

VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (VAE)

Expert en Ingénierie des Systèmes et Réseaux

1) Conditions de recevabilité de la demande des candidats

Le candidat souhaitant acquérir le titre professionnel d'Expert en Ingénierie des Systèmes et Réseaux par la validation des acquis de l'expérience (VAE) doit justifier des compétences professionnelles acquises dans l'exercice d'activités salariées, non salariées ou bénévoles, en rapport direct avec le contenu de cette certification professionnelle.

Le rapport direct avec la certification est présumé lorsque le candidat justifie avoir exercé des fonctions dans des métiers tels que les suivants:

- Chef de projet en systèmes et réseaux
- Chef de projet de maîtrise d'ouvrage en systèmes et réseaux
- Architecte en systèmes et réseaux
- Expert sécurité
- Consultant en systèmes et réseaux
- Consultant sécurité
- Ingénieur support

La durée totale d'activité cumulée exigée, continue ou non, en équivalent temps plein, est de 3 ans.

2) Description de la procédure de VAE

La durée totale de la procédure est d'au minimum 6 mois.

Elle se décompose en quatre phases principales :

- Information
- Étude de recevabilité
- Réalisation du dossier de VAE et accompagnement
- Soutenance devant le jury VAE et décision

Cette démarche peut éventuellement, selon la volonté du candidat, être complétée en cas de validation partielle par une cinquième phase visant à acquérir les compétences manquantes (voir §4 ci-dessous).

Un référent VAE, membre du personnel permanent de la structure formation continue du Groupe ESIEA, est chargé de l'application de cette procédure. Il est le contact privilégié des candidats.

A. Information

IN'TECH organise une fois par semestre une réunion d'information est mise en place afin d'informer les candidats éventuels du contenu du titre et des démarches à entreprendre pour une VAE à IN'TECH.

A l'issue de cette réunion d'information, le candidat, s'il souhaite poursuivre, retire auprès de la direction d'IN'TECH :

- un dossier de recevabilité (destiné à recueillir l'ensemble des éléments nécessaires pour valider la recevabilité de la demande de VAE),
- un guide pour l'accompagner dans ses démarches.

Lorsqu'un candidat ne peut assister à l'une des réunions programmées, un rendez-vous individuel lui est proposé.

B. Recevabilité

Le dossier de recevabilité dûment complété et accompagné de toutes les pièces justificatives demandées est retourné à la direction d'IN'TECH.

A compter de la réception du dossier, envoyé en LR/AR ou déposé sur place contre reçu, IN'TECH dispose d'un délai de deux mois pour notifier au candidat sa décision concernant la recevabilité de la demande.

Si la demande est jugée recevable, le candidat est invité à un entretien de conseil avec le référent VAE pour préparer la suite de la démarche.

C. Réalisation du dossier et accompagnement

Lorsque, à l'issue de l'entretien de conseil, le demandeur prend la décision de s'engager dans la démarche de VAE, il doit adresser par écrit à IN'TECH une confirmation d'engagement dans la VAE pour l'obtention du titre d'expert en ingénierie des Systèmes et Réseaux.

Il lui est aussi proposé un **accompagnement**. Celui-ci, s'il est souhaitable, n'est toutefois pas obligatoire.

L'accompagnement est réalisé conjointement par le référent VAE et par un enseignant de l'équipe IN'TECH, spécialiste du métier. Il peut prendre la forme :

- d'entretiens individuels dans les locaux d'IN'TECH,
- d'ateliers collectifs réalisés avec d'autres candidats VAE,
- d'échanges à distance par téléphone ou courrier électronique.

Le candidat reçoit par ailleurs un **guide de réalisation du dossier VAE** précisant les éléments qu'il doit contenir.

La support du dossier de validation des acquis de l'expérience est libre. Il est cependant recommandé de le présenter sous forme de **portfolio électronique**.

Un portfolio électronique est une collection d'informations numériques, prenant généralement la forme d'un site web, qui décrit et illustre par des preuves concrètes l'apprentissage ou la carrière d'une personne, son expérience et ses réussites. C'est un espace privé ; son propriétaire a le contrôle complet de qui y a accès, comment et quand. Il peut donc, s'il s'agit d'un site web, en protéger l'accès par mot de passe, afin de contrôler la confidentialité des informations qu'il contient.

S'il choisit de réaliser son dossier VAE sous forme de portfolio, le candidat est libre d'utiliser les moyens qu'il souhaite pour le construire et l'héberger. Par défaut, IN'TECH met à disposition des candidats qui le souhaitent des outils de base et une infrastructure d'hébergement, ainsi que l'aide nécessaire à leur bonne utilisation.

D. Jury VAE

Lorsqu'il estime être prêt pour passer devant le jury, le candidat en informe IN'TECH, dépose son dossier (ou fournit l'accès à son portfolio électronique) et sollicite son passage devant le jury VAE. Si le dossier est réalisé sous forme papier, il doit être remis en 6 exemplaires.

Le référent VAE d'IN'TECH vérifie que le dossier comporte les rubriques attendues et des éléments de preuve des compétences à valider. Si c'est le cas, le candidat est convoqué devant le jury VAE.

Un délai minimum d'un mois sépare le dépôt du dossier et la date de soutenance, de façon à permettre aux membres du jury de prendre connaissance du dossier dans de bonnes conditions.

Le jury dispose d'une grille d'évaluation reprenant les compétences du référentiel.

La soutenance dure de l'ordre de 2 heures : 1h de présentation du dossier par le candidat, 30 minutes de questions/réponses, 30 minutes de délibération, suivies de la communication immédiate au candidat de la décision du jury.

En cas de validation de l'ensemble des compétences, le titre est attribué au candidat.

Le cas de validation partielle est traité au § 3 ci-dessous.

3) Au regard des compétences décrites (cf. ANNEXE) : quelques exemples de preuves sur lesquelles se base le jury.

Outre les certificats de travail, fiches de description des postes, le candidat sera appelé à fournir les éléments de preuve suivants :

BLOC ACTIVITÉS N°1 : RECUEIL ET ANALYSE DES BESOINS

| Compétence | Éléments de preuve attendus |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">Définir les besoins du projet en interagissant avec toutes les parties prenantes du projet afin d'obtenir un cahier des charges fonctionnel exprimant clairement, précisément et exhaustivement les besoins du client. | <ul style="list-style-type: none">un exemple minimum de dossier de spécification réalisé dans le cadre d'un projet entrepriseun exemple minimum de rapport décrivant le contexte et le déroulement de l'analyse des besoins au sein du projet ayant donné lieu au dossier de spécifications |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Rédiger l'étude d'opportunité et les spécifications en synthétisant l'ensemble des besoins exprimés par le client et en tenant compte des contraintes et attributs de qualité nécessaires au bon fonctionnement de la solution Réaliser des maquettes afin de valider la faisabilité de briques fonctionnelles de la solution | <ul style="list-style-type: none"> Cf. ci-dessus un exemple minimum d'étude technique réalisée dans le cadre d'un projet sur une technologie innovante |
|--|--|

BLOC D'ACTIVITES N° 2 : CONCEPTION D'INFRASTRUCTURES SYSTEMES ET RESEAUX

| Compétence | Eléments de preuve attendus |
|--|--|
| Définir une solution de services et ses évolutions, adaptées à l'infrastructure cible dans le respect des critères de qualité de service et des coûts exigés par l'entreprise, et s'intégrant dans les solutions de services déjà existantes | un exemple minimum de dossier d'architecture technique |
| Formaliser et rédiger un document d'architecture de services répondant au besoin émis en tenant compte aussi bien de l'environnement technique que de l'environnement opérationnel | Cf. ci-dessus |
| Évaluer les impacts des flux de données d'une architecture cible en terme de dimensionnement réseau et de sécurité | un exemple minimum d'étude d'audit de flux réseau ou de dimensionnement d'infrastructure |
| Piloter un intégrateur externe afin de garantir la mise en oeuvre de briques logicielles en tenant compte des contraintes de l'infrastructure existante | Un exemple montrant les outils utilisés dans la cadre d'un pilotage d'un intégrateur externe |

BLOC D'ACTIVITES N° 3 : INTEGRATION ET DEPLOIEMENT

| Compétence | Eléments de preuve attendus |
|--|---|
| Identifier les besoins clients en analysant le contexte de l'entreprise et ses objectifs afin de proposer les outils adaptés et les configurations appropriées | un exemple minimum de proposition commerciale dans laquelle les chapitres techniques auront été rédigés par le candidat |
| Tester les solutions mises en œuvre pour vérifier l'adéquation de leur fonctionnement | un exemple minimum de cahier de tests |

| | |
|--|--|
| par rapport aux besoins exprimés et au respect des attributs de qualités | |
|--|--|

BLOC D'ACTIVITES N° 4 : ADMINISTRATION

| Compétence | Éléments de preuve attendus |
|---|--|
| Gérer au quotidien les infrastructures systèmes et réseaux afin de maintenir en conditions opérationnelles les services attendus par les utilisateurs | un exemple minimum de rapport de résolution d'incident mettant en avant les méthodes et outils utilisés |
| Mettre en place des tableaux de bord de suivi des performances et de qualité du réseau afin d'administrer les infrastructures, en tenant compte des indicateurs remontés par les outils de supervision | un exemple minimum d'utilisation d'outils de suivi des performances et de la qualité de fonctionnement du réseau |
| Mettre en œuvre une politique et les outils de stockage et de sauvegarde des données nécessaire à la protection de l'information | un exemple minimum de plan de sauvegarde des informations |
| Organiser son activité de veille technologique afin d'apporter de meilleures réponses aux demandes du marché (par l'anticipation des évolutions technologiques, des changements d'environnement) et aux besoins de l'entreprise | un exemple minimum de rapport de veille d'activité technologique |

BLOC D'ACTIVITES N° 5 : GESTION DE LA SECURITE

| Compétence | Éléments de preuve attendus |
|--|---|
| Concevoir et implémenter les solutions de sécurité afin d'atteindre le niveau de sécurité requis sur l'ensemble du système d'information en adéquation avec la politique de sécurité établie | un exemple minimum de dossier d'architecture technique mettant en œuvre une solution de sécurité |
| Tester et éprouver l'ensemble des services fournis par le système d'information afin de s'assurer de l'efficacité des solutions de sécurité mises en place | <ul style="list-style-type: none"> un exemple minimum de rapport d'audit de conformité ou de test d'intrusion un exemple minimum de plan d'action rédigé suite à un audit |
| Sensibiliser et former les personnels de l'entreprise aux normes de sécurité choisies ainsi qu'aux bonnes pratiques afin de s'assurer que l'ensemble de la politique de | Évalué dans le bloc d'activité 6 |

| | |
|---|--|
| sécurité est comprise, respectée et mise en œuvre | |
|---|--|

BLOC D'ACTIVITES N° 6 : ASSISTANCE ET FORMATION DES UTILISATEURS

| Compétence | Éléments de preuve attendus |
|--|--|
| Assister les utilisateurs (hotline) sur les services fournis afin de les aider en cas de panne ou de difficultés | Un exemple rédigé de résolution d'incident expliquant les étapes, les réflexions et les communications avec l'utilisateur |
| <p>Concevoir et configurer les outils de remontée d'informations sur les résolutions d'incidents, permettant d'améliorer leur taux de résolution tout en tenant compte des priorités de ceux-ci</p> <p>Concevoir et réaliser les formations des utilisateurs afin de leur permettre de tirer profit des infrastructures et des outils mis à leur disposition</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Un exemple de mise en place de solution de ticketing pour la gestion des remontées d'information • un exemple minimum de support de formation réalisé • un exemple minimum de questionnaire d'évaluation de la formation |

BLOC D'ACTIVITES N° 8 : GESTION DE PROJET

| Compétence | Éléments de preuve attendus |
|--|--|
| Maintenir, tout au long du projet, un niveau optimal d'information des parties prenantes leur permettant de tenir efficacement leur rôle | <ul style="list-style-type: none"> • un exemple minimum de rapport de synthèse de gestion de projet comprenant • une synthèse des dispositifs mis en place pour assurer la communication entre les différentes parties prenantes • une analyse post-mortem du projet |
| Organiser la réalisation de l'ouvrage, objet du projet, et la piloter dans le respect des plans initiaux (spécifications, charte projet, planning, ...) et des modifications approuvées ultérieurement | <ul style="list-style-type: none"> • un exemple minimum de pilotage de projet et documents correspondants • documents d'avant projet (étude d'opportunité, spécifications, chartes, ...) • documents décrivant les procédures de reporting mises en place • documents de planification • documents de clôture de projet |

4) En cas de validation partielle

A. Préconisations que donnera le jury pour des contrôles complémentaires

En cas de validation d'un sous-ensemble des compétences requises, le jury peut prononcer une certification partielle précisant les compétences démontrées par le candidat.

Le jury peut préconiser un cadre professionnel permettant d'acquérir les compétences manquantes. Il peut aussi préconiser des modules de formation pour compléter la certification, ou la rédaction d'un dossier complémentaire.

Le candidat a le choix de suivre ou non les préconisations du jury.

B. Durée de validité des décisions

Quelles que soient les préconisations du jury (formation, complément d'expérience, dossier, etc.), le candidat dispose de 5 années pour compléter les unités validées.

ANNEXE

INGENIERIE :
REFERENTIEL D'ACTIVITES
ET REFERENTIEL DE CERTIFICATION

BLOC D'ACTIVITÉS N°1 : RECUEIL ET ANALYSE DES BESOINS

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|--|--|--|---|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prise de connaissance du système d'information de l'entreprise cible du projet (le projet pouvant avoir lieu en interne à l'entreprise ou en externe) • Rencontre avec la maîtrise d'ouvrage • Conduite d'entretien avec les parties prenantes afin de les accompagner dans l'énoncé de leurs besoins • Identification des besoins fonctionnels et techniques de la solution • Identification des attributs de qualité de la solution • Rédaction du cahier des charges fonctionnel • Réalisation de maquettes | <p>Définir les besoins du projet en interagissant avec toutes les parties prenantes du projet afin d'obtenir un cahier des charges fonctionnel exprimant clairement, précisément et exhaustivement les besoins des clients</p> <p>Rédiger l'étude d'opportunité et les spécifications en synthétisant l'ensemble des besoins exprimés par le client et en tenant compte des contraintes et attributs de qualité nécessaires au bon fonctionnement de la solution</p> <p>Réaliser des maquettes afin de valider la faisabilité de briques fonctionnelles de la solution</p> | <p>Définir les besoins du projet en interagissant avec toutes les parties prenantes du projet afin d'obtenir un cahier des charges fonctionnel exprimant clairement, précisément et exhaustivement les besoins des clients</p> | <p>Centre de formation et entreprise dans le cadre de projets :</p> <p>Réalisation de réunions d'avant projet avec le client</p> <p>Élaboration d'une étude d'opportunité</p> <p>Élaboration des spécifications</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence des documents d'avant projet : <ul style="list-style-type: none"> - mission et objectifs SMART clairement exprimés (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporellement définis) - description cohérente du projet en coûts, en délais, en vision (le projet global) et en périmètre (la ou les premières versions) - identification de tous les besoins en tenant compte de leur cohérence (exprimés et non exprimés) - attributs de qualité clairement définis - analyse des risques pertinente et propositions d'actions cohérentes - livrables spécifiés |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|-------------------------|---|--|--|--|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| | | Rédiger l'étude d'opportunité et les spécifications en synthétisant l'ensemble des besoins exprimés par le client et en tenant compte des contraintes et attributs de qualité nécessaires au bon fonctionnement de la solution | cf. ci-dessus | |
| | | Réaliser des maquettes afin de valider la faisabilité de briques fonctionnelles de la solution | <p>Centre de formation dans le cadre des projets :</p> <p>Réalisation de maquettes et études techniques</p> | <p>Pertinence de la maquette réalisée en fonction du besoin d'étude de faisabilité:</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude de l'existence de solutions similaires ou réadaptables - traitement de tous les cas envisagés - prise en compte des contraintes techniques - validation des tests envisagés |

BLOC D'ACTIVITÉS N°2 : CONCEPTION D'INFRASTRUCTURES SYSTÈMES ET RÉSEAUX

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|---|---|--|---|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <ul style="list-style-type: none"> • Choix des services adaptés aux besoins exprimés par la maîtrise d'ouvrage • Évaluation des risques et des impacts techniques des solutions retenues sur le système actuel • Évaluation des coûts des solutions proposées en fonction des services rendus • Préconisation d'améliorations en termes de processus et/ou de solutions logicielles ou réseau • Intégration des besoins de supervision dans les solutions envisagées • Participation à des réunions d'architecture avec les acteurs du | <p>Définir une solution de services et ses évolutions, adaptées à l'infrastructure cible dans le respect des critères de qualité de service et des coûts exigés par l'entreprise, et s'intégrant dans les solutions de services déjà existantes</p> <p>Formaliser et rédiger un document d'architecture de services répondant au besoin émis en tenant compte aussi bien de l'environnement technique que de l'environnement opérationnel</p> <p>Évaluer les impacts des flux de données d'une architecture cible en termes de dimensionnement réseau</p> | <p>Définir une solution de services et ses évolutions, adaptées à l'infrastructure cible dans le respect des critères de qualité de service et des coûts exigés par l'entreprise, et s'intégrant dans les solutions de services déjà existantes</p> | <p>Entreprise et centre de formation dans le cadre des projets et d'études de cas :</p> <p>Rédaction de cahiers des charges technique</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence du cahier des charges technique et des solutions proposées : <ul style="list-style-type: none"> - prise en compte des tous les besoins exprimés dans les spécifications - propositions de solutions techniques adaptées - prise en compte des éléments externes interagissant avec le projet - adéquation entre la solution proposée et les exigences de flux de données • Prise en compte des impacts de la solution choisie sur l'environnement technique et organisationnel |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|---|--|--|------------------------|-----------------------|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| projet <ul style="list-style-type: none"> • Pilotage d'intégrateurs externes dans les choix de briques logicielles s'intégrant dans l'infrastructure existante • Rédaction des cahiers d'architecture d'infrastructures techniques • Pratique d'une veille technologique • Préconisation de modifications de configurations | et de sécurité Piloter un intégrateur externe afin de garantir la mise en œuvre de briques logicielles en tenant compte des contraintes de l'infrastructure existante | Formaliser et rédiger un document d'architecture de services répondant au besoin émis en tenant compte aussi bien de l'environnement technique que de l'environnement opérationnel | cf. ci-dessus | |
| | | Évaluer les impacts des flux de données d'une architecture cible en termes de dimensionnement réseau et de sécurité | | |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|-------------------------|---|--|--|---|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| | | Piloter un intégrateur externe afin de garantir la mise en œuvre de briques logicielles en tenant compte des contraintes de l'infrastructure existante | <p>Entreprise dans le cadre de projets :</p> <p>Lors d'appels à intégrateurs externes</p> <p>Centre de formation dans le cadre de projets :</p> <p>Pilotage de projets</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Définition claire des actions à mener et des délais • Périodicité adaptée des reportings • Révision adaptée du planning en fonction des résultats |

BLOC D'ACTIVITÉS N°3 : INTÉGRATION ET DÉPLOIEMENT

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|--|--|---|--|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des opportunités de faisabilité opérationnelle d'un projet • Préconisation d'utilisation de briques logicielles afin d'améliorer les outils et processus utilisés • Rédaction de la partie technique d'une proposition commerciale • Approfondissement et expertise sur les solutions logicielles proposées • Suivi de la mise en œuvre, du paramétrage et de l'interfaçage du progiciel • Vérification de la conformité de l'oeuvre par rapport à la demande formulée par la maîtrise d'ouvrage | <p>Identifier les demandes des clients pour évaluer leur faisabilité et identifier les outils les plus adaptés à leur réponse</p> <p>Tester les solutions mises en œuvre pour vérifier l'adéquation de leur fonctionnement par rapport aux besoins exprimés et le respect des attributs de qualités.</p> | <p>Capacité à évaluer les solutions logicielles et matérielles qui répondent le mieux à la demande d'un client.</p> <p>Connaissance des logiciels et solutions matérielles permettant de répondre à la demande d'un client et permettant de lui fournir une solution en adéquation avec sa demande</p> | <p>Entreprise dans le cadre de projets :</p> <p>Elaboration de propositions techniques et commerciales</p> <p>Centre de formation dans le cadre de projets:</p> <p>Elaboration de propositions techniques en fonction du cahier des charges technique</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence de la proposition commerciale : <ul style="list-style-type: none"> - adéquation aux besoins du client - adéquation aux solutions équivalentes du marché - cohérence entre le budget envisagé et les services et matériels fournis |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|---|---|--|---|--|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <ul style="list-style-type: none"> • Test du bon fonctionnement du matériel informatique, des périphériques et des logiciels installés | | <p>Tester les solutions mises en œuvre pour vérifier l'adéquation de leur fonctionnement par rapport aux besoins exprimés et le respect des attributs de qualités.</p> | <p>Entreprise et centre de formation dans le cadre des projets:</p> <p>Réalisation de tests sur les solutions finalisées</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence des tests réalisés : <ul style="list-style-type: none"> - exhaustivité des tests par rapport aux fonctionnalités et attributs de qualité du produit - prise en compte des impacts sur l'environnement opérationnel |

BLOC D'ACTIVITÉS N°4 : ADMINISTRATION

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|---|--|--|--|---|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <ul style="list-style-type: none"> • Exploitation des infrastructures systèmes et réseaux • Sauvegarde des données de l'entreprise • Création des outils de supervision • Supervision du réseau • Maintenance des outils, infrastructures et applications • Gestion des accès • Garantie du respect de la politique de sécurité • Rédaction de procédures d'exploitation • Optimisation des infrastructures réseau • Amélioration des outils mis en place • Mise en place d'un système de veille en entreprise offrant aux experts de l'entreprise les moyens de travailler sur l'information. • Suivi des nouveautés | <p>Exploiter au quotidien les infrastructures systèmes et réseaux afin de maintenir en conditions opérationnelles les services attendus par les utilisateurs</p> <p>Mettre en place des tableaux de bord de suivi des performances et de qualité du réseau afin d'administrer les infrastructures, en tenant compte des indicateurs remontés par les outils de supervision</p> <p>Mettre en œuvre une politique et les outils de stockage et de sauvegarde des données nécessaire à la protection de l'information</p> <p>Organiser une activité de veille technologique en s'informant sur les nouvelles technologies en fonction des évolutions et des besoins de l'entreprise</p> | Gérer au quotidien les infrastructures systèmes et réseaux afin de maintenir en conditions opérationnelles les services attendus par les utilisateurs | <p>Entreprise et centre de formation dans le cadre des projets:</p> <p>Résolution d'incidents</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Rapidité dans l'identification de la source de l'incident • Capacité à trouver des solutions pertinentes au problème soit par des recherches personnelles, soit par utilisation des ressources et personnes de son entourage |
| | | Mettre en place des tableaux de bord de suivi des performances et de qualité du réseau afin d'administrer les infrastructures, en tenant compte des indicateurs remontés par les outils de supervision | <p>Entreprise et centre de formation dans le cadre des projets:</p> <p>Elaboration et mise en place d'outils et de procédures de remontée d'information</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence des outils et procédures mis en œuvre: <ul style="list-style-type: none"> - simplicité d'affichage et d'utilisation des outils mis en place - prise en compte des exigences de temps de réponse suite à un incident - clarté des procédures |
| | | Mettre en œuvre une politique et les outils de stockage et de sauvegarde des données nécessaires à la protection de l'information | <p>Entreprise et centre de formation dans le cadre des projets:</p> <p>Elaboration et mise en œuvre d'une politique de sauvegarde</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence des outils de sauvegarde mis en œuvre: <ul style="list-style-type: none"> - prise en compte des besoins exprimés - évaluation correcte de la taille des supports de sauvegarde - pertinence de la périodicité des sauvegardes - simplicité de retour à des versions antérieures |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|---|---|---|---|---|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| en matière de matériels, de nouvelles technologies, de nouveaux outils et de nouvelles failles de sécurité. | | Organiser une activité de veille technologique en s'informant sur les nouvelles technologies, en fonction des évolutions et des besoins de l'entreprise | <p>En centre de formation et en entreprise dans le cadre de projets :</p> <p>Élaboration de rapports de recherche documentaire</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Respect des méthodologies de recherche documentaire • Pertinence de l'information récoltée • Qualité de la synthèse de l'information • Qualité et pertinence des rapports produits |

BLOC ACTIVITÉS N°5 : GESTION DE LA SÉCURITÉ

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|---|--|---|---|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <ul style="list-style-type: none"> • Définition de la politique de sécurité • Diffusion des règles de sécurité • Formation des utilisateurs aux bonnes pratiques de sécurité • Mise en œuvre des outils de sécurisation du système d'information • Préconisation de solutions de sécurité • Configuration des outils de sécurité • Pilotage des audits de sécurité réalisés par des prestataires externes • Réalisation des audits de configuration • Réalisation des tests d'intrusion • Automatisation d'audits simples de configuration • Rédaction des résultats d'audit et du plan | <p>Concevoir, implémenter et améliorer les solutions de sécurité afin d'atteindre le niveau de sécurité requis sur l'ensemble du système d'information en adéquation avec la politique de sécurité établie</p> <p>Tester et éprouver l'ensemble des services fournis par le système d'information afin de s'assurer de l'efficacité des solutions de sécurité mises en place</p> <p>Sensibiliser et former les personnels de l'entreprise aux normes de sécurité choisies ainsi qu'aux bonnes pratiques afin de s'assurer que l'ensemble de la politique de sécurité est comprise, respectée et mise en œuvre</p> | <p>Concevoir, implémenter et améliorer les solutions de sécurité afin d'atteindre le niveau de sécurité requis sur l'ensemble du système d'information en adéquation avec la politique de sécurité établie</p> | <p>Entreprise dans le cadre de projets :</p> <p>Elaboration de solutions de sécurité dans le respect de la politique de sécurité de l'entreprise</p> <p>Centre de formation dans le cadre des projets:</p> <p>Elaboration des solutions de sécurité</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence des solutions mises en place: <ul style="list-style-type: none"> - conformité de la solution choisie en fonction du besoin - adéquation des configurations choisies en fonction des critères de sécurité exigés et des besoins exprimés - rédaction de procédures de modification des configurations - audit des solutions mises en place avant la mise en production |
| | | <p>Tester et éprouver l'ensemble des services fournis par le système d'information afin de s'assurer de l'efficacité des solutions de sécurité mises en place</p> | <p>Entreprise dans le cadre de projets :</p> <p>Audits de conformité et tests de vulnérabilités</p> <p>Centre de formation:</p> <p>Auditer les infrastructures en place de façon périodique</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence des audits réalisés: <ul style="list-style-type: none"> - respect des périmètres définis - exhaustivité et pertinence des tests réalisés - prise en compte des évolutions de l'infrastructure - pertinence du plan d'action proposé |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|---|---|---|---|-----------------------|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| d'action associé • Pilotage de la réalisation du plan d'action | | Sensibiliser et former les personnels de l'entreprise aux normes de sécurité choisies ainsi qu'aux bonnes pratiques afin de s'assurer que l'ensemble de la politique de sécurité est comprise, respectée et mise en œuvre | <i>Evalué dans le bloc d'activité 6</i> | |

BLOC ACTIVITÉS N° 6 : ASSISTANCE ET FORMATION DES UTILISATEURS

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|--|--|--|---|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <ul style="list-style-type: none"> • Écoute des utilisateurs • Mise en place d'outils de suivi d'incidents • Réalisation de procédures d'intervention • Réalisation de procédures d'escalade d'incidents • Priorisation des interventions • Réalisation de formations aux utilisateurs | <p>Analyser les problèmes remontés par les utilisateurs (hotline) sur les services fournis afin de les aider en cas de panne ou de difficultés</p> <p>Concevoir et configurer les outils de remonté d'informations sur les résolutions d'incidents, permettant d'améliorer leur taux de résolution tout en tenant compte des priorités de ceux-ci</p> <p>Concevoir et réaliser les formations des utilisateurs afin de leur permettre de tirer profit des infrastructures et des outils mis à leur disposition</p> | <p>Analyser les problèmes remontés par les utilisateurs (hotline) sur les services fournis afin de les aider en cas de panne ou de difficultés</p> <p>Concevoir et configurer les outils de remonté d'informations sur les résolutions d'incidents, permettant d'améliorer leur taux de résolution tout en tenant compte des priorités de ceux-ci</p> <p>Concevoir et réaliser les formations des utilisateurs afin de leur permettre de tirer profit des infrastructures et des outils mis à leur disposition</p> | <p>Entreprise dans le cadre de projets :</p> <p>Mission de support</p> <p>Centre de formation dans le cadre de projets :</p> <p>Jeu de rôle dans lequel les élèves sont mis en situation de résolution d'un incident simulé par une infrastructure réseau mise en place par l'enseignant</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'écoute apportée aux utilisateurs • Rapidité de l'identification des problèmes • Adéquation de la périodicité de la remontée d'information durant toute la résolution de l'incident |
| | | <p>Analyser les problèmes remontés par les utilisateurs (hotline) sur les services fournis afin de les aider en cas de panne ou de difficultés</p> <p>Concevoir et configurer les outils de remonté d'informations sur les résolutions d'incidents,</p> | <p>Entreprise dans le cadre de projets :</p> <p>Elaboration d'outils de gestion de tickets d'incidents informatiques</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence de la solution de gestion de tickets mise en œuvre : <ul style="list-style-type: none"> - Etude exhaustive des solutions existantes - Adéquation du choix de la solution à la problématique de l'entreprise |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|-------------------------|---|--|---|---|
| ACTIVITE et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| | | <p>permettant d'améliorer leur taux de résolution tout en tenant compte des priorités de ceux-ci</p> <p>Concevoir et réaliser les formations des utilisateurs afin de leur permettre de tirer profit des infrastructures et des outils mis à leur disposition</p> | | |
| | | <p>Analyser les problèmes remontés par les utilisateurs (hotline) sur les services fournis afin de les aider en cas de panne ou de difficultés</p> <p>Concevoir et configurer les outils de remonté d'informations sur les résolutions d'incidents, permettant d'améliorer leur taux de résolution tout en tenant compte des priorités de ceux-ci</p> <p>Concevoir et réaliser les formations des utilisateurs afin de leur permettre de tirer profit des infrastructures et des outils mis à leur disposition</p> | <p>Entreprise dans le cadre de projets :</p> <p>Élaboration de supports et de formations</p> <p>Centre de formation dans le cadre de projets :</p> <p>Élaboration de supports et de formations</p> <p>Élaboration de questionnaires d'évaluation de la formation (permettant de valider la compréhension et la mise en œuvre des pratiques)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence des supports et des formations : <ul style="list-style-type: none"> - accessibilité et vulgarisation des sujets techniques - prise en compte des populations à former - clarté des supports • Cohérence des questionnaires de retour d'information <ul style="list-style-type: none"> - adaptation aux formations suivies - adéquation aux objectifs visés - simplicité de traitement de l'information recueillie |

BLOC ACTIVITÉS N° 7 : Gestion de projet

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|---|---|--|--|
| ACTIVITE ET TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <p>Organisation initiale du projet et des moyens, définition des plans d'actions.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadrage des besoins - Cadrage des moyens - Planification initiale (les coûts, les solutions, les délais) - Mise en place d'indicateurs <p>Pilotage du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - collecte et analyse d'informations sur l'état du projet - lancement et suivi des actions nécessaires au maintien du projet en ligne avec ses objectifs <p>Diffusion de toute l'information nécessaire aux parties prenantes leur permettant de tenir leur place dans le projet.</p> <p>Suivi et administration des contrats des partenaires/fournisseurs</p> <p>Clôture de phase ou de projet</p> <p>Pilotage de la livraison des livrables</p> <p>Organisation des revues de fin de phases et du bilan</p> | <p>Maintenir, tout au long des projets, un niveau optimal de compréhension et de bonnes relations entre les parties prenantes (directions métiers, directions informatiques études et exploitation, ...) leur permettant de tenir efficacement leur rôle</p> | <p>Maintenir, tout au long des projets, un niveau optimal de compréhension et de bonnes relations entre les parties prenantes (directions métiers, directions informatiques études et exploitation, ...) leur permettant de tenir efficacement leur rôle</p> | <p>En situation projet en entreprise et en centre de formation :</p> <p>Produire des documents d'avancement de projet</p> | <p>Les informations de suivi sont adaptées aux besoins et aux rôles des différentes parties prenantes</p> |
| | | | <p>En situation projet en entreprise et en centre de formation :</p> <p>Conduire un point d'avancement sur un projet devant un comité de pilotage</p> | <p>L'information est présentée de manière synthétique et adaptée à l'auditoire</p> <p>Les techniques de communication et de négociation employées sont adéquates et débouchent sur l'obtention d'accords allant dans le sens du projet</p> |
| | <p>Organiser efficacement la réalisation de l'ouvrage, objet du projet, et la piloter dans le respect des plans initiaux (spécifications, charte projet, planning, ...) et des modifications approuvées ultérieurement en faisant appel à un maître d'œuvre (MOE)</p> | <p>Organiser efficacement la réalisation de l'ouvrage, objet du projet, et la piloter dans le respect des plans initiaux (spécifications, charte projet, planning, ...) et des modifications approuvées ultérieurement en faisant appel à un maître d'œuvre (MOE)</p> | <p>En situation projet en entreprise et en centre de formation :</p> <p>Mettre en place l'organisation initiale d'un projet</p> | <p>Les documents d'avant-projet réalisés offrent une vision complète du projet et sont diffusés aux parties prenantes</p> <p>L'organisation du travail de l'équipe de projet est cohérente et adaptée aux moyens à disposition</p> |
| | | | <p>En centre de formation, sous forme d'examen :</p> <p>Démontrer la connaissance et la compréhension des principaux processus et activités de la gestion de projet</p> | <p>Les réponses sont correctes vis-à-vis du référentiel PMBOK.</p> |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | | |
|--|---|--|--|---|
| ACTIVITE ET TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| Gestion des aspects administratifs liés à la clôture du projet | | | En situation projet en centre de formation : Construire et gérer un planning | Les tâches sont identifiées et organisées rigoureusement. Le planning est tenu à jour, et les écarts éventuels sont correctement analysés et traités. |
| | | | En situation projet en centre de formation : Construire et gérer le budget d'un projet | Correction et clarté dans la présentation du budget Recettes et dépenses sont suivies ; les écarts éventuels sont analysés et traités. |
| | | | En situation projet en centre de formation Conduire des réunions de pilotage de projet avec les équipes de réalisation | Le processus de reporting mis en place permet d'avoir une supervision des indicateurs clés du projet et permet si nécessaire de décider d'actions correctrices adéquates Les actions correctrices nécessaires à la bonne évolution du projet sont entreprises en rapport avec les situations rencontrées |
| | | | En centre de formation : Conduire une analyse post-mortem de projet | L'analyse post-mortem est réalisée en détail et permet d'identifier les leçons à tirer |