisibles du fonctionnement effectif de l'installation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	27/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 14

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande d'intervention, collecter les symptômes d'un dysfonctionnement du réseau, établir un diagnostic en utilisant les outils appropriés, puis rechercher et mettre en place la solution adaptée, dans le respect du contrat de services, afin d'obtenir un fonctionnement conforme au cahier des charges ou aux besoins du client. Echanger par mail avec le service support anglophone d'un constructeur d'équipements réseaux ou à échanger sur un forum anglophone.

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

Cette compétence s'exerce principalement en entreprise dans le cadre d'un centre de services, mais peut également s'exercer chez un particulier sur un environnement de réseau simplifié.

Critères de performance

Le contenu des messages rédigés en langue anglaise est compréhensible (descripteur lecture/compréhension de l'écrit au niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues [1])

L'incident est correctement qualifié en fonction de son impact et de son urgence

Toutes les informations nécessaires au diagnostic sont collectées auprès de l'utilisateur et par test.

Une solution est trouvée et mise en œuvre

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

Les délais moyens et maximums du contrat de services sont respectés

[1] Conseil de l'Europe : http://www.coe.int/t/linguistic/CADRE_FR.asp

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

Echanger en anglais par mail sur des sujets techniques

Traiter un incident réseau dans un centre de services

Etablir un diagnostic, en se basant sur les couches réseau

Diagnostiquer le dysfonctionnement d'une chaîne de télécommunication

S'adapter au niveau d'expression de l'utilisateur et « décoder » sa description du dysfonctionnement

Poser des questions techniquement ciblées et compréhensibles par l'utilisateur

Répondre aux questions de l'utilisateur dans un langage adapté

Appliquer une démarche méthodique de résolution de problème en utilisant un organigramme ou un script de diagnostic.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	28/36

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer avec l'utilisateur d'un équipement informatique et les autres intervenants d'un centre de services informatiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une demande d'assistance informatique, comprendre la demande d'un utilisateur, lui répondre dans un langage adapté à son niveau de compréhension, transmettre oralement des informations et consignes précises à des collègues et être capable de rédiger un bon d'intervention, une note à destination d'un collègue, une courte notice d'utilisation d'une fonction ou d'un équipement.

Dans le cadre d'une intervention d'installation ou de dépannage d'équipements informatiques, le technicien est capable de comprendre les notices techniques et les préconisations du cahier des charges.

Critères de performance

Les techniques d'écoute active sont mises en œuvre (présentation, questionnement, écoute, reformulation, relance, conclusion)

Le langage est clair, précis et adapté à l'interlocuteur

Les instructions lues sont comprises

Gérer la relation avec le client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une intervention d'installation ou de dépannage d'équipements informatiques, créer et entretenir une relation de confiance avec le client interne ou externe. Si c'est un client interne, prendre en compte sa position dans l'entreprise. Prendre en compte l'historique des relations avec le centre de services afin de personnaliser le plus possible la relation. Etre à l'écoute de l'utilisateur et des problèmes informatiques qu'il rencontre, le traiter avec considération et le rassurer en lui donnant l'assurance qu'il sera assisté au mieux. Gérer son stress et garder le contrôle de la relation quel que soit la personnalité du client.

Critères de performance

L'attitude et les propos du technicien sont de nature à rassurer le client.

Le technicien traite le client avec considération, tout en gardant le contrôle de la relation.

Mettre en œuvre des modes opératoires en maintenance et assistance informatique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une intervention, respecter les consignes. Intervenir sur les équipements et les données en respectant les règles de sécurité. En centre de services, respecter les procédures, que ce soit pour la communication avec le client ou pour l'utilisation d'organigramme de dépannage. Rester dans le cadre du contrat de services négocié avec le client.

Critères de performance

Les règles de sécurité et de confidentialité sont respectées

Les consignes données et les procédures de gestion d'incidents sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	29/36

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	30/36

Glossaire technique

Technicien(ne) d'Assistance en Informatique

Centre de support (*Help Desk*)

Le centre de support a pour mission de gérer les dysfonctionnements aussi rapidement que possible. Dans le domaine des services informatiques, cette structure est de plus en plus abandonnée au profit du centre de services.

Centre de services (*Service Desk*)

Issu du standard ITIL, le centre de services est le point de contact téléphonique unique entre les utilisateurs d'un système d'information et tous les acteurs de la production informatique. Le centre de services a pour objectif de prendre en charge la globalité de la demande du client en visant l'amélioration continue du service et en optimisant son coût.

Client

1 – (*Customer*) Quelqu'un achète des biens ou des services. Le client d'un fournisseur de services informatiques est celui qui négocie le niveau de service.

2 –(*Client*) Partie d'application ou ordinateur employé directement par l'utilisateur, comme un client de messagerie ou un poste de travail.

Contrat de service

Le terme contrat de service désigne tout accord pour fournir des services informatiques, que ce soit un contrat légal ou un accord sur le niveau de service au sein d'une entreprise.

Informatique dans le nuage (*Cloud computing*)

Concept qui consiste à externaliser (ou dématérialiser) des applications, des services ou des infrastructures informatiques vers des serveurs distants dont l'utilisateur ignore l'emplacement. Le terme de nuage est une métaphore pour désigner un ensemble de serveurs situés sur Internet, interconnectés entre eux au moyen d'une excellente bande passante, indispensable pour la fluidité des communications. On notera que dans les schémas réseaux, Internet est symbolisé par un nuage.

ITIL

Information Technology Infrastructure Library est un ensemble de publications sur les meilleures pratiques de gestion des services informatiques. L'ITIL appartient au Cabinet Office (département du gouvernement britannique). Il présente des conseils sur la fourniture des services informatiques de qualité, ainsi que les processus, les fonctions et d'autres aptitudes nécessaires pour les soutenir. Le cadre méthodologique d'ITIL est basé sur un cycle de vie des services et est composé de cinq étapes phases (stratégie des services, conception des services, transition des services, exploitation des services et amélioration continue des services), chacune d'elles est associée à sa propre publication.[1]

[1] Définition issue de <http://www.itilfrance.com>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	31/36

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	33/36

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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TAI	REAC	TP-00476	06	21/12/2015	21/12/2015	34/36

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 droit 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 quelconque."

