



## Référentiel de Certification



|             |  |
|-------------|--|
| <b>CDC</b>  |  |
| <b>RP</b>   |  |
| <b>RF</b>   |  |
| <b>RC</b>   |  |
| <b>REAC</b> |  |
| <b>DSP</b>  |  |

# Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques

|                                 |
|---------------------------------|
| Libellé réduit: TSGRI           |
| Code produit: 09827.1           |
| Type de document: RC            |
| Version: 1.2                    |
| Date de validation: 20/11/2003  |
| Date de mise à jour: 18/02/2004 |

# **Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques**

*Référentiel de Certification*

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

**Chef de projet**

Le Capitaine Denis

**Participants pour les centres**

Aimé Jean-Baptiste POITOU CHARENTES Rochefort

Bachman Mireille RHONE ALPES Lyon-Venissieux

Beurton Arnaud RHONE ALPES Lyon-Venissieux

Laurent Claude LORRAINE Metz

Massol Gérard AQUITAINE Bordeaux-Pessac

Morillon Jean LIMOUSIN Brive La Gaillarde

Reverdy Nicole MIDI-PYRENEES Millau

Rouel Evelyne AUVERGNE Beaumont

**Participants pour la DEAT**

Le Capitaine Denis DEAT DST

**Responsable d'unité sectorielle**

Fiat Bernard

# **CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE**

**Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire  
de Ressources Informatiques**

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU  
DU TITRE PROFESSIONNEL  
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI  
"Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques"**

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RCT01</b> | <b>REFERENCE DE LA SPECIALITE:</b><br>Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques<br><b>Arrêté de spécialité / date de parution au J.O.:</b> Non Inscrit au répertoire<br><b>Niveau:</b> III<br><b>Code de la nomenclature NSF:</b> 326u<br><b>Code OSIA:</b><br><b>Domaine d'activité:</b> Informatique                                                                                                                           |
| <b>RCT02</b> | <b>LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Assurer l'administration et l'exploitation courantes de tout ou partie des ressources informatiques</li><li>- Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques</li><li>- Apporter aux décideurs les éléments nécessaires à la supervision de la production informatique</li></ul> |
| <b>RCT03</b> | <b>LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:</b><br>Sans objet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>RCT04</b></p> | <p><b>CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:</b><br/> <b>Définition et description de l'emploi-type visé:</b><br/> Le gestionnaire de ressources informatiques peut être employé dans une PME/PMI, dans une unité décentralisée d'une grande entreprise ou d'une administration.<br/> Sa mission est de mettre en exploitation, suivre, sécuriser, optimiser et faire évoluer les ressources nécessaires (infrastructures réseaux, serveurs et systèmes d'exploitation, bases de données et applications, etc.) à la production attendue du système d'information de l'entreprise dans le respect des méthodes, normes, standards du marché, des contrats passés avec les fournisseurs et des contrats de services conclus avec les utilisateurs.</p> <p>Ce métier s'exerce dans des contextes variables en fonction du type d'infrastructure technique, de la taille de l'entreprise et/ou de celle dans laquelle intervient le gestionnaire de ressources informatiques et de la nature des applications métier mises en œuvre.<br/> Au sein d'une PME/PMI, le gestionnaire de ressources informatiques présente un profil polyvalent et s'appuie, s'il y a lieu, sur des prestataires.</p> <p>Lors de ses interventions, le gestionnaire de ressources informatiques prend en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Les attentes de l'utilisateur,</li> <li>· Les capacités des ressources informatiques,</li> <li>· Les exigences des applications métier.</li> </ul> <p>Il est chargé de conduire les opérations d'exploitation des ressources matérielles et logicielles. Il s'ajuste régulièrement avec les autres membres de l'équipe d'exploitation dans la perspective de gérer la production. Ces tâches quotidiennes sont effectuées dans le respect de la qualité de service et de la sécurité.</p> <p>Le gestionnaire de ressources informatiques est disponible pour assister les utilisateurs à la mise en œuvre de leurs applications et des ressources nécessaires à leur bon fonctionnement.</p> <p>Dans le cadre des évolutions courantes du système informatique (changement de version de logiciel, évolution des matériels ou des procédures, etc.), il prend les mesures nécessaires au maintien de la qualité de service.</p> <p>Ce travail demande de cultiver une curiosité permanente vis-à-vis des nouveaux outils et produits techniques, d'adopter les formes de concertation appropriées aux interlocuteurs et aux situations et de s'astreindre à une organisation rigoureuse de façon, par exemple, à pouvoir intervenir sur plusieurs champs techniques tout en respectant les délais.<br/> Ce travail demande une compréhension de la langue anglaise. Les documents constructeurs, les notes d'application techniques, les aides en ligne, les messages d'erreur, les sites WEB et FTP consultés, etc. sont le plus souvent exploités en anglais.</p> <p><b>Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:</b><br/> Le gestionnaire de ressources informatiques peut être employé dans une PME/PMI ou dans une unité décentralisée d'une grande entreprise ou d'une administration.<br/> Il peut également travailler dans les Sociétés de Services (S.S.I.I.) pour lesquelles il interviendra :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Dans les PME/PMI soit en avant-vente, soit en placement en régie sur une longue durée,</li> <li>· Dans les grandes entreprises en tant que spécialiste.</li> </ul> <p>Il peut intégrer également des grandes entreprises, mais là son champ d'intervention sera plus spécialisé.</p> |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Il travaille sur des postes de travail nécessitant l'utilisation du clavier et la lecture sur écran pour une grande partie de son temps d'activité.</p> <p>Une partie de son activité peut se réaliser à distance, au téléphone ou au travers des réseaux informatiques.</p> <p>Dans certains cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Possibilité de travail en horaires décalés et le week-end,</li> <li>· Possibilité de travail en environnement climatisé,</li> <li>· Possibilité de déplacements sur différents sites.</li> </ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>RCT05</b></p> | <p><b>LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:</b></p> <p><b>Assurer l'administration et l'exploitation courantes de tout ou partie des ressources informatiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivre et optimiser les performances des serveurs informatiques</li> <li>- Gérer les comptes et les droits des utilisateurs du système informatique</li> <li>- Gérer la sécurité d'accès aux ressources en respectant l'annuaire du système informatique</li> <li>- Exploiter les réseaux informatiques de l'entreprise</li> <li>- Suivre et optimiser les performances des collecticiels (applications groupware)</li> <li>- Suivre et optimiser les performances des bases de données</li> <li>- Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique</li> <li>- Administrer la production informatique</li> <li>- Gérer la sécurité physique des ressources informatiques</li> <li>- Renseigner et exploiter les indicateurs de suivi de la qualité de la production informatique</li> <li>- Exploiter les infrastructures de télécommunications du système informatique</li> <li>- Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique</li> </ul> <p><b>Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation</li> <li>- Mettre en exploitation une ressource informatique</li> <li>- Assister et conseiller les utilisateurs suite à une évolution du système informatique</li> <li>- Former aux nouveaux outils informatiques les utilisateurs et le personnel informatique</li> <li>- Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique</li> </ul> <p><b>Apporter aux décideurs les éléments nécessaires à la supervision de la production informatique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer de nouvelles ressources informatiques et participer à leurs choix</li> <li>- Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante de tout ou partie des ressources informatiques</li> <li>- Préparer les contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique</li> <li>- Participer à l'élaboration des budgets du service informatique</li> <li>- Garantir que les contraintes de la production informatique sont prises en compte par les projets de développement d'applications</li> <li>- Rechercher et analyser les informations sur les changements dans l'entreprise</li> <li>- Rechercher et analyser les informations sur les évolutions technologiques en informatique</li> </ul> |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                                                                   |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>RCT06</b></p> | <p><b>CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:</b></p> |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p>Les neuf critères d'appréciation et les seuils indiqués ci-dessous sont communs à l'ensemble des compétences de l'activité, mais tous ces critères ne s'appliquent pas nécessairement à chacune des compétences. Ces critères possèdent une dominante de technicité (1, 2, 3), de méthode (4, 5, 6) ou de comportement (7, 8, 9).</p> <p><b>TECHNICITE</b></p> <p>1 - Fonctionnement ou résultat final<br/>La ressource fonctionne conformément à la demande exprimée, quelle que soit la mise en exploitation effectuée</p> <p>2 - Sécurité et confidentialité<br/>Les règles de sécurité et de confidentialité sont respectées tant sur l'aspect informatique qu'organisationnel</p> <p>3 - Utilisation appropriée des outils<br/>L'environnement technique est pris en compte lors des interventions de suivi et de contrôle des ressources</p> <p><b>METHODE</b></p> <p>4 - Gestion du temps<br/>Après détermination des priorités, les tâches sont dimensionnées et organisées</p> <p>5 - Démarche méthodique<br/>Une démarche méthodique observable est mise en œuvre</p> <p>6 - Procédures<br/>Les règles organisationnelles de l'entreprise sont respectées<br/>Le candidat est capable d'élaborer de nouvelles procédures</p> <p><b>COMPORTEMENT PROFESSIONNEL</b></p> <p>7 - Communication écrite et orale<br/>Le candidat écoute, expose, argumente et rédige en utilisant le bon niveau de langage et le vocabulaire approprié avec ses différents interlocuteurs</p> <p>8 - Capacités relationnelles<br/>Le candidat adapte son attitude au contexte et rend compte de son activité</p> <p>9 - Responsabilité professionnelle<br/>Le candidat est capable de citer la nature et les limites de ses responsabilités vis-à-vis de son métier et de son environnement<br/>Il exerce une curiosité intellectuelle envers son métier et son environnement</p> |
| <b>RCT07</b> | <p><b>MODALITES DE MISE EN OEUVRE:</b></p> <p>Quel que soit le parcours accompli par les candidats, le système de certification du ministère chargé de l'emploi, fonde la spécificité de son dispositif de validation des compétences professionnelles sur le principe d'un faisceau de preuves reposant essentiellement, mais non exclusivement, sur une évaluation par une mise en situation professionnelle.</p> <p>La mise en œuvre de cette principale modalité peut prendre deux formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit le candidat est amené à pouvoir faire la "démonstration" de ses compétences au travers d'une situation professionnelle directement observable par les évaluateurs,</li> <li>- soit le candidat peut en faire la démonstration de manière différée, par la présentation aux évaluateurs d'une réalisation effectuée préalablement au cours d'une situation professionnelle identifiée.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p>Des preuves réunies par le candidat lors des activités qu'il a réalisées antérieurement peuvent, soit compléter, soit se substituer partiellement, voire même totalement à cette mise en situation professionnelle. Pour être "recevables", ces preuves doivent être répertoriées dans la typologie de preuves du Référentiel de Certification et pouvoir être authentifiées par les évaluateurs comme significatives d'une maîtrise du métier ou de l'activité considérée.</p> <p>Lorsque la mise en œuvre d'une partie des compétences ne peut être observée directement ou de manière différée et qu'il ne peut y avoir apports de preuves, il y a nécessité d'utiliser des modalités d'évaluation complémentaires adaptées à la nature de l'activité ; ex : récit circonstancié d'activités exercées ; réponse à un questionnaire professionnel traduisant la maîtrise de compétences mises en œuvre.</p> <p>L'entretien final avec le jury permet, à partir des preuves ainsi constituées, de vérifier, auprès du candidat, sa compréhension, sa vision globale du métier et les représentations qu'il s'en fait dans différents contextes d'exercice ainsi que son appropriation de la culture professionnelle</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>RCT08</b> | <p><b>DISPOSITIF D'EVALUATION:</b><br/> <b>Epreuve finale (à destination des candidats ayant effectué un parcours composé exclusivement de périodes de formations 1a):</b><br/> Description de l'épreuve finale<br/> Pour le CANDIDAT, l'épreuve finale permettant l'observation de la mise en œuvre des compétences essentielles attendues dans l'emploi se déroule sur une durée d'UNE JOURNEE ET DEMI et comprend TROIS PARTIES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· une étude de cas sur l'ensemble des activités (durée approximative 4 heures)</li> <li>· une mise en situation pratique (durée approximative 1 heure)</li> <li>· un entretien d'explicitation (durée maximum ¾ d'heure)</li> </ul> <p><b>CAHIER DES CHARGES DE L'EPREUVE FINALE</b></p> <p>1- ETUDE DE CAS (hors présence du jury et en présence d'un surveillant)<br/> L'étude de cas porte sur la mise en place de nouvelles ressources dans le système informatique d'une PME/PMI. Elle comporte 5 points particuliers</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'administration (organisation des droits et accès, annuaire, partage)</li> <li>- l'exploitation (moyens et procédures de sécurisation du système, des applications, des données)</li> <li>- le réseau (liste des équipements, schéma, plan d'adressage)</li> <li>- la qualité de service (tableau d'indicateurs)</li> <li>- l'évolution (proposition de solutions techniques par rapport à une demande)</li> </ul> <p>Le candidat remettra un rapport professionnel présentant les solutions préconisées dans le cadre d'une maquette proposée avec l'épreuve, celui-ci servira de support à la mise en situation</p> <p>2- MISE EN SITUATION</p> <p><b>ENVIRONNEMENT DE LA SITUATION D'EVALUATION</b><br/> Cette situation professionnelle utilisée comme support de l'évaluation peut avoir lieu en situation réelle en entreprise, ou bien être reconstituée dans un centre d'évaluation</p> |

L'environnement technique de la mise en situation, comme la spécification précise de chaque intervention ou le type de système d'exploitation serveur, doivent correspondre à ceux décrits dans l'étude de cas

Cette réalisation se fait sur l'ensemble des activités. Elle est contextualisée (environnement technologique et domaine d'application)

#### TACHES A REALISER

Créées à partir de l'étude de cas, elles s'appuieront sur une situation particulière d'exploitation (reprise après incident, perte des accès à une ressource, etc.) ou sur la mise en service d'une nouvelle ressource sur un poste client

#### RESULTATS ATTENDUS

Intervention adaptée ou mise en service réussie

#### 3- ENTRETIEN D'EXPLICITATION

Réalisé par 2 membres de jury au moins, cet entretien doit leur permettre d'investiguer les compétences constitutives du référentiel non vérifiées par la réalisation de la précédente phase, notamment :

- Des compétences transverses à tout l'emploi,
- Des compétences professionnelles techniques ou non techniques, difficilement mises en œuvre en dehors d'une situation réelle de travail, y compris les savoir-être.

L'entretien s'effectue sur le rapport d'intervention fourni lors de la mise en situation, ainsi que le tableau de validation.

Le déroulement de l'entretien est le suivant :

\* Au début de l'entretien, et après un temps de présentation réciproque, les évaluateurs s'attachent à la démarche suivie lors de la reconstitution de la situation professionnelle typique,

\* Ensuite, les évaluateurs s'intéressent aux compétences que la simulation n'a pas permises de mettre en évidence. Pour cela, ils s'appuient sur un questionnement technique complémentaire et peuvent, le cas échéant, revenir au dossier de pratiques professionnelles qui a permis au candidat d'acquérir ces compétences. A cette occasion, ils vérifient aussi si le candidat est capable ou non de transférer les compétences évaluées à d'autres contextes que celui de la simulation.

**Durée de passation de l'épreuve finale: 6 h**

#### **Contenu du document attestant d'une pratique professionnelle attendue pour un parcours continu de formation (1a):**

Les candidats venant d'un parcours FPC ont effectué une Période d'Application en Entreprise et peuvent avoir effectué des mises en situation professionnelle en formation.

Le candidat doit constituer un dossier technique et renseigner un carnet de suivi d'activité, qui précise les activités réalisées et les compétences mises en œuvre.

Le formateur visera le contenu de ce carnet pour les mises en situation professionnelle en formation.

Le tuteur en entreprise devra le viser pour la Période d'Application en Entreprise.

#### **RCT09 ENTRETIEN FINAL (tous parcours 1a, 1b, 2):**

Les objectifs et le contenu de l'entretien sont propres au titre à partir des finalités

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p>suivantes :</p> <p>1 - Compréhension et vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice,<br/> 2 - Connaissance et appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier,<br/> 3 - A partir de l'exploitation de l'ensemble du dossier du (de la) candidat(e) (son parcours ainsi que les résultats des différentes évaluations ou validations quand il s'agit de CCP), échange et clarification avec le jury.</p> <p>Un guide d'entretien est fourni en annexe.</p> |
| <b>RCT10</b> | <p><b>JURY - CONDITIONS PARTICULIERES DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:</b><br/> <b>Conditions particulières de composition:</b><br/> Selon la législation en vigueur</p> <p><b>Protocole d'intervention propre au titre:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>RCT11</b> | <p><b>DATE DE CREATION:</b> 16/01/2003<br/> <b>AUTEUR:</b> Le Capitaine Denis<br/> <b>SITE DEAT RESPONSABLE:</b> DEAT - DST<br/> <b>DATE DE DERNIERE MISE A JOUR:</b> 18/02/2004</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>RCT12</b> | <p><b>CODE DU RCT:</b> RCT-0320-00</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

**Assurer l'administration et l'exploitation  
courantes de tout ou partie des ressources  
informatiques**

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RCC01</b> | <b>INTITULE DU CERTIFICAT:</b><br>Assurer l'administration et l'exploitation courantes de tout ou partie des ressources informatiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>RCC02</b> | <b>REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:</b><br>- Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>RCC03</b> | <b>CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:</b><br><b>Définition et description de l'activité-type visée:</b><br>En tenant compte des contraintes techniques, relationnelles, organisationnelles et contractuelles, administrer et exploiter au quotidien les ressources physiques et logiques : <ul style="list-style-type: none"><li>· les postes de travail,</li><li>· les serveurs et leurs systèmes d'exploitation,</li><li>· les infrastructures réseaux,</li><li>· les bases de données,</li><li>· les applications,</li></ul> afin de garantir la qualité de service attendue par les utilisateurs.<br><br>Cette activité couvre les fonctions suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>· Supervision (visualisation, analyse et statistiques, sécurité),</li><li>· Exploitation (continuité et qualité de la production, qualification et gestion des incidents, sauvegardes, impressions, respect des contrats de services),</li><li>· Administration des utilisateurs et des ressources (droits d'accès, comptes, espaces disque, etc.),</li><li>· Optimisation (métrologie, mise au point),</li><li>· Analyse des incidents, de la qualité du service et des résultats de la production,</li><li>· Gestion du plan de production,</li><li>· Evolution des conditions de production (définition et planification),</li><li>· Gestion des contrats de services.</li></ul><br><b>Contexte de réalisation de l'activité-type:</b><br>Le gestionnaire de ressources informatiques gère les ressources en prenant en compte :<br>les contraintes techniques <ul style="list-style-type: none"><li>· les spécificités de chaque environnement technique</li><li>· le plan de sécurité informatique</li><li>· le plan d'adressage réseau</li></ul> l'organisation <ul style="list-style-type: none"><li>· les contrats de services passés avec les directions utilisatrices</li><li>· les droits à accorder aux utilisateurs pour accéder aux applications</li><li>· l'annuaire des ressources</li><li>· les besoins des utilisateurs en fonction de leurs activités</li></ul> les engagements contractuels <ul style="list-style-type: none"><li>· les contrats passés avec les prestataires et les opérateurs</li><li>· les commandes passées aux fournisseurs</li><li>· les contrats de maintenance</li></ul> |
| <b>RCC04</b> | <b>LISTE DES COMPETENCES A EVALUER:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Suivre et optimiser les performances des serveurs informatiques</li><li>- Gérer les comptes et les droits des utilisateurs du système informatique</li><li>- Gérer la sécurité d'accès aux ressources en respectant l'annuaire du système informatique</li><li>- Exploiter les réseaux informatiques de l'entreprise</li><li>- Suivre et optimiser les performances des collecticiels (applications groupware)</li><li>- Suivre et optimiser les performances des bases de données</li><li>- Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique</li><li>- Administrer la production informatique</li><li>- Gérer la sécurité physique des ressources informatiques</li><li>- Renseigner et exploiter les indicateurs de suivi de la qualité de la production informatique</li><li>- Exploiter les infrastructures de télécommunications du système informatique</li><li>- Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## MODALITES D'EVALUATION

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|
| <b>RCC05</b> | <p><b>CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:</b><br/>         Les neuf critères d'appréciation et les seuils indiqués ci-dessous sont communs à l'ensemble des compétences de l'activité, mais tous ces critères ne s'appliquent pas nécessairement à chacune des compétences. Ces critères possèdent une dominante de technicité (1, 2, 3), de méthode (4, 5, 6) ou de comportement (7, 8, 9).</p> <p><b>TECHNICITE</b><br/>         1 - Fonctionnement ou résultat final<br/>         La ressource fonctionne conformément à la demande exprimée<br/>         2 - Sécurité et confidentialité<br/>         Les règles de sécurité et de confidentialité sont respectées tant sur l'aspect informatique qu'organisationnel<br/>         3 - Utilisation appropriée des outils<br/>         L'environnement technique est pris en compte lors des interventions de suivi et de contrôle des ressources</p> <p><b>METHODE</b><br/>         4 - Gestion du temps<br/>         Après détermination des priorités, les tâches sont dimensionnées et organisées<br/>         5 - Démarche méthodique<br/>         Une démarche méthodique observable est mise en œuvre<br/>         6 - Procédures<br/>         Les règles organisationnelles de l'entreprise sont respectées</p> <p><b>COMPORTEMENT PROFESSIONNEL</b><br/>         7 - Communication écrite et orale<br/>         Le candidat écoute, expose, argumente et rédige en utilisant le bon niveau de langage et le vocabulaire approprié avec ses différents interlocuteurs<br/>         8 - Capacités relationnelles<br/>         Le candidat adapte son attitude au contexte et rend compte de son activité<br/>         9 - Responsabilité professionnelle<br/>         Le candidat est capable de citer la nature et les limites de ses responsabilités vis-à-vis de son métier et de son environnement</p> |                     |                                                  |
| <b>RCC06</b> | <p><b>DISPOSITIF D'EVALUATION</b><br/>         Pour les modalités de mise en oeuvre, voir la rubrique du référentiel de certification du titre : RCT07</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |                                                  |
|              | Type d'évaluation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Durée prévue</b> | <b>Observations</b>                              |
|              | Situation professionnelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | environ 3h          |                                                  |
|              | Evaluation(s) complémentaire(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 0,5 h               | Questionnaire technique<br>Entretien obligatoire |
|              | Présentation de preuves complémentaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0,5 h               | Uniquement pour l'accès par la VAE et facultatif |
|              | <p><b>Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:</b><br/> <b>ENVIRONNEMENT DE LA SITUATION D'EVALUATION</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                                                  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Cette situation professionnelle utilisée comme support de l'évaluation est construite autour d'une étude de cas.</p> <p>Elle comporte 2 points particuliers</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'administration (organisation des droits et accès, annuaire, partage)</li> <li>- l'exploitation (moyens et procédures de sécurisation du système, des applications, des données)</li> </ul> <p>Le candidat remettra un rapport professionnel présentant les solutions préconisées</p> <p><b>TACHES A REALISER</b><br/>Créées à partir de l'étude de cas, elles s'appuieront sur une situation particulière d'exploitation.</p> <p><b>RESULTATS ATTENDUS</b><br/>Intervention adaptée.</p> <p><b>Evaluation(s) complémentaire(s) à la mise en situation professionnelle observable:</b><br/>Les évaluateurs conduisent un entretien avec le candidat, qui portera d'une part sur la démarche utilisée lors de l'intervention, et d'autre part sur les compétences à valider que la mise en situation n'a pas permis de mettre en évidence. Le guide d'entretien et la grille d'évaluation font partie d'un document distinct : le cahier des charges de l'épreuve d'évaluation.</p> <p><b>Présentation de preuve(s):</b><br/>Sont reconnues comme preuves recevables par les évaluateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Les certifications d'éditeur ou de constructeur en lien avec les compétences à valider.</li> <li>· En anglais, les attestations de niveau privées, publiques ou européennes.</li> <li>· Les attestations ou les productions issues de période en entreprise</li> </ul> <p>Ces preuves sont facultatives et doivent être fournies au plus tard au début de l'entretien.</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RCC07</b> | <b>CONDITIONS PARTICULIERES DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:</b><br><b>Protocole d'intervention</b> |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                                                                                         |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RCC08</b> | <b>DATE DE CREATION:</b> 16/01/2003<br><b>AUTEUR:</b> Le Capitaine Denis<br><b>SITE DEAT RESPONSABLE:</b> DEAT - DST<br><b>DATE DE DERNIERE MISE A JOUR:</b> 16/12/2003 |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                  |
|--------------|----------------------------------|
| <b>RCC09</b> | <b>CODE DU RCC:</b> RCC-01570-00 |
|--------------|----------------------------------|

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

**Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques**

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RCC01</b> | <b>INTITULE DU CERTIFICAT:</b><br>Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>RCC02</b> | <b>REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:</b><br>- Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>RCC03</b> | <b>CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:</b><br><b>Définition et description de l'activité-type visée:</b><br>En tenant compte des contraintes de délai de mise en œuvre et d'exploitation, des règles de sécurité et des contrats de services passés avec les directions utilisatrices : <ul style="list-style-type: none"><li>· mettre en exploitation des nouvelles ressources,</li><li>· remettre en exploitation suite à un incident,</li></ul> en minimisant le temps d'interruption du service.<br><br>Dans le cadre des évolutions courantes du système informatique (changement de version de logiciel, évolution des matériels ou des procédures, etc.), le gestionnaire de ressources informatiques prend les mesures nécessaires au maintien de la qualité de service.<br>Lorsqu'un incident d'exploitation intervient, le gestionnaire de ressources informatiques rétablit le service, même de manière dégradée, pour minimiser les pertes de production des utilisateurs, tout en respectant les règles de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données.<br><br>Cette activité couvre les fonctions : <ul style="list-style-type: none"><li>· Mise en œuvre des simulations et qualifications sur plate-forme</li><li>· Mise en œuvre et évolution des structures d'exploitation et d'administration des infrastructures et des applications (analyse des dossiers techniques, définition et test des procédures de basculement en production)</li><li>· Mise en œuvre et évolution des contrats de services</li><li>· Mise en œuvre et évolution des politiques de sécurité, confidentialité et sauvegarde</li></ul> <b>Contexte de réalisation de l'activité-type:</b><br>Le gestionnaire de ressources informatiques met en exploitation des ressources informatiques en minimisant le temps d'interruption du service en fonction des contraintes de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"><li>· périodes de travail où le système informatique est peu exploité (par ex. : la nuit, le week-end),</li><li>· délais de remise en route (perte d'exploitation),</li><li>· contrats de services passés avec les directions utilisatrices,</li><li>· configurations des machines et des systèmes,</li><li>· sécurité, intégrité et confidentialité des données.</li></ul> |
| <b>RCC04</b> | <b>LISTE DES COMPETENCES A EVALUER:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation</li><li>- Mettre en exploitation une ressource informatique</li><li>- Assister et conseiller les utilisateurs suite à une évolution du système informatique</li><li>- Former aux nouveaux outils informatiques les utilisateurs et le personnel informatique</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

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

## MODALITES D'EVALUATION

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |                                                  |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|
| <b>RCC05</b> | <p><b>CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:</b><br/>         Les neuf critères d'appréciation et les seuils indiqués ci-dessous sont communs à l'ensemble des compétences de l'activité, mais tous ces critères ne s'appliquent pas nécessairement à chacune des compétences. Ces critères possèdent une dominante de technicité (1, 2, 3), de méthode (4, 5, 6) ou de comportement (7, 8, 9).</p> <p><b>TECHNICITE</b><br/>         1 - Fonctionnement ou résultat final<br/>         La ressource fonctionne conformément à la demande exprimée, quelle que soit la mise en exploitation effectuée<br/>         2 - Sécurité et confidentialité<br/>         Les règles de sécurité et de confidentialité sont respectées tant sur l'aspect informatique qu'organisationnel<br/>         3 - Utilisation appropriée des outils<br/>         L'environnement technique est pris en compte lors des interventions de suivi et de contrôle des ressources</p> <p><b>METHODE</b><br/>         4 - Gestion du temps<br/>         Après détermination des priorités, les tâches sont dimensionnées et organisées<br/>         5 - Démarche méthodique<br/>         Une démarche méthodique observable est mise en œuvre<br/>         6 - Procédures<br/>         Les règles organisationnelles de l'entreprise sont respectées<br/>         Le candidat est capable d'élaborer de nouvelles procédures</p> <p><b>COMPORTEMENT PROFESSIONNEL</b><br/>         7 - Communication écrite et orale<br/>         Le candidat écoute, expose, argumente et rédige en utilisant le bon niveau de langage et le vocabulaire approprié avec ses différents interlocuteurs<br/>         8 - Capacités relationnelles<br/>         Le candidat adapte son attitude au contexte et rend compte de son activité<br/>         9 - Responsabilité professionnelle<br/>         Le candidat est capable de citer la nature et les limites de ses responsabilités vis-à-vis de son métier et de son environnement<br/>         Il exerce une curiosité intellectuelle envers son métier et son environnement</p> |                     |                                                  |
| <b>RCC06</b> | <p><b>DISPOSITIF D'EVALUATION</b><br/>         Pour les modalités de mise en oeuvre, voir la rubrique du référentiel de certification du titre : RCT07</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |                                                  |
|              | Type d'évaluation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Durée prévue</b> | <b>Observations</b>                              |
|              | Situation professionnelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | environ 3h          |                                                  |
|              | Evaluation(s) complémentaire(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0,5 h               | Questionnaire technique<br>Entretien obligatoire |

|                                         |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Présentation de preuves complémentaires | 0,5 h | <p>Uniquement pour l'accès par la VAE et facultatif</p> <p><b>Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:</b></p> <p>ENVIRONNEMENT DE LA SITUATION D'EVALUATION</p> <p>Cette situation professionnelle utilisée comme support de l'évaluation peut avoir lieu en situation réelle en entreprise, ou bien être reconstituée dans un centre d'évaluation.</p> <p>Cette situation professionnelle utilisée comme support de l'évaluation est construite autour d'une étude de cas.</p> <p>L'étude de cas porte sur la mise en place de nouvelles ressources dans le système informatique d'une PME/PMI.</p> <p>L'environnement technique de la mise en situation, comme la spécification précise de chaque intervention ou le type de système d'exploitation serveur, sont laissés au choix de la cellule technique de validation et des évaluateurs, sur la base de ce cahier des charges.</p> <p><b>TACHES A REALISER</b></p> <p>Créées à partir de l'étude de cas, elles s'appuieront sur une situation particulière d'exploitation (incident, analyse et diagnostic, reprise après incident) ou sur la mise en service d'une nouvelle ressource.</p> <p><b>RESULTATS ATTENDUS</b></p> <p>Intervention adaptée ou mise en service réussie.</p> <p><b>Evaluation(s) complémentaire(s) à la mise en situation professionnelle observable:</b></p> <p>Les évaluateurs conduisent un entretien avec le candidat, qui portera d'une part sur la démarche utilisée lors de l'intervention, et d'autre part sur les compétences à valider que la mise en situation n'a pas permis de mettre en évidence.</p> <p>Le guide d'entretien et la grille d'évaluation font partie d'un document distinct : le cahier des</p> |
|-----------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                                                                                         |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                                                                         |
| <b>RCC07</b> | <b>CONDITIONS PARTICULIERES DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:</b><br><b>Protocole d'intervention</b>                                                       |
| <b>RCC08</b> | <b>DATE DE CREATION:</b> 16/01/2003<br><b>AUTEUR:</b> Le Capitaine Denis<br><b>SITE DEAT RESPONSABLE:</b> DEAT - DST<br><b>DATE DE DERNIERE MISE A JOUR:</b> 18/02/2004 |
| <b>RCC09</b> | <b>CODE DU RCC:</b> RCC-01569-00                                                                                                                                        |

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

**Apporter aux décideurs les éléments  
nécessaires à la supervision de la  
production informatique**

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RCC01</b> | <b>INTITULE DU CERTIFICAT:</b><br>Apporter aux décideurs les éléments nécessaires à la supervision de la production informatique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>RCC02</b> | <b>REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:</b><br>- Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>RCC03</b> | <b>CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:</b><br><b>Définition et description de l'activité-type visée:</b><br>A partir de l'analyse du processus courant de production (statistiques, indicateurs de qualité de service, architectures en place, etc.), fournir les éléments nécessaires : <ul style="list-style-type: none"><li>· à l'élaboration des contrats de services et des budgets,</li><li>· aux scénarios d'évolution du système informatique,</li><li>· aux choix des nouvelles ressources,</li></ul> afin de faciliter la prise de décision.<br><br>Cette activité couvre les fonctions : <ul style="list-style-type: none"><li>· Définition de la politique d'administration et d'exploitation des ressources (méthodes, standards, qualité, sécurité, confidentialité, intégrité, etc.)</li><li>· Contractualisation des relations avec les utilisateurs</li><li>· Justification technique des budgets</li></ul> <b>Contexte de réalisation de l'activité-type:</b><br>Le gestionnaire propose des scénarios d'évolution à partir des contraintes techniques <ul style="list-style-type: none"><li>· architecture du système d'information</li><li>· architecture technique générale</li><li>· architecture réseaux</li></ul> de l'organisation <ul style="list-style-type: none"><li>· contrats de services courants passés avec les directions utilisatrices</li><li>· cahiers des charges de mise en production</li><li>· budgets du service informatique</li></ul> des données recueillies lors de l'exploitation informatique <ul style="list-style-type: none"><li>· remontées statistiques de l'exploitation courante de production</li><li>· indicateurs de qualité de service</li></ul> |
| <b>RCC04</b> | <b>LISTE DES COMPETENCES A EVALUER:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluer de nouvelles ressources informatiques et participer à leurs choix</li><li>- Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante de tout ou partie des ressources informatiques</li><li>- Préparer les contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique</li><li>- Participer à l'élaboration des budgets du service informatique</li><li>- Garantir que les contraintes de la production informatique sont prises en compte par les projets de développement d'applications</li><li>- Rechercher et analyser les informations sur les changements dans l'entreprise</li><li>- Rechercher et analyser les informations sur les évolutions technologiques en informatique</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## MODALITES D'EVALUATION

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RCC05</b> | <p><b>CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:</b><br/> Les neuf critères d'appréciation et les seuils indiqués ci-dessous sont communs à l'ensemble des compétences de l'activité, mais tous ces critères ne s'appliquent pas nécessairement à chacune des compétences. Ces critères possèdent une dominante de technicité (1, 2, 3), de méthode (4, 5, 6) ou de comportement (7, 8, 9).</p> <p><b>TECHNICITE</b><br/> 1 - Fonctionnement ou résultat final<br/> La solution proposée est pertinente<br/> 2 - Sécurité et confidentialité<br/> Les règles de sécurité et de confidentialité sont prises en compte tant sur l'aspect informatique qu'organisationnel<br/> 3 - Utilisation appropriée des outils<br/> Le candidat est capable d'utiliser des outils de simulation</p> <p><b>METHODE</b><br/> 4 - Gestion du temps<br/> Après détermination des priorités, les tâches sont dimensionnées et organisées<br/> 5 - Démarche méthodique<br/> Une démarche méthodique observable est mise en œuvre<br/> 6 - Procédures<br/> Les règles organisationnelles de l'entreprise sont respectées<br/> Le candidat est capable d'élaborer de nouvelles procédures</p> <p><b>COMPORTEMENT PROFESSIONNEL</b><br/> 7 - Communication écrite et orale<br/> Le candidat écoute, expose, argumente et rédige en utilisant le bon niveau de langage et le vocabulaire approprié avec ses différents interlocuteurs<br/> 8 - Capacités relationnelles<br/> Le candidat adapte son attitude au contexte et défend ses conclusions<br/> 9 - Responsabilité professionnelle<br/> Le candidat est capable de citer la nature et les limites de ses responsabilités vis-à-vis de son métier et de son environnement<br/> Il exerce une curiosité intellectuelle envers son métier et son environnement</p> |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                        |                     |                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|
| <b>RCC06</b> | <b>DISPOSITIF D'EVALUATION</b>                                                                         |                     |                                                  |
|              | Pour les modalités de mise en œuvre, voir la rubrique du référentiel de certification du titre : RCT07 |                     |                                                  |
|              | Type d'évaluation                                                                                      | <b>Durée prévue</b> | <b>Observations</b>                              |
|              | Situation professionnelle                                                                              | environ 3 h         |                                                  |
|              | Evaluation(s) complémentaire(s)                                                                        | 0,5 h               | Questionnaire technique<br>Entretien obligatoire |
|              | Présentation de preuves complémentaires                                                                | 0,5 h               | Uniquement pour l'accès par la VAE et facultatif |
|              | <b>Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:</b>                       |                     |                                                  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>ENVIRONNEMENT DE LA SITUATION D'EVALUATION</b><br/> Cette situation professionnelle utilisée comme support de l'évaluation est construite autour d'une étude de cas<br/> L'étude de cas porte sur la mise en place de nouvelles ressources dans le système informatique d'une PME. Elle comporte 3 points particuliers</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le réseau (liste des équipements, plan)</li> <li>- la qualité de service (tableau d'indicateurs)</li> <li>- l'évolution (proposition de solutions techniques par rapport à une demande)</li> </ul> <p>Le Candidat remettra un rapport professionnel présentant les solutions préconisées</p> <p><b>TACHES A REALISER</b><br/> Rédaction d'un rapport professionnel de choix de solution et construction d'une présentation orale</p> <p><b>RESULTATS ATTENDUS</b><br/> Rapport professionnel de choix de solutions</p> <p><b>Evaluation(s) complémentaire(s) à la mise en situation professionnelle observable:</b><br/> Les évaluateurs conduisent un entretien avec le candidat, qui portera d'une part sur la démarche utilisée lors de l'intervention, et d'autre part sur les compétences à valider que la mise en situation n'a pas permis de mettre en évidence. Le guide d'entretien et la grille d'évaluation font partie d'un document distinct : le cahier des charges de l'épreuve d'évaluation.</p> <p><b>Présentation de preuve(s):</b><br/> Sont reconnues comme preuves recevables par les évaluateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Les certifications d'éditeur ou de constructeur en lien avec les compétences à valider,</li> <li>· Les attestations ou les productions issues de période en entreprise.</li> </ul> <p>Ces preuves sont facultatives et doivent être fournies au plus tard au début de l'entretien.</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                             |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RCC07</b> | <b>CONDITIONS PARTICULIERES DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:<br/>Protocole d'intervention</b> |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                                                                                         |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RCC08</b> | <b>DATE DE CREATION:</b> 16/01/2003<br><b>AUTEUR:</b> Le Capitaine Denis<br><b>SITE DEAT RESPONSABLE:</b> DEAT - DST<br><b>DATE DE DERNIERE MISE A JOUR:</b> 16/12/2003 |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                  |
|--------------|----------------------------------|
| <b>RCC09</b> | <b>CODE DU RCC:</b> RCC-01568-00 |
|--------------|----------------------------------|

# Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques

## **ANNEXE REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL**

## Annexe 1 : guide des modalités d'évaluation - parcours exclusivement composé de périodes de formation (cas 1-a)

Ce tableau récapitule, pour chaque compétence constitutive du titre, les modalités d'évaluation à appliquer, dans le cas d'un candidat ayant suivi un parcours de formation à chacune des activités constitutives de l'emploi visé.

| Compétence                                                                                                                  | A<br>Evaluations<br>en formation | B<br>Dossier<br>pratique | C<br>Epreuve<br>finale |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------------------|
| <b>Assurer l'administration et l'exploitation courantes de tout ou partie des ressources informatiques</b>                  |                                  |                          |                        |
| C1 - Suivre et optimiser les performances des serveurs informatiques                                                        | oui                              | oui                      | oui                    |
| C2 - Gérer les comptes et les droits des utilisateurs du système informatique                                               | oui                              |                          | oui                    |
| C3 - Gérer la sécurité d'accès aux ressources informatiques en respectant l'annuaire du système informatique                | oui                              |                          | oui                    |
| C4 - Exploiter les réseaux informatiques de l'entreprise                                                                    | oui                              |                          | oui                    |
| C5 - Suivre et optimiser les performances des collecticiels (applications groupware)                                        | oui                              | oui                      | oui                    |
| C6 - Suivre et optimiser les performances des bases de données                                                              | oui                              |                          |                        |
| C7 - Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique                                   | oui                              | oui                      |                        |
| C8 - Administrer la production informatique                                                                                 | oui                              |                          | oui                    |
| C9 - Gérer la sécurité physique des ressources informatiques                                                                | oui                              | oui                      |                        |
| C10 - Renseigner et exploiter les indicateurs de suivi de la qualité de la production informatique                          | oui                              | oui                      |                        |
| C11 - Exploiter les infrastructures de télécommunications du système informatique                                           | oui                              |                          |                        |
| C12 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique                                                  | oui                              |                          | oui                    |
| <b>Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques</b> |                                  |                          |                        |
| C13 - Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation                             | oui                              | oui                      | oui                    |
| C14 - Mettre en exploitation une ressource informatique                                                                     | oui                              | oui                      | oui                    |
| C15 - Assister et conseiller les utilisateurs suite à une évolution du système informatique                                 | oui                              | oui                      |                        |
| C16 - Former aux nouveaux outils informatiques les utilisateurs et le personnel informatique                                | oui                              | oui                      |                        |
| C12 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique                                                  | oui                              |                          | oui                    |

**Apporter aux décideurs les éléments nécessaires à la supervision de la production informatique**

|                                                                                                                                        |     |     |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| C17 - Evaluer de nouvelles ressources informatiques et participer à leurs choix                                                        | oui | oui |     |
| C18 - Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante de tout ou partie des ressources informatiques                     | oui |     | oui |
| C19 - Préparer les contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique                                            | oui | oui |     |
| C20 - Participer à l'élaboration des budgets du service informatique                                                                   | oui |     |     |
| C21 - Garantir que les contraintes de la production informatique sont prises en compte par les projets de développement d'applications | oui |     |     |
| C22 - Rechercher et analyser les informations sur les changements dans l'entreprise                                                    | oui |     | oui |
| C23 - Rechercher et analyser les informations sur les évolutions technologiques en informatique                                        | oui |     | oui |

## Annexe 2 : fiche des évaluations en formation (cas 1-a)

Ce tableau, fourni par l'organisme de formation au Jury, récapitule l'ensemble des résultats des évaluations de formation, compétence par compétence.

|                                                                                                                                        | Acquis | A<br>confirmer | Non acquis |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------|------------|
| <b>Assurer l'administration et l'exploitation courantes de tout ou partie des ressources informatiques</b>                             |        |                |            |
| C1 - Suivre et optimiser les performances des serveurs informatiques                                                                   |        |                |            |
| C2 - Gérer les comptes et les droits des utilisateurs du système informatique                                                          |        |                |            |
| C3 - Gérer la sécurité d'accès aux ressources informatiques en respectant l'annuaire du système informatique                           |        |                |            |
| C4 - Exploiter les réseaux informatiques de l'entreprise                                                                               |        |                |            |
| C5 - Suivre et optimiser les performances des applications groupware                                                                   |        |                |            |
| C6 - Suivre et optimiser les performances des bases de données                                                                         |        |                |            |
| C7 - Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique                                              |        |                |            |
| C8 - Administrer la production informatique                                                                                            |        |                |            |
| C9 - Gérer la sécurité physique des ressources informatiques                                                                           |        |                |            |
| C10 - Renseigner et exploiter les indicateurs de suivi de la qualité de la production informatique                                     |        |                |            |
| C11 - Exploiter les infrastructures de télécommunications du système informatique                                                      |        |                |            |
| C12 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique                                                             |        |                |            |
| <b>Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques</b>            |        |                |            |
| C13 - Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation                                        |        |                |            |
| C14 - Mettre en exploitation une ressource informatique                                                                                |        |                |            |
| C15 - Assister et conseiller les utilisateurs suite à une évolution du système informatique                                            |        |                |            |
| C16 - Former aux nouveaux outils informatiques les utilisateurs et le personnel informatique                                           |        |                |            |
| C12 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique                                                             |        |                |            |
| <b>Apporter aux décideurs les éléments nécessaires à la supervision de la production informatique</b>                                  |        |                |            |
| C17 - Evaluer de nouvelles ressources informatiques et participer à leurs choix                                                        |        |                |            |
| C18 - Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante de tout ou partie des ressources informatiques                     |        |                |            |
| C19 - Préparer les contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique                                            |        |                |            |
| C20 - Participer à l'élaboration des budgets du service informatique                                                                   |        |                |            |
| C21 - Garantir que les contraintes de la production informatique sont prises en compte par les projets de développement d'applications |        |                |            |
| C22 - Rechercher et analyser les informations sur les changements dans l'entreprise                                                    |        |                |            |
| C23 - Rechercher et analyser les informations sur les évolutions technologiques en informatique                                        |        |                |            |

### Annexe 3-1 : grille d'évaluation de la mise en situation - critères seulement (cas 1-a)

Cette grille est l'outil d'observation et d'appréciation par le Jury de la situation d'évaluation. Son but est d'aider le Jury à objectiver l'évaluation et de préparer le remplissage des grilles portant sur la maîtrise des compétences.

| Appréciation                             | Exemples d'appréciations négatives fixant des seuils pour les critères                                                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | Exemples d'appréciations positives fixant des seuils pour les critères                                                                                                                         |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Critères d'appréciation</b>           |                                                                                                                                                                  | - | - | + | + |                                                                                                                                                                                                |
| <b>Fonctionnement ou résultat final</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Performance dégradée</li> <li>Demande non satisfaite</li> </ul>                                                           |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Demande satisfaite</li> <li>Système validé et recetté</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Sécurité et confidentialité</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de sauvegarde</li> <li>Autorisation d'accès non conforme aux règles imposées</li> </ul>                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proposition d'une mise en place de stratégie de sauvegarde</li> <li>Contrôle d'accès conforme</li> </ul>                                                |
| <b>Utilisation appropriée des outils</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                                                             |
| <b>Gestion du temps</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Délai non respecté</li> <li>Mauvais ordonnancement des tâches</li> </ul>                                                  |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planning réaliste et cohérent</li> <li>Délai respecté</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Démarche méthodique</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de démarche</li> <li>Démarche non argumentée</li> <li>Démarche incohérente</li> </ul>                                 |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Argumentaire satisfaisant</li> <li>Démarche cohérente</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Procédures</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Non respect des consignes</li> <li>Contestation des consignes</li> </ul>                                                  |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Intervention validée ou recettée</li> <li>Proposition d'amélioration</li> </ul>                                                                         |
| <b>Communication écrite et orale</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ecoute insuffisante</li> <li>Vocabulaire et attitude inadaptes à l'interlocuteur</li> <li>Mauvaise orthographe</li> </ul> |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne reformulation des demandes</li> <li>Vocabulaire et attitude adaptés à l'interlocuteur</li> <li>Restitution de documents professionnels</li> </ul> |
| <b>Capacités relationnelles</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                                                             |
| <b>Responsabilité professionnelle</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manque de discernement sur ses limites</li> <li>Absence de vision du métier</li> <li>Pas de compte-rendu</li> </ul>       |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance de ses limites</li> <li>Bonne vision du métier</li> </ul>                                                                                  |

## Annexe 3-2 : grille des compétences et des critères (cas 1-a)

Report des appréciations (grille de l'annexe 3-1)  
selon l'échelle --, -, +, ++

| Compétences évaluées                                                                                               | Critères                         |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------|---------------------|------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
|                                                                                                                    | Fonctionnement ou résultat final | Sécurité et confidentialité | Utilisation appropriée des outils | Gestion du temps | Démarche méthodique | Procédures | Communication écrite et orale | Capacités relationnelles | Responsabilité professionnelle |
| C1 - Suivre et optimiser les performances des serveurs informatiques                                               |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C2 - Gérer les comptes et les droits des utilisateurs du système informatique                                      |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C3 - Gérer la sécurité d'accès aux ressources informatiques en respectant l'annuaire du système informatique       |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C4 - Exploiter les réseaux informatiques de l'entreprise                                                           |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C5 - Suivre et optimiser les performances des applications groupware                                               |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C6 - Suivre et optimiser les performances des bases de données                                                     |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C7 - Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique                          |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C8 - Administrer la production informatique                                                                        |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C12 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique                                         |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C13 - Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation                    |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C14 - Mettre en exploitation une ressource informatique                                                            |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C18 - Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante de tout ou partie des ressources informatiques |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C22 - Rechercher et analyser les informations sur les changements dans l'entreprise                                |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C23 - Rechercher et analyser les informations sur les évolutions technologiques en informatique                    |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |

- Les cadres ayant un contour renforcé indiquent le critère le plus important pour une compétence donnée.
- Au moins une des compétences 4, 5, 6 ou 7 doit être maîtrisée pour obtenir le titre.

## Annexe 4 : guide de l'entretien Jury (dans tous les cas)

| Etapes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Exemples de phrases à employer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1- Cadrage de la situation et mise en confiance</b></p> <p>TOUS TYPES DE PARCOURS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation réciproque, avec ce qui légitime la présence des évaluateurs</li> <li>• Rappel du cadre et des objectifs de l'entretien</li> <li>• Précisions sur l'esprit du déroulement et sur la durée de l'entretien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>« Bonjour... je suis... et je suis... »</p> <p>« Notre entretien durera environ ¾ d'heure... »</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>2- Questionnement complémentaire</b></p> <p>PARCOURS FPC EXCLUSIVEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retour sur la mise en situation</li> <li>• Vérification des compétences ou des critères d'appréciation qui n'ont pas pu être mis en évidence lors de la mise en situation</li> </ul> <p>TOUS TYPES DE PARCOURS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la compréhension et de la vision globale du métier visé, quel qu'en soit le contexte d'exercice</li> <li>- de la connaissance et de l'appropriation par le candidat de la culture professionnelle et des représentations du métier</li> </ul> </li> <li>• Echange et clarification avec le Jury, à partir de l'exploitation de l'ensemble du dossier du candidat</li> </ul> | <p>« Vous venez de réaliser la mise en situation du titre TSGRI. Pouvez-vous nous dire comment cela s'est déroulé pour vous ? »</p> <p>« Pouvez-vous nous expliquer votre démarche de diagnostic... »</p> <p>« Nous souhaiterions avoir des détails sur tel point de votre activité en entreprise... »</p> <p>« En supposant que vous ayez eu à intervenir dans telle autre situation... »</p> <p>« Nous souhaiterions revenir sur l'ensemble de votre parcours d'apprentissage... »</p> |

**Annexe 5 : fiche de synthèse de l'évaluation (dans tous les cas)**

| Compétence                                                                                                                  | Maîtrisée | Non maîtrisée | Observation |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|-------------|
| <b>Assurer l'administration et l'exploitation courantes de tout ou partie des ressources informatiques</b>                  |           |               |             |
| C1 - Suivre et optimiser les performances des serveurs informatiques                                                        |           |               |             |
| C2 - Gérer les comptes et les droits des utilisateurs du système informatique                                               |           |               |             |
| C3 - Gérer la sécurité d'accès aux ressources informatiques en respectant l'annuaire du système informatique                |           |               |             |
| C4 - Exploiter les réseaux informatiques de l'entreprise                                                                    |           |               |             |
| C5 - Suivre et optimiser les performances des applications groupware                                                        |           |               |             |
| C6 - Suivre et optimiser les performances des bases de données                                                              |           |               |             |
| C7 - Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique                                   |           |               |             |
| C8 - Administrer la production informatique                                                                                 |           |               |             |
| C12 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique                                                  |           |               |             |
| <b>Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques</b> |           |               |             |
| C13 - Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation                             |           |               |             |
| C14 - Mettre en exploitation une ressource informatique                                                                     |           |               |             |
| <b>Apporter aux décideurs les éléments nécessaires à la supervision de la production informatique</b>                       |           |               |             |
| C18 - Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante de tout ou partie des ressources informatiques          |           |               |             |
| C22 - Rechercher et analyser les informations sur les changements dans l'entreprise                                         |           |               |             |
| C23 - Rechercher et analyser les informations sur les évolutions technologiques en informatique                             |           |               |             |

**Fiche de résultats individuels – sessions de validation Titre Professionnel  
Table de résultats à l’usage du jury**

**Titre visé : GESTIONNAIRE DE RESSOURCES INFORMATIQUES**  
Nom du (de la) candidat(e) :

| Parcours suivi                                                                                                                                                         | Formation professionnelle continue sans interruption (1a)    |                            | Capitalisation de CCP (1b) et (2)                                 |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                                                                                                                        | Parcours composé exclusivement de périodes de formation (1a) |                            | Parcours succession formation et emplois (1b)<br>Parcours VAE (2) |                                   |
| EVALUATION DES ACTIVITES CONSTITUTIVES DU TITRE                                                                                                                        | Evaluations passées (1)                                      | Validation par le jury (2) | CCP visés                                                         | CCP obtenus<br>Date de délivrance |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ASSURER L'ADMINISTRATION ET L'EXPLOITATION COURANTES DE TOUT OU PARTIE DES RESSOURCES INFORMATIQUES</li> </ul>                  |                                                              | 0k : O-N                   |                                                                   |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>METTRE EN EXPLOITATION, OU REMETTRE EN EXPLOITATION SUITE A UN INCIDENT, TOUT OU PARTIE DES RESSOURCES INFORMATIQUES</li> </ul> |                                                              | 0k : O-N                   |                                                                   |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>APPORTER AUX DECIDEURS LES ELEMENTS NECESSAIRES A LA SUPERVISION DE LA PRODUCTION INFORMATIQUE</li> </ul>                       |                                                              | 0k : O-N                   |                                                                   |                                   |
| <b>EVALUATION finale pour l'accès au titre</b>                                                                                                                         |                                                              |                            |                                                                   |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Epreuve de fin de formation</li> </ul>                                                                                          | Oui                                                          | 0k : O-N                   |                                                                   |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien final</li> </ul>                                                                                                      | Oui                                                          | 0k : O-N                   | Oui                                                               | 0k : O-N                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Dossier du parcours de professionnalisation</li> </ul>                                                                          | Requis (3)                                                   |                            | Requis (3)                                                        |                                   |

**Conclusion du jury :**

- Attribution du titre    Oui                   Non
- Pour les candidats ayant suivi un parcours composé exclusivement de périodes de formation (1a), à défaut du titre, attribution des CCP :  
.....  
.....
- Pour les candidats relevant de la capitalisation de CCP (parcours 2 et 1b), à défaut d'attribution du titre professionnel, évaluation complémentaire demandée, éventuelle préconisation de complément d'expérience ou de formation :  
.....  
.....  
.....  
.....

(1) Compléter en cochant les cases utiles  
(2) Les résultats à l'épreuve finale ou la pratique professionnelle peuvent, à l'appréciation du jury, compenser les résultats d'évaluation des activités quand ils portent sur les mêmes compétences  
(3) Les preuves d'une pratique professionnelle sont requises  
(4) Le jury vérifiera que ces CCP sont capitalisables, c'est-à-dire obtenus dans les 5 ans

# Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques

**ANNEXE  
REFERENTIEL DE  
CERTIFICATION  
D'UN CERTIFICAT  
ASSURER L'ADMINISTRATION ET  
L'EXPLOITATION COURANTES  
DE TOUT OU PARTIE DES  
RESSOURCES INFORMATIQUES**

# GUIDE DE L'ÉPREUVE

La validation d'un certificat de compétence professionnel d'un parcours de formation TSGRI nécessite la réunion par l'organisme de formation d'un binôme d'évaluateurs, professionnels du domaine de la production, exploitation, administration en informatique.

## **Comment s'organise cette évaluation ?**

Cette évaluation se compose d'une mise en situation professionnelle du candidat et d'un entretien.

### **1-MISE EN SITUATION**

Le rôle du binôme est de :

- **Participer à la mise en situation de l'épreuve finale,**  
La mise en situation reconstituée nécessite la présence d'un membre du binôme.
- **Evaluer la mise en situation de l'épreuve finale,** en s'aidant du document suivant.

## Aide à l'évaluation

Nom du candidat :

Sujet de la réalisation :

| Critères                                                                                                     | Fonctionnement ou résultat final | Sécurité et confidentialité | Utilisation appropriée des outils | Gestion du temps | Démarche méthodique | Procédures | Communication écrite et orale | Capacités relationnelles | Responsabilité professionnelle |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------|---------------------|------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| <b>Compétences évaluées</b>                                                                                  |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C1 - Suivre et optimiser les performances des serveurs informatiques                                         |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C2 - Gérer les comptes et les droits des utilisateurs du système informatique                                |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C3 - Gérer la sécurité d'accès aux ressources informatiques en respectant l'annuaire du système informatique |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C4 - Exploiter les réseaux informatiques de l'entreprise                                                     |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C5 - Suivre et optimiser les performances des applications groupware                                         |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C6 - Suivre et optimiser les performances des bases de données                                               |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C7 - Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique                    |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C8 - Administrer la production informatique                                                                  |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C9 - Gérer la sécurité physique des ressources informatiques                                                 |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C10 - Renseigner et exploiter les indicateurs de suivi de la qualité de la production informatique           |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C11 - Exploiter les infrastructures de télécommunications du système informatique                            |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C12 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique                                   |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |

- Les cadres ayant un contour renforcé indiquent le critère le plus important pour une compétence donnée.
- Au moins une des compétences 4, 5, 6 ou 7 doit être maîtrisée pour obtenir le certificat.

### Annexe 3-1 : grille d'évaluation de la mise en situation - critères seulement (cas 1-a)

Cette grille est l'outil d'observation et d'appréciation par le Binôme de la situation d'évaluation. Son but est d'aider le Binôme à objectiver l'évaluation, et de préparer le remplissage des grilles portant sur la maîtrise des compétences.

| Appréciation                             | Exemples d'appréciations négatives fixant des seuils pour les critères                                                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | Exemples d'appréciations positives fixant des seuils pour les critères                                                                                                                         |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Critères d'appréciation</b>           |                                                                                                                                                                  | - | - | + | + |                                                                                                                                                                                                |
| <b>Fonctionnement ou résultat final</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Performance dégradée</li> <li>Demande non satisfaite</li> </ul>                                                           |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Demande satisfaite</li> <li>Système validé et recetté</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Sécurité et confidentialité</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de sauvegarde</li> <li>Autorisation d'accès non conforme aux règles imposées</li> </ul>                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proposition d'une mise en place de stratégie de sauvegarde</li> <li>Contrôle d'accès conforme</li> </ul>                                                |
| <b>Utilisation appropriée des outils</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                                                             |
| <b>Gestion du temps</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Délai non respecté</li> <li>Mauvais ordonnancement des tâches</li> </ul>                                                  |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planning réaliste et cohérent</li> <li>Délai respecté</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Démarche méthodique</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de démarche</li> <li>Démarche non argumentée</li> <li>Démarche incohérente</li> </ul>                                 |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Argumentaire satisfaisant</li> <li>Démarche cohérente</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Procédures</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Non respect des consignes</li> <li>Contestation des consignes</li> </ul>                                                  |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Intervention validée ou recettée</li> <li>Proposition d'amélioration</li> </ul>                                                                         |
| <b>Communication écrite et orale</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ecoute insuffisante</li> <li>Vocabulaire et attitude inadaptés à l'interlocuteur</li> <li>Mauvaise orthographe</li> </ul> |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne reformulation des demandes</li> <li>Vocabulaire et attitude adaptés à l'interlocuteur</li> <li>Restitution de documents professionnels</li> </ul> |
| <b>Capacités relationnelles</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                                                             |
| <b>Responsabilité professionnelle</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manque de discernement sur ses limites</li> <li>Absence de vision du métier</li> <li>Pas de compte-rendu</li> </ul>       |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance de ses limites</li> <li>Bonne vision du métier</li> </ul>                                                                                  |

## 2-EXPOSE ORAL

### Les phases de l'entretien que vous aurez à conduire

Les évaluateurs conduisent ensuite un entretien avec le candidat, qui portera d'une part sur la démarche utilisée lors de l'intervention, et d'autre part sur les compétences à valider que la mise en situation n'a pas permis de mettre en évidence.

Vous aurez au cours de l'entretien à vérifier le professionnalisme du candidat qui doit :

- avoir une vision globale de l'activité évaluée et être conscient(e) de son identité professionnelle,
- être capable de transférer ses compétences dans différents contextes d'exercice de l'activité.

Il est conseillé d'organiser votre entretien en plusieurs phases distinctes, en vous aidant du canevas fourni.

- Au début de l'entretien, et après un temps de présentation réciproque, les évaluateurs s'attachent à la démarche suivie lors de la reconstitution d'une situation professionnelle typique.
- Ensuite, les évaluateurs s'intéressent aux compétences que la simulation n'a pas permis de mettre en évidence. Pour cela, ils s'appuient sur un questionnement technique complémentaire, et peuvent le cas échéant revenir au parcours professionnel qui a permis au candidat d'acquérir ces compétences. A cette occasion, ils vérifient aussi si le candidat est capable ou non de transférer les compétences évaluées à d'autres contextes que celui de la simulation.
- Dans la phase de délibération, et en tenant compte de l'ensemble des éléments d'information recueillis, les évaluateurs décident de délivrer le Certificat de compétences professionnelles s'ils estiment que l'ensemble de ces critères est satisfait **et** que l'ensemble des compétences est maîtrisé à un niveau acceptable pour un professionnel du domaine
- Les preuves éventuellement fournies par le candidat sont aussi examinées lors de cette délibération. Sont reconnues comme preuves recevables par les évaluateurs les certifications d'éditeur ou de constructeur en lien avec les compétences à valider. Ces preuves doivent être remises au plus tard au début de l'entretien.  
Le curriculum vitæ du candidat ou les certificats de travail montrant la mise en œuvre de tout ou partie des compétences à valider représentent des éléments d'éclairage, sans constituer une preuve fiable de l'expérience acquise
- Dans la conclusion de cet entretien, les évaluateurs restituent au candidat une synthèse de l'évaluation. En cas de non délivrance de la certification, ils aident la personne à finaliser sa démarche d'accès à une qualification reconnue, en lui indiquant clairement les motifs liés à l'absence de maîtrise de certaines compétences ou à la non atteinte de certains seuils de performance.

## Canevas d'entretien

| Etapas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Exemples de phrases à employer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1- Cadrage de la situation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Présentation réciproque, avec ce qui légitime la présence des évaluateurs</li> <li>➤ Rappel du cadre et des objectifs de l'entretien</li> <br/> <li>➤ Précisions sur l'esprit du déroulement et sur la durée de l'entretien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>« Bonjour... je suis... et je suis... »</p> <p>« Nous allons faire ensemble le bilan de votre mise en situation professionnelle. Nous parlerons ensuite de l'expérience que vous avez pu acquérir dans ce domaine. »</p> <p>« Notre entretien durera environ une heure. »</p>                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>2- Mise en confiance</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>« Vous venez de passer la mise en situation du CCP de ... Pouvez-vous nous dire comment cela s'est déroulé pour vous ? »</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>3- Justification par le candidat de la démarche suivie lors de l'intervention et questionnement complémentaire</b></p> <p>Il s'agit d'abord d'explorer le niveau de maîtrise des compétences non évaluées par la simulation</p> <p>Ensuite, il faut vérifier la capacité de transfert des compétences et la vision globale de l'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etre capable de transférer ses compétences et de s'adapter à des contextes d'activité variés</li> <li>➤ Avoir une vision globale de son activité et en comprendre la finalité</li> </ul> | <p>« Pouvez-vous nous expliquer votre démarche d'intervention... Nous souhaiterions avoir des détails plus particulièrement sur tel point ou telle étape... »</p> <p>« Pouvez-vous nous parler de votre parcours professionnel... En quoi consistait votre travail à ce moment là... Pouvez-vous nous citer un exemple d'intervention... »</p> <p>« En supposant que vous vous trouviez dans telle autre situation... »</p> <p>« Qu'est-ce qui vous paraît essentiel dans le comportement avec les utilisateurs... »</p> |
| <p><b>4- Délibération</b></p> <p>Cette phase permet aux évaluateurs d'apprécier l'ensemble des éléments d'évaluation selon les critères indiqués, et de prendre une décision motivée de délivrance ou de report. C'est ici que sont aussi examinées les preuves fournies par le candidat. Pour cela, les évaluateurs s'aident des grilles fournies en annexe 2 (critères de performance) et en annexe 3 (compétences à maîtriser).</p>                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>5- Conclusion</b></p> <p>Cette phase permet de conclure l'entretien, en reprenant les principaux éléments évoqués par une courte synthèse. En cas de non délivrance, les motifs liés à l'absence de maîtrise de certaines compétences ou à la non atteinte de certains seuils de performance sont clairement restitués</p>                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>« Voilà, ce sont tous ces éléments qui vous permettent aujourd'hui d'obtenir la certification de ... »<br/><i>ou bien</i></p> <p>« Nous ne pouvons pas vous délivrer aujourd'hui cette certification pour les motifs suivants... »</p> <p>Laisser le mot de conclusion au candidat.</p>                                                                                                                                                                                                                               |

**Fiche de résultats individuels – sessions de validation de Certificat Professionnel  
Table de résultats à l'usage du binôme**

**Titre visé : GESTIONNAIRE DE RESSOURCES INFORMATIQUES**  
**Intitulé du certificat professionnel : ASSURER L'ADMINISTRATION ET L'EXPLOITATION COURANTES DE TOUT OU PARTIE DES RESSOURCES INFORMATIQUES**  
**Nom du (de la) candidat(e) :**

| <b>EVALUATION DES COMPETENCES<br/>CONSTITUTIVES DU TITRE</b>                                                 | <b>Evaluations<br/>Passées<br/>(1)</b> | <b>Validation<br/>par le<br/>binôme<br/>(2)</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|
| C1 - Suivre et optimiser les performances des serveurs informatiques                                         |                                        | 0k : O-N                                        |
| C2 - Gérer les comptes et les droits des utilisateurs du système informatique                                |                                        | 0k : O-N                                        |
| C3 - Gérer la sécurité d'accès aux ressources informatiques en respectant l'annuaire du système informatique |                                        | 0k : O-N                                        |
| C4 - Exploiter les réseaux informatiques de l'entreprise                                                     |                                        | 0k : O-N                                        |
| C5 - Suivre et optimiser les performances des applications groupware                                         |                                        | 0k : O-N                                        |
| C6 - Suivre et optimiser les performances des bases de données                                               |                                        | 0k : O-N                                        |
| C7 - Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique                    |                                        | 0k : O-N                                        |
| C8 - Administrer la production informatique                                                                  |                                        | 0k : O-N                                        |
| C9 - Gérer la sécurité physique des ressources informatiques                                                 |                                        | 0k : O-N                                        |
| C10 - Renseigner et exploiter les indicateurs de suivi de la qualité de la production informatique           |                                        | 0k : O-N                                        |
| C11 - Exploiter les infrastructures de télécommunications du système informatique                            |                                        | 0k : O-N                                        |
| C12 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique                                   |                                        | 0k : O-N                                        |
|                                                                                                              |                                        |                                                 |
| <b>EVALUATION</b>                                                                                            |                                        |                                                 |
| • Situation professionnelle                                                                                  | Oui                                    | 0k : O-N                                        |
| • Entretien                                                                                                  | Oui                                    | 0k : O-N                                        |
| • Preuves                                                                                                    | Requis<br>(3)                          |                                                 |

**Conclusion du binôme :**

- Attribution du certificat      Oui       Non
- Pour les candidats à défaut d'attribution du certificat professionnel, évaluation complémentaire demandée, éventuelle préconisation de complément d'expérience ou de formation :

.....  
 .....  
 .....  
 .....

- (1) Compléter en cochant les cases utiles
- (2) Les résultats à l'épreuve finale ou la pratique professionnelle peuvent, à l'appréciation du binôme, compenser les résultats d'évaluation des activités quand ils portent sur les mêmes compétences
- (3) Les preuves d'une pratique professionnelle sont requises

# Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques

**ANNEXE  
REFERENTIEL DE  
CERTIFICATION  
D'UN CERTIFICAT  
METTRE EN EXPLOITATION,  
OU REMETTRE EN EXPLOITATION  
SUITE A UN INCIDENT,  
TOUT OU PARTIE DES  
RESSOURCES INFORMATIQUES**

# GUIDE DE L'ÉPREUVE

La validation d'un certificat de compétence professionnel d'un parcours de formation TSGRI nécessite la réunion par l'organisme de formation d'un binôme d'évaluateurs, professionnels du domaine de la production, exploitation, administration en informatique.

## **Comment s'organise cette évaluation ?**

Cette évaluation se compose d'une mise en situation professionnelle du candidat et d'un entretien.

### **1-MISE EN SITUATION**

- **Participer à la mise en situation de l'épreuve finale,**  
La mise en situation reconstituée nécessite la présence d'un membre du binôme.
- **Evaluer la mise en situation de l'épreuve finale,** en s'aidant du document suivant.

## Aide à l'évaluation

Nom du candidat :

Sujet de la réalisation :

| Critères                                                                                        | Fonctionnement ou résultat final | Sécurité et confidentialité | Utilisation appropriée des outils | Gestion du temps | Démarche méthodique | Procédures | Communication écrite et orale | Capacités relationnelles | Responsabilité professionnelle |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------|---------------------|------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| <b>Compétences évaluées</b>                                                                     |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C13 – Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C14 - Mettre en exploitation une ressource informatique                                         |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C15 - Assister et conseiller les utilisateurs suite à une évolution du système informatique     |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C16 - Former aux nouveaux outils informatiques les utilisateurs et le personnel informatique    |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C12 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique                      |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |

- Les cadres ayant un contour renforcé indiquent le critère le plus important pour une compétence donnée.
- Une compétence peut être considérée comme acquise même si tous les critères d'appréciation correspondants ne sont pas positifs.

### Annexe 3-1 : grille d'évaluation de la mise en situation - critères seulement (cas 1-a)

Cette grille est l'outil d'observation et d'appréciation par le Binôme de la situation d'évaluation. Son but est d'aider le Binôme à objectiver l'évaluation, et de préparer le remplissage des grilles portant sur la maîtrise des compétences.

| Appréciation                             | Exemples d'appréciations négatives fixant des seuils pour les critères                                                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | Exemples d'appréciations positives fixant des seuils pour les critères                                                                                                                         |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Critères d'appréciation</b>           |                                                                                                                                                                  | - | - | + | + |                                                                                                                                                                                                |
|                                          |                                                                                                                                                                  | - |   |   | + |                                                                                                                                                                                                |
| <b>Fonctionnement ou résultat final</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Performance dégradée</li> <li>Demande non satisfaite</li> </ul>                                                           |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Demande satisfaite</li> <li>Système validé et recetté</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Sécurité et confidentialité</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de sauvegarde</li> <li>Autorisation d'accès non conforme aux règles imposées</li> </ul>                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proposition d'une mise en place de stratégie de sauvegarde</li> <li>Contrôle d'accès conforme</li> </ul>                                                |
| <b>Utilisation appropriée des outils</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                                                             |
| <b>Gestion du temps</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Délai non respecté</li> <li>Mauvais ordonnancement des tâches</li> </ul>                                                  |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planning réaliste et cohérent</li> <li>Délai respecté</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Démarche méthodique</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de démarche</li> <li>Démarche non argumentée</li> <li>Démarche incohérente</li> </ul>                                 |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Argumentaire satisfaisant</li> <li>Démarche cohérente</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Procédures</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Non respect des consignes</li> <li>Contestation des consignes</li> </ul>                                                  |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Intervention validée ou recettée</li> <li>Proposition d'amélioration</li> </ul>                                                                         |
| <b>Communication écrite et orale</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ecoute insuffisante</li> <li>Vocabulaire et attitude inadaptés à l'interlocuteur</li> <li>Mauvaise orthographe</li> </ul> |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne reformulation des demandes</li> <li>Vocabulaire et attitude adaptés à l'interlocuteur</li> <li>Restitution de documents professionnels</li> </ul> |
| <b>Capacités relationnelles</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                                                             |
| <b>Responsabilité professionnelle</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manque de discernement sur ses limites</li> <li>Absence de vision du métier</li> <li>Pas de compte-rendu</li> </ul>       |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance de ses limites</li> <li>Bonne vision du métier</li> </ul>                                                                                  |

## 2-EXPOSE ORAL

### Les phases de l'entretien que vous aurez à conduire

Les évaluateurs conduisent ensuite un entretien avec le candidat, qui portera d'une part sur la démarche utilisée lors de l'intervention, et d'autre part sur les compétences à valider que la mise en situation n'a pas permis de mettre en évidence.

Vous aurez au cours de l'entretien à vérifier le professionnalisme du candidat qui doit :

- avoir une vision globale de l'activité évaluée et être conscient(e) de son identité professionnelle,
- être capable de transférer ses compétences dans différents contextes d'exercice de l'activité.

Il est conseillé d'organiser votre entretien en plusieurs phases distinctes, en vous aidant du canevas fourni.

- Au début de l'entretien, et après un temps de présentation réciproque, les évaluateurs s'attachent à la démarche suivie lors de la reconstitution d'une situation professionnelle typique.
- Ensuite, les évaluateurs s'intéressent aux compétences que la simulation n'a pas permis de mettre en évidence. Pour cela, ils s'appuient sur un questionnement technique complémentaire, et peuvent le cas échéant revenir au parcours professionnel qui a permis au candidat d'acquérir ces compétences. A cette occasion, ils vérifient aussi si le candidat est capable ou non de transférer les compétences évaluées à d'autres contextes que celui de la simulation.
- Dans la phase de délibération, et en tenant compte de l'ensemble des éléments d'information recueillis, les évaluateurs décident de délivrer le Certificat de compétences professionnelles s'ils estiment que l'ensemble de ces critères est satisfait **et** que l'ensemble des compétences est maîtrisé à un niveau acceptable pour un professionnel du domaine
- Les preuves éventuellement fournies par le candidat sont aussi examinées lors de cette délibération. Sont reconnues comme preuves recevables par les évaluateurs les certifications d'éditeur ou de constructeur en lien avec les compétences à valider. Ces preuves doivent être remises au plus tard au début de l'entretien.  
Le curriculum vitæ du candidat ou les certificats de travail montrant la mise en œuvre de tout ou partie des compétences à valider représentent des éléments d'éclairage, sans constituer une preuve fiable de l'expérience acquise
- Dans la conclusion de cet entretien, les évaluateurs restituent au candidat une synthèse de l'évaluation. En cas de non délivrance de la certification, ils aident la personne à finaliser sa démarche d'accès à une qualification reconnue, en lui indiquant clairement les motifs liés à l'absence de maîtrise de certaines compétences ou à la non atteinte de certains seuils de performance.

## Canevas d'entretien

| Etapas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Exemples de phrases à employer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1- Cadrage de la situation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Présentation réciproque, avec ce qui légitime la présence des évaluateurs</li> <li>➤ Rappel du cadre et des objectifs de l'entretien</li> <br/> <li>➤ Précisions sur l'esprit du déroulement et sur la durée de l'entretien.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>« Bonjour... je suis... et je suis... »</p> <p>« Nous allons faire ensemble le bilan de votre mise en situation professionnelle. Nous parlerons ensuite de l'expérience que vous avez pu acquérir dans ce domaine. »</p> <p>« Notre entretien durera environ une heure. »</p>                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>2- Mise en confiance</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>« Vous venez de passer la mise en situation du CCP de ... Pouvez-vous nous dire comment cela s'est déroulé pour vous ? »</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>3- Justification par le candidat de la démarche suivie lors de l'intervention et questionnement complémentaire</b></p> <p>Il s'agit d'abord d'explorer le niveau de maîtrise des compétences non évaluées par la simulation.</p> <p>Ensuite, il faut vérifier la capacité de transfert des compétences et la vision globale de l'activité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etre capable de transférer ses compétences et de s'adapter à des contextes d'activité variés</li> <li>➤ Avoir une vision globale de son activité et en comprendre la finalité</li> </ul> | <p>« Pouvez-vous nous expliquer votre démarche d'intervention... Nous souhaiterions avoir des détails plus particulièrement sur tel point ou telle étape... »</p> <p>« Pouvez-vous nous parler de votre parcours professionnel... En quoi consistait votre travail à ce moment là... Pouvez-vous nous citer un exemple d'intervention... »</p> <p>« En supposant que vous vous trouviez dans telle autre situation... »</p> <p>« Qu'est-ce qui vous paraît essentiel dans le comportement avec les utilisateurs... »</p> |
| <p><b>4- Délibération</b></p> <p>Cette phase permet aux évaluateurs d'apprécier l'ensemble des éléments d'évaluation selon les critères indiqués, et de prendre une décision motivée de délivrance ou de report. C'est ici que sont aussi examinées les preuves fournies par le candidat. Pour cela, les évaluateurs s'aident des grilles fournies en annexe 2 (critères de performance) et en annexe 3 (compétences à maîtriser).</p>                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>5- Conclusion</b></p> <p>Cette phase permet de conclure l'entretien, en reprenant les principaux éléments évoqués par une courte synthèse. En cas de non délivrance, les motifs liés à l'absence de maîtrise de certaines compétences ou à la non atteinte de certains seuils de performance sont clairement restitués.</p>                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>« Voilà, ce sont tous ces éléments qui vous permettent aujourd'hui d'obtenir la certification de ... »<br/> <i>ou bien</i><br/>         « Nous ne pouvons pas vous délivrer aujourd'hui cette certification pour les motifs suivants... »</p> <p>Laisser le mot de conclusion au candidat.</p>                                                                                                                                                                                                                        |

**Fiche de résultats individuels – sessions de validation de Certificat Professionnel  
Table de résultats à l'usage du binôme**

**Titre visé : GESTIONNAIRE DE RESSOURCES INFORMATIQUES**  
**Intitulé du certificat professionnel : METTRE EN EXPLOITATION, OU REMETTRE EN EXPLOITATION SUITE A UN INCIDENT, TOUT OU PARTIE DES RESSOURCES INFORMATIQUES**  
**Nom du (de la) candidat(e) :**

| <b>EVALUATION DES COMPETENCES<br/>CONSTITUTIVES DU TITRE</b>                                    | <b>Evaluations<br/>Passées<br/>(1)</b> | <b>Validation<br/>Par le<br/>binôme<br/>(2)</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|
| C13 - Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation |                                        | 0k : O-N                                        |
| C14 - Mettre en exploitation une ressource informatique                                         |                                        | 0k : O-N                                        |
| C15 - Assister et conseiller les utilisateurs suite à une évolution du système informatique     |                                        | 0k : O-N                                        |
| C16 - Former aux nouveaux outils informatiques les utilisateurs et le personnel informatique    |                                        | 0k : O-N                                        |
|                                                                                                 |                                        |                                                 |
| <b>EVALUATION</b>                                                                               |                                        |                                                 |
| • Situation professionnelle                                                                     | Oui                                    | 0k : O-N                                        |
| • Entretien                                                                                     | Oui                                    | 0k : O-N                                        |
| • Preuves                                                                                       | Requis<br>(3)                          |                                                 |

**Conclusion du binôme :**

- Attribution du certificat      Oui       Non
- Pour les candidats à défaut d'attribution du certificat professionnel, évaluation complémentaire demandée, éventuelle préconisation de complément d'expérience ou de formation :

.....  
 .....  
 .....  
 .....

- (1) Compléter en cochant les cases utiles
- (2) Les résultats à l'épreuve finale ou la pratique professionnelle peuvent, à l'appréciation du binôme, compenser les résultats d'évaluation des activités quand ils portent sur les mêmes compétences
- (3) Les preuves d'une pratique professionnelles sont requises

# Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques

**ANNEXE  
REFERENTIEL DE  
CERTIFICATION  
D'UN CERTIFICAT  
APPORTER AUX DECIDEURS LES  
ELEMENTS NECESSAIRES A LA  
SUPERVISION DE LA PRODUCTION  
INFORMATIQUE**

# GUIDE DE L'ÉPREUVE

La validation d'un certificat de compétence professionnel d'un parcours de formation TSGRI nécessite la réunion par l'organisme de formation d'un binôme d'évaluateurs, professionnels du domaine de la production, exploitation, administration en informatique.

## **Comment s'organise cette évaluation ?**

Cette évaluation se compose d'une mise en situation professionnelle du candidat et d'un entretien.

### **1-MISE EN SITUATION**

Le rôle du binôme est de :

- **Participer à la mise en situation de l'épreuve finale,**  
La mise en situation reconstituée nécessite la présence d'un membre du binôme.
- **Evaluer la mise en situation de l'épreuve finale,** en s'aidant du document suivant.

## Aide à l'évaluation

Nom du candidat :

Sujet de la réalisation :

| Critères                                                                                                                               | Fonctionnement ou résultat final | Sécurité et confidentialité | Utilisation appropriée des outils | Gestion du temps | Démarche méthodique | Procédures | Communication écrite et orale | Capacités relationnelles | Responsabilité professionnelle |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------|---------------------|------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| <b>Compétences évaluées</b>                                                                                                            |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C17 - Evaluer de nouvelles ressources informatiques et participer à leurs choix                                                        |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C18 - Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante de tout ou partie des ressources informatiques                     |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C19 - Participer à l'élaboration des contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique                          |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C20 - Participer à l'élaboration des budgets du service informatique                                                                   |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C21 - Garantir que les contraintes de la production informatique sont prises en compte par les projets de développement d'applications |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C22 - Rechercher et analyser les informations sur les changements dans l'entreprise                                                    |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |
| C23 - Rechercher et analyser les informations sur les évolutions technologiques en informatique                                        |                                  |                             |                                   |                  |                     |            |                               |                          |                                |

- Les cadres ayant un contour renforcé indiquent le critère le plus important pour une compétence donnée.
- Une compétence peut être considérée comme acquise même si tous les critères d'appréciation correspondants ne sont pas positifs.

### Annexe 3-1 : grille d'évaluation de la mise en situation - critères seulement (cas 1-a)

Cette grille est l'outil d'observation et d'appréciation par le Binôme de la situation d'évaluation. Son but est d'aider le Binôme à objectiver l'évaluation, et de préparer le remplissage des grilles portant sur la maîtrise des compétences.

| Appréciation                             | Exemples d'appréciations négatives fixant des seuils pour les critères                                                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | Exemples d'appréciations positives fixant des seuils pour les critères                                                                                                                         |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Critères d'appréciation</b>           |                                                                                                                                                                  | - | - | + | + |                                                                                                                                                                                                |
| <b>Fonctionnement ou résultat final</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Performance dégradée</li> <li>Demande non satisfaite</li> </ul>                                                           |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Demande satisfaite</li> <li>Système validé et recetté</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Sécurité et confidentialité</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de sauvegarde</li> <li>Autorisation d'accès non conforme aux règles imposées</li> </ul>                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proposition d'une mise en place de stratégie de sauvegarde</li> <li>Contrôle d'accès conforme</li> </ul>                                                |
| <b>Utilisation appropriée des outils</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                                                             |
| <b>Gestion du temps</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Délai non respecté</li> <li>Mauvais ordonnancement des tâches</li> </ul>                                                  |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planning réaliste et cohérent</li> <li>Délai respecté</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Démarche méthodique</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de démarche</li> <li>Démarche non argumentée</li> <li>Démarche incohérente</li> </ul>                                 |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Argumentaire satisfaisant</li> <li>Démarche cohérente</li> </ul>                                                                                        |
| <b>Procédures</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Non respect des consignes</li> <li>Contestation des consignes</li> </ul>                                                  |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Intervention validée ou recettée</li> <li>Proposition d'amélioration</li> </ul>                                                                         |
| <b>Communication écrite et orale</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ecoute insuffisante</li> <li>Vocabulaire et attitude inadaptés à l'interlocuteur</li> <li>Mauvaise orthographe</li> </ul> |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne reformulation des demandes</li> <li>Vocabulaire et attitude adaptés à l'interlocuteur</li> <li>Restitution de documents professionnels</li> </ul> |
| <b>Capacités relationnelles</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                               |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>                                                                                                                                             |
| <b>Responsabilité professionnelle</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manque de discernement sur ses limites</li> <li>Absence de vision du métier</li> <li>Pas de compte-rendu</li> </ul>       |   |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance de ses limites</li> <li>Bonne vision du métier</li> </ul>                                                                                  |

## 2-EXPOSE ORAL

### Les phases de l'entretien que vous aurez à conduire

Les évaluateurs conduisent ensuite un entretien avec le candidat, qui portera d'une part sur la démarche utilisée lors de l'intervention, et d'autre part sur les compétences à valider que la mise en situation n'a pas permis de mettre en évidence.

Vous aurez au cours de l'entretien à vérifier le professionnalisme du candidat qui doit :

- avoir une vision globale de l'activité évaluée et être conscient(e) de son identité professionnelle,
- être capable de transférer ses compétences dans différents contextes d'exercice de l'activité.

Il est conseillé d'organiser votre entretien en plusieurs phases distinctes, en vous aidant du canevas fourni.

- Au début de l'entretien, et après un temps de présentation réciproque, les évaluateurs s'attachent à la démarche suivie lors de la reconstitution d'une situation professionnelle typique.
- Ensuite, les évaluateurs s'intéressent aux compétences que la simulation n'a pas permis de mettre en évidence. Pour cela, ils s'appuient sur un questionnement technique complémentaire, et peuvent le cas échéant revenir au parcours professionnel qui a permis au candidat d'acquérir ces compétences. A cette occasion, ils vérifient aussi si le candidat est capable ou non de transférer les compétences évaluées à d'autres contextes que celui de la simulation.
- Dans la phase de délibération, et en tenant compte de l'ensemble des éléments d'information recueillis, les évaluateurs décident de délivrer le Certificat de compétences professionnelles s'ils estiment que l'ensemble de ces critères est satisfait **et** que l'ensemble des compétences est maîtrisé à un niveau acceptable pour un professionnel du domaine
- Les preuves éventuellement fournies par le candidat sont aussi examinées lors de cette délibération. Sont reconnues comme preuves recevables par les évaluateurs les certifications d'éditeur ou de constructeur en lien avec les compétences à valider. Ces preuves doivent être remises au plus tard au début de l'entretien.  
Le curriculum vitæ du candidat ou les certificats de travail montrant la mise en œuvre de tout ou partie des compétences à valider représentent des éléments d'éclairage, sans constituer une preuve fiable de l'expérience acquise
- Dans la conclusion de cet entretien, les évaluateurs restituent au candidat une synthèse de l'évaluation. En cas de non délivrance de la certification, ils aident la personne à finaliser sa démarche d'accès à une qualification reconnue, en lui indiquant clairement les motifs liés à l'absence de maîtrise de certaines compétences ou à la non atteinte de certains seuils de performance.

## Canevas d'entretien

| Etapas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Exemples de phrases à employer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1- Cadrage de la situation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Présentation réciproque, avec ce qui légitime la présence des évaluateurs</li> <li>➤ Rappel du cadre et des objectifs de l'entretien</li> <br/> <li>➤ Précisions sur l'esprit du déroulement et sur la durée de l'entretien.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>« Bonjour... je suis... et je suis... »</p> <p>« Nous allons faire ensemble le bilan de votre mise en situation professionnelle. Nous parlerons ensuite de l'expérience que vous avez pu acquérir dans ce domaine. »</p> <p>« Notre entretien durera environ une heure... »</p>                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>2- Mise en confiance</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>« Vous venez de passer la mise en situation du CCP de ... Pouvez-vous nous dire comment cela s'est déroulé pour vous ? »</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>3- Justification par le candidat de la démarche suivie lors de l'intervention et questionnement complémentaire</b></p> <p>Il s'agit d'abord d'explorer le niveau de maîtrise des compétences non évaluées par la simulation.</p><br><p>Ensuite, il faut vérifier la capacité de transfert des compétences et la vision globale de l'activité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etre capable de transférer ses compétences et de s'adapter à des contextes d'activité variés</li> <li>➤ Avoir une vision globale de son activité et en comprendre la finalité</li> </ul> | <p>« Pouvez-vous nous expliquer votre démarche d'intervention... Nous souhaiterions avoir des détails plus particulièrement sur tel point ou telle étape... »</p> <p>« Pouvez-vous nous parler de votre parcours professionnel... En quoi consistait votre travail à ce moment là... Pouvez-vous nous citer un exemple d'intervention... »</p> <p>« En supposant que vous vous trouviez dans telle autre situation... »</p> <p>« Qu'est-ce qui vous paraît essentiel dans le comportement avec les utilisateurs... »</p> |
| <p><b>4- Délibération</b></p> <p>Cette phase permet aux évaluateurs d'apprécier l'ensemble des éléments d'évaluation selon les critères indiqués, et de prendre une décision motivée de délivrance ou de report. C'est ici que sont aussi examinées les preuves fournies par le candidat. Pour cela, les évaluateurs s'aident des grilles fournies en annexe 2 (critères de performance) et en annexe 3 (compétences à maîtriser).</p>                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>5- Conclusion</b></p> <p>Cette phase permet de conclure l'entretien, en reprenant les principaux éléments évoqués par une courte synthèse. En cas de non délivrance, les motifs liés à l'absence de maîtrise de certaines compétences ou à la non atteinte de certains seuils de performance sont clairement restitués.</p>                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>« Voilà, ce sont tous ces éléments qui vous permettent aujourd'hui d'obtenir la certification de ... »<br/> ou bien<br/> « Nous ne pouvons pas vous délivrer aujourd'hui cette certification pour les motifs suivants... »</p> <p>Laisser le mot de conclusion au candidat.</p>                                                                                                                                                                                                                                       |

| Libellé réduit | Code Produit | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|--------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| TSGRI          | 09827.1      | RC               | 1.2     | 20/11/2003         | 18/02/2004          |      |

**Fiche de résultats individuels – sessions de validation de Certificat Professionnel**  
**Table de résultats à l'usage du binôme**

**Titre visé : GESTIONNAIRE DE RESSOURCES INFORMATIQUES**  
**Intitulé du certificat professionnel : APPORTER AUX DECIDEURS LES ELEMENTS NECESSAIRES A LA SUPERVISION DE LA PRODUCTION INFORMATIQUE**  
**Nom du (de la) candidat(e) :**

| <b>EVALUATION DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DU TITRE</b>                                                                               | <b>Evaluations Passées (1)</b> | <b>Validation Par le binôme (2)</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| C17 - Evaluer de nouvelles ressources informatiques et participer à leurs choix                                                        |                                | Ok : O-N                            |
| C18 - Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante de tout ou partie des ressources informatiques                     |                                | Ok : O-N                            |
| C19 - Participer à l'élaboration des contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique                          |                                | Ok : O-N                            |
| C20 - Participer à l'élaboration des budgets du service informatique                                                                   |                                | Ok : O-N                            |
| C21 - Garantir que les contraintes de la production informatique sont prises en compte par les projets de développement d'applications |                                | Ok : O-N                            |
| C22 - Rechercher et analyser les informations sur les changements dans l'entreprise                                                    |                                | Ok : O-N                            |
| C23 - Rechercher et analyser les informations sur les évolutions technologiques en informatique                                        |                                | Ok : O-N                            |
| <b>EVALUATION</b>                                                                                                                      |                                |                                     |
| • Situation professionnelle                                                                                                            | Oui                            | Ok : O-N                            |
| • Entretien                                                                                                                            | Oui                            | Ok : O-N                            |
| • Preuves                                                                                                                              | Requis<br><b>(3)</b>           |                                     |

**Conclusion du binôme :**

- Attribution du certificat      Oui       Non
  
- Pour les candidats à défaut d'attribution du certificat professionnel, évaluation complémentaire demandée, éventuelle préconisation de complément d'expérience ou de formation :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- (1) Compléter en cochant les cases utiles
- (2) Les résultats à l'épreuve finale ou la pratique professionnelle peuvent, à l'appréciation du binôme, compenser les résultats d'évaluation des activités quand ils portent sur les mêmes compétences
- (3) Les preuves d'une pratique professionnelles sont requises

## **Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

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



**association nationale pour la formation professionnelle des adultes**  
**Ministère des Affaires Sociales, du Travail et de la Solidarité**