



Votre avenir
nous engage



COMMUNAUTE
EUROPEENNE
Fonds Social Européen



Référentiel Emploi, Activités et Compétences

CDC	
RP	
RF	
RC	
REAC	
DSP	

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

Libellé réduit: TSGRI
Code produit: 09827.1
Type de document: REAC
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 Emploi, Activités et Compétences

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

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:

Chef de projet

Le Capitaine Denis
Morillon Jean

Participants pour les centres

Aimé Jean-Baptiste POITOU CHARENTES Rochefort
Bachman Mireille RHONE ALPES Lyon-Venissieux
Beurton Arnaud RHONE ALPES Lyon-Venissieux
Bost Vincent LIMOUSIN Brive La Gaillarde
Cambakidis Stéphane ILE DE FRANCE Champs Sur Marne
Castel Guy BRETAGNE Saint Briec-Languieux
Coullouette Gilbert PAYS DE LOIRE Angers
Laurent Claude LORRAINE Metz
Lelong Hubert MIDI PYRENEES Toulouse-Palays
Marteau Alain RHONE ALPES Lyon-Venissieux
Massol Gérard AQUITAINE Bordeaux-Pessac
Mioland Xavier RHONE ALPES Grenoble-Le Pont De Claix
Morillon Jean LIMOUSIN Brive La Gaillarde
Pomarès Jacques CENTRE Bourges
Reverdy Nicole MIDI-PYRENEES Millau
Rouel Evelyne AUVERGNE Beaumont

Participants pour la DEAT

Diochin Francis DEAT DST
Le Capitaine Denis DEAT DST
Perez Paul DEAT DST

Responsable d'unité sectorielle

Fiat Bernard

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

L'emploi type de Technicien Supérieur Gestionnaire de Ressources Informatiques

I. Introduction

Contexte, enjeux de l'étude

La refonte globale des titres professionnels de l'informatique déclenchée en 1997, à la demande du ministère de l'emploi évoquait alors deux sources de préoccupation :

- la surabondance de l'offre de niveau III en informatique (BTS, DUT et CFP),
- le manque de lisibilité des titres homologués issus des secteurs du tertiaire et de l'industrie.

Le travail accompli depuis 1998 a abouti à :

- la stabilisation de l'ingénierie de formation et de certification,
- la modernisation des instances professionnelles consultatives du ministère,
- la redéfinition des périmètres de compétences de ces instances.

L'actuel secteur « informatique et télécommunications » a été créé par la réunion de secteurs aux cultures professionnelles très différentes : l'informatique de gestion, l'informatique industrielle, la maintenance informatique et les télécommunications.

C'est dans ce cadre institutionnel en évolution constante et dans un environnement économique en mutation rapide qu'un vaste chantier d'analyse des qualifications a été entrepris dans les filières de l'informatique en général, et de la filière production, exploitation et administration en particulier.

Synthèse des recommandations de l'étude AFPA-CEREQ

La structuration des métiers de base de l'informatique reste constante quelles que soient les évolutions technologiques très rapides du secteur.

Trois grands blocs d'emploi ont été identifiés, qu'on peut résumer sous les appellations de développement, d'administration et d'assistance.

Cette étude a été formalisée dans un rapport complet¹, validé par les instances professionnelles consultatives du ministère, et remis à tous les participants du Colloque informatique organisé conjointement par l'AFPA et le ministère en Novembre 1999.

¹ Les métiers de base de l'informatique, AFPA - Céreq, Novembre 1999

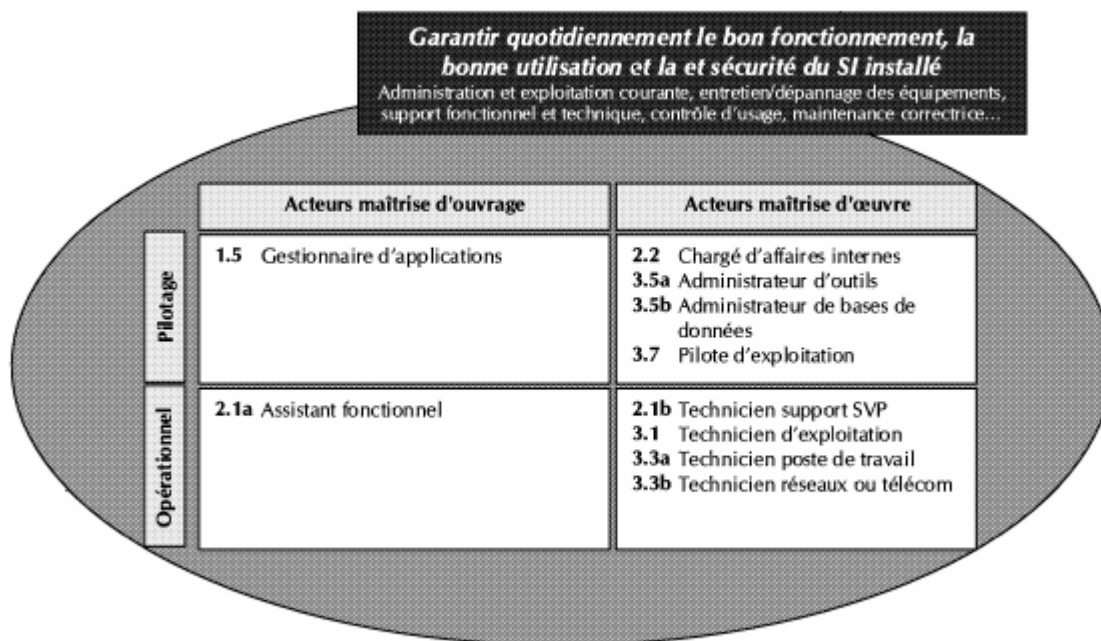
Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGRI	09827.1	REAC	1.2	20/11/2003	18/02/2004	

II. Cadrage de l'emploi

Référence ROME : 32311 Informaticien d'exploitation

Les acteurs de la maîtrise d'œuvre de l'exploitation apparaissent dans différentes conventions sur des intitulés allant de techniciens à ingénieurs.

Cadrage des métiers de la production pour le CIGREF



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

III. Démarche d'étude

Le marché de l'emploi

Le processus d'informatisation de l'entreprise a connu au début des années 90 :

- une rupture politique, avec la remise en cause du modèle « propriétaire » qui jusqu'ici, fixait les règles hors desquelles il n'y avait point de salut ;
- une rupture technologique, avec la consécration de la microinformatique et du micro-ordinateur omniprésent, l'interconnexion généralisée des réseaux locaux nés au cours des années 80, les architectures client-serveur et la naissance des services en ligne hérités du monde Internet ;
- une rupture économique, avec le recentrage des entreprises sur leur activité de base et la révision, au passage, de leur stratégie informatique.

La conséquence principale de cette triple rupture est la modification profonde de la relation entre fournisseurs des solutions informatiques adaptées et utilisateurs :

- d'un côté, les standards du marché et la disponibilité d'applications « prêtes à porter » permettent à l'utilisateur de faire preuve d'indépendance dans la mise en place de son système d'information ;
- d'un autre côté, la montée en complexité des architectures interconnectées de serveurs locaux et la sur médiatisation des nouvelles technologies crée un tel désarroi et une telle incertitude chez l'utilisateur, qu'il demande de plus en plus à être éclairé, conseillé, accompagné voire libéré (tendance à l'externalisation) de cette tâche ;
- enfin, le développement du système d'information devient pour l'utilisateur un facteur déterminant de compétitivité, de performance, de réactivité et de souplesse, donc un outil essentiel de conquête de marchés économiques.

De cet enjeu stratégique, résulte le besoin de professionnels de l'informatique capables tant en interne pour les « grands comptes », qu'au sein de prestataires de service :

- de prendre en charge l'ensemble des « infrastructures techniques » pour répondre à davantage de complexité et mettre en œuvre, dans le respect des engagements, des solutions toujours adaptées en coûts et en performances ;
- de faire preuve d'une qualité de prestation tout autant technique (maîtrise des technologies), que méthodologique (conduite de projet), et relationnelle (capacités comportementales indispensables dans la relation avec les utilisateurs, les fournisseurs et les clients de l'entreprise).

Les entreprises dans lesquelles se trouvent les emplois

Ce sont :

- les grands utilisateurs (entreprises privées et publiques, administrations, collectivités territoriales, etc.) qui disposent d'une production informatique et/ou d'un réseau ;
- les prestataires qui offrent dans les domaines de la production, l'exploitation et l'administration, des prestations à des clients préférant sous-traiter tout ou partie de ces activités ;

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

- les utilisateurs petits ou moyens (TPE, PME/PMI, unités décentralisées, etc.), ne disposant pas d'une infrastructure importante, ayant besoin d'exploiter leurs ressources informatiques. Ici, l'exploitant, plus généraliste, intervient de façon plus transverse sur l'organisation de la production et, fait appel ponctuellement à de l'assistance (interne ou externe) pour les aspects techniques pointus.

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

Les emplois de la filière

Les emplois de la filière sont tournés vers la mise en exploitation opérationnelle de ressources informatiques, la production de celles-ci conformément à des engagements de qualité de service, leur administration et le support technique qu'elles impliquent.

Les professionnels de l'exploitation informatique ont du s'adapter progressivement au passage :

- des systèmes centralisés aux systèmes répartis ;
- de la notion d'exploitation informatique à celle d'administration des systèmes informatiques ;
- de métiers essentiellement axés sur la technique vers des métiers de plus en plus orientés sur la qualité du service offert à l'utilisateur.

Parmi les compétences clés de ces métiers mentionnons :

- pour ceux qui s'exercent dans le domaine « opérationnel », être capable :
 - ✓ d'organiser et administrer l'exploitation au quotidien,
 - ✓ d'optimiser l'utilisation des ressources matérielles et logicielles,
 - ✓ d'installer des ressources matérielles et logicielles,
 - ✓ d'effectuer un diagnostic et une maintenance de premier niveau,
 - ✓ d'assurer l'assistance auprès des utilisateurs,
- pour ceux qui s'exercent dans le domaine de « la maîtrise d'œuvre », être capable :
 - ✓ de conduire un projet,
 - ✓ d'étudier les besoins,
 - ✓ de préconiser et chiffrer des solutions,
 - ✓ de rédiger un cahier des charges,
 - ✓ d'assurer les relations contractuelles avec les partenaires,
 - ✓ de garantir le respect des engagements et de la qualité des prestations.

C'est pourquoi, les tâches de production, d'exploitation et d'administration sont confiées à des professionnels spécialisés se partageant le travail à différents niveaux de responsabilité pour atteindre, dans le respect des contrats de services, les objectifs visés.

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

IV L'argumentaire des choix

La spécificité des besoins réseaux et télécoms et l'évolution des métiers dans ce secteur à amener à définir deux emplois distincts au niveau Technicien Supérieur :

- Technicien Supérieur Gestionnaire de Ressources Informatiques,
- Technicien Supérieur en Réseaux Informatiques et Télécommunications d'Entreprise.

Pilotage	TSGRI Titre de Niveau III
Opérationnel	TSRITE Titre de Niveau III

Activités :

- Assurer l'administration et l'exploitation courantes de tout ou partie des ressources informatiques
- Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques
- Apporter aux décideurs les éléments nécessaires à la supervision de la production informatique

Activités :

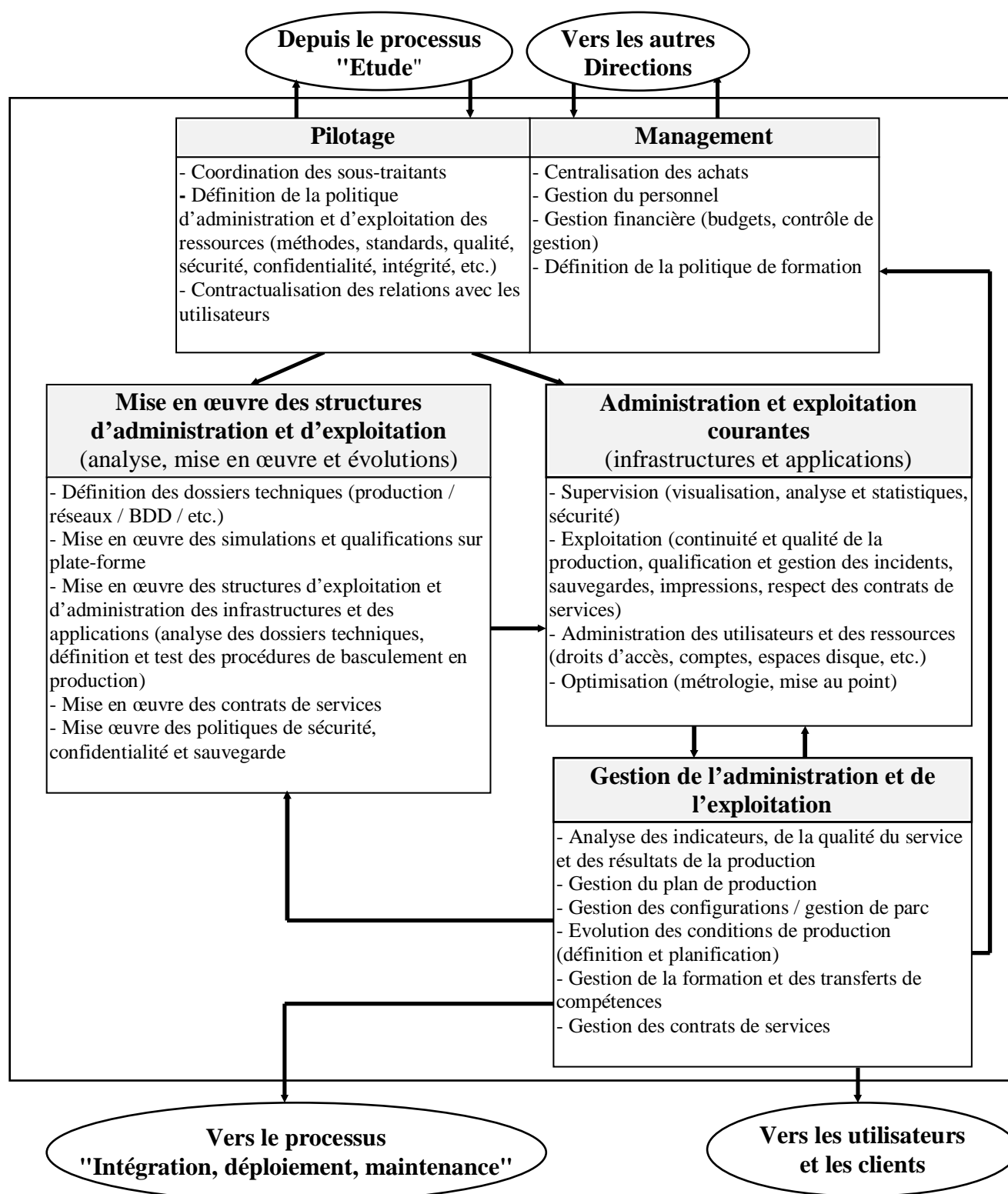
- Exploiter, superviser et garantir la continuité de service des réseaux informatiques et télécommunications de l'entreprise
- Contribuer à l'administration des réseaux informatiques et télécommunications de l'entreprise
- Participer aux études d'optimisation des réseaux informatiques et télécommunications de l'entreprise

En général les emplois TSGRI se trouvent auprès des utilisateurs finaux, les emplois TSRITE davantage en SSII ou grand Compte.

L'emploi visé par le présent référentiel est celui de Technicien Supérieur Gestionnaire de Ressources Informatiques.

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

PROCESSUS des ACTIVITES de la FAMILLE PRODUCTION, EXPLOITATION, ADMINISTRATION INFORMATIQUE



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

V. Les avis des instances consultatives sur les choix opérés

Titre antérieur

TSIG Production/Exploitation	J.O. du 03/10/2000 Produit homologué de niveau III jusqu'au 3/10/2003 J.O. du 18/12/2002 Homologation prorogée au 31/12/2003
CNS du 13/09/2000	Expérimentation ARI 3 parcours : Administrateur de site Administrateur de bases de données Administrateur réseaux
CNS du 03/06/2003	2 titres sur la filière 1 titre TSGRI reprenant les parcours Administrateur de site Administrateur de bases de données 1 titre TSRITE intégrant le parcours Administrateur réseaux
CNS du 30/09/2003 CPC du 20/11/2003	Validation du REAC et du RC TSGRI
JO du 18/12/2003 page 21552	Parution de l'arrêté de spécialité de TSGRI

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

FICHE EMPLOI-TYPE

LISTE DES EMPLOIS-TYPES

1 - Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire de Ressources Informatiques

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

INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE

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

FET01	FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT: Informaticien d'exploitation (32311)
FET02	AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE: Intégrateur d'exploitation Pilote de serveurs Pilote d'exploitation
FET03	LIENS AVEC LES NOMENCLATURES: Relations internes: Domaine EVOLIF: T03 Informatique et télécommunications Sous Secteur EVOLIF: HC Informatique et télécommunications Relations externes: PCS: 4791 : pupitreurs chefs de salle en informatique - 3828 : ingénieurs et cadres de l'informatique FAP: M090 Ingénieurs de l'informatique - M070 Techniciens de l'informatique NAF: NSF: 326u
FET04	DEFINITION: Le gestionnaire de ressources informatiques peut être employé dans une PME/PMI, dans une unité décentralisée d'une grande entreprise ou d'une administration. 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.
FET05	CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE: 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. 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. Il peut être amené à occuper les fonctions du responsable de production informatique et avoir un rôle hiérarchique. Dans les SSII, le gestionnaire représente sa société auprès des clients : il appuie les offres qui ont été faites par des collègues, il remonte les besoins des clients, il conduit les changements auprès des équipes techniques du client. 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. Une partie de son activité peut se réaliser à distance, au téléphone ou au travers des réseaux informatiques. Dans certains cas : · Possibilité de travail en horaires décalés et le week-end,

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

	<ul style="list-style-type: none"> · Possibilité de travail en environnement climatisé, · Possibilité de déplacements sur différents sites.
FET06	CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE: <ul style="list-style-type: none"> · Niveau III · Expérience professionnelle en entreprise souhaitée
FET07	CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE: Dans les PME/PMI, il est autonome dans ses champs de responsabilité. Dans les grandes entreprises, il travaille sous les ordres d'un responsable de production ou d'exploitation informatique à qui revient le rôle de négociation avec les clients et les sous-traitants, de coordination de l'équipe et d'harmonisation des étapes et du contenu fonctionnel du processus de production (cf. processus des activités de la famille production, exploitation, administration informatique).
FET08	DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE: 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. 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. Lors de ses interventions, le gestionnaire de ressources informatiques prend en compte : <ul style="list-style-type: none"> · Les attentes de l'utilisateur, · Les capacités des ressources informatiques, · Les exigences des applications métier. 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. 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. 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. 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. 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.
FET09	DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE: * Dans les SSII, le gestionnaire représente sa société auprès des clients : <ul style="list-style-type: none"> il appuie les offres qui ont été faites par des collègues, il remonte les besoins des clients, il conduit les changements auprès des équipes techniques du client.

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

	* Dans les PME/PMI, le gestionnaire peut être amené à occuper les fonctions du responsable de production informatique et avoir un rôle hiérarchique.
FET10	LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE: AT1 - Assurer l'administration et l'exploitation courantes de tout ou partie des ressources informatiques AT2 - Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques AT3 - Apporter aux décideurs les éléments nécessaires à la supervision de la production informatique
FET11	COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:
FET12	LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE:
FET13	NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES: Le niveau de qualification est celui de Technicien Supérieur. Le gestionnaire de ressources informatiques peut s'intégrer dans les classifications des conventions collectives de la métallurgie (fabricants), du Syntec (SSII), ou de tout autre branche professionnelle (banque, assurance, administration, etc.) s'il est employé par une entreprise utilisatrice. Avec l'expérience, il peut évoluer vers des fonctions hiérarchiques ou vers l'expertise technique. Evolution professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> · Analyste d'exploitation · Responsable de production ou d'exploitation · Administrateur (réseaux, bases de données, sécurité, etc.) · Ingénieur technique (réseaux, bases de données, méthodes, qualité, sécurité, etc.) · Consultant · Ingénieur technico-commercial
FET14	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES): <ul style="list-style-type: none"> · ROME (1995) · Enquêtes ETED réalisées auprès d'un échantillon de professionnels · Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises : rapport publié par le Cigref en septembre 2002
FET15	DATE DE CREATION: 16/01/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 18/02/2004
FET16	CODE DE LA FET: FET-0320-00

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

FICHES ACTIVITES-TYPES

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

- 1 - Assurer l'administration et l'exploitation courantes de tout ou partie des ressources informatiques
- 2 - Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques
- 3 - Apporter aux décideurs les éléments nécessaires à la supervision de la production informatique

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

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

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 1

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

FAT01	<p>DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:</p> <p>En tenant compte des contraintes techniques, relationnelles, organisationnelles et contractuelles, administrer et exploiter au quotidien les ressources physiques et logiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> · les postes de travail, · les serveurs et leurs systèmes d'exploitation, · les infrastructures réseaux, · les bases de données, · les applications, <p>afin de garantir la qualité de service attendue par les utilisateurs.</p>
FAT02	<p>POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:</p> <p>Cette activité est permanente. Lorsqu'elle est menée en parallèle avec l'une des deux autres activités, elle est prioritaire.</p>
FAT03	<p>CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:</p> <p>Cette activité se réalise seul ou à plusieurs en fonction de la complexité des ressources informatiques et/ou de la taille de la structure.</p>
FAT04	<p>DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:</p> <p>Autonome dans son champ de responsabilité.</p>
FAT05	<p>DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:</p> <p>Cette activité couvre les fonctions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Supervision (visualisation, analyse et statistiques, sécurité), · Exploitation (continuité et qualité de la production, qualification et gestion des incidents, sauvegardes, impressions, respect des contrats de services), · Administration des utilisateurs et des ressources (droits d'accès, comptes, espaces disque, etc.), · Optimisation (métrologie, mise au point), · Analyse des incidents, de la qualité du service et des résultats de la production, · Gestion du plan de production, · Evolution des conditions de production (définition et planification), · Gestion des contrats de services.
FAT06	<p>CONTEXTE DE REALISATION:</p> <p>Le gestionnaire de ressources informatiques gère les ressources en prenant en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> · les contraintes techniques · les spécificités de chaque environnement technique · le plan de sécurité informatique · le plan d'adressage réseau <p>l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> · les contrats de services passés avec les directions utilisatrices · les droits à accorder aux utilisateurs pour accéder aux applications · l'annuaire des ressources · les besoins des utilisateurs en fonction de leurs activités <p>les engagements contractuels</p>

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

	<ul style="list-style-type: none"> · les contrats passés avec les prestataires et les opérateurs · les commandes passées aux fournisseurs · les contrats de maintenance
FAT07	CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:
FAT08	INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS: Interlocuteurs internes <ul style="list-style-type: none"> · La direction · Les correspondants des directions utilisatrices · Les utilisateurs Interlocuteurs externes <ul style="list-style-type: none"> · Les clients (quand le gestionnaire de ressources travaille en SSII) · Les experts (méthodologue, responsable sécurité, ingénieur système, ingénieur réseaux, etc.) · Les opérateurs de télécoms, les constructeurs, les éditeurs et les fournisseurs
FAT09	EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:
FAT10	LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE: 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 en respectant l'annuaire du système informatique C4 - Exploiter les réseaux informatiques de l'entreprise C5 - Suivre et optimiser les performances des collecticiels (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
FAT11	FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE: Informaticien d'exploitation (32311)
FAT12	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES): <ul style="list-style-type: none"> · ROME (1995) · Enquêtes ETED réalisées auprès d'un échantillon de professionnels · Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises : rapport publié par le Cigref en septembre 2002
FAT13	DATE DE CREATION: 16/01/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003

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

FAT14	CODE DE LA FAT:FAT-01570-00
--------------	------------------------------------

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

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 2

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

FAT01	<p>DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> · mettre en exploitation des nouvelles ressources, · remettre en exploitation suite à un incident, <p>en minimisant le temps d'interruption du service.</p>
FAT02	<p>POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:</p> <p>Cette activité ponctuelle correspond à l'intégration de nouvelles ressources informatiques dans un contexte opérationnel d'entreprise et à la reprise suite à un incident d'exploitation.</p>
FAT03	<p>CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:</p> <p>Cette activité est généralement conduite à plusieurs (l'équipe d'exploitation, d'autres services internes et des prestataires externes).</p>
FAT04	<p>DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:</p> <p>Autonome dans son champ de responsabilité.</p>
FAT05	<p>DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Cette activité couvre les fonctions :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Mise en œuvre des simulations et qualifications sur plate-forme · 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) · Mise en œuvre et évolution des contrats de services · Mise en œuvre et évolution des politiques de sécurité, confidentialité et sauvegarde
FAT06	<p>CONTEXTE DE REALISATION:</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> · périodes de travail où le système informatique est peu exploité (par ex. : la nuit, le week-end), · délais de remise en route (perte d'exploitation), · contrats de services passés avec les directions utilisatrices, · configurations des machines et des systèmes,

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

	· sécurité, intégrité et confidentialité des données.
FAT07	CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:
FAT08	INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS: Interlocuteurs internes <ul style="list-style-type: none"> · La direction · Les correspondants des directions utilisatrices · Les utilisateurs · Le personnel informatique Interlocuteurs externes <ul style="list-style-type: none"> · Les clients (quand le gestionnaire de ressources travaille en SSII) · Les experts (méthodologie, responsable sécurité, ingénieur système, ingénieur réseaux, etc.) · Les opérateurs de télécoms, les constructeurs, les éditeurs et les fournisseurs
FAT09	EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:
FAT10	LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE: 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
FAT11	FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE: Informaticien d'exploitation (32311)
FAT12	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES): <ul style="list-style-type: none"> · ROME (1995) · Enquêtes ETED réalisées auprès d'un échantillon de professionnels · Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises : rapport publié par le Cigref en septembre 2002
FAT13	DATE DE CREATION: 16/01/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FAT14	CODE DE LA FAT: FAT-01569-00

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

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 3

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

FAT01	<p>DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:</p> <p>A partir de l'analyse du processus courant de production (statistiques, indicateurs de qualité de service, architectures en place, etc.), fournir les éléments nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> · à l'élaboration des contrats de services et des budgets, · aux scénarios d'évolution du système informatique, · aux choix des nouvelles ressources, <p>afin de faciliter la prise de décision.</p>
FAT02	<p>POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:</p> <p>Cette activité est permanente, elle est menée en parallèle des autres activités de l'emploi, mais ne représente qu'une faible part du temps de travail du gestionnaire de ressources informatiques.</p>
FAT03	<p>CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:</p> <p>Le gestionnaire de ressources informatiques travaille généralement seul et sous le contrôle de la direction.</p> <p>Pour des évolutions techniques spécifiques, il fait en général appel à des spécialistes.</p>
FAT04	<p>DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:</p> <p>Le gestionnaire de ressources informatiques participe, en tant qu'initiateur de besoins techniques, aux scénarios d'évolution du système d'information.</p> <p>Il est autonome dans son champ technique.</p>
FAT05	<p>DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:</p> <p>Cette activité couvre les fonctions :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Définition de la politique d'administration et d'exploitation des ressources (méthodes, standards, qualité, sécurité, confidentialité, intégrité, etc.) · Contractualisation des relations avec les utilisateurs · Justification technique des budgets
FAT06	<p>CONTEXTE DE REALISATION:</p> <p>Le gestionnaire propose des scénarios d'évolution à partir des contraintes techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> · architecture du système d'information · architecture technique générale · architecture réseaux <p>de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> · contrats de services courants passés avec les directions utilisatrices · cahiers des charges de mise en production · budgets du service informatique <p>des données recueillies lors de l'exploitation informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> · remontées statistiques de l'exploitation courante de production · indicateurs de qualité de service
FAT07	<p>CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:</p>

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

FAT08	INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS: Interlocuteurs internes <ul style="list-style-type: none"> · La direction · Les correspondants des directions utilisatrices Interlocuteurs externes <ul style="list-style-type: none"> · Les clients (quand le gestionnaire de ressources travaille en SSII) · Des experts (méthodologue, responsable sécurité, ingénieur système, ingénieur réseaux, etc.) · Les opérateurs de télécoms, les constructeurs, les éditeurs et les fournisseurs
FAT09	EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:
FAT10	LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE: 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
FAT11	FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE: Informaticien d'exploitation (32311)
FAT12	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES): <ul style="list-style-type: none"> · ROME (1995) · Enquêtes ETED réalisées auprès d'un échantillon de professionnels · Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises : rapport publié par le Cigref en septembre 2002
FAT13	DATE DE CREATION: 16/01/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FAT14	CODE DE LA FAT: FAT-01568-00

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

FICHES COMPETENCES

LISTE DES COMPETENCES

- 1 - Suivre et optimiser les performances des serveurs informatiques
- 2 - Gérer les comptes et les droits des utilisateurs du système informatique
- 3 - Gérer la sécurité d'accès aux ressources en respectant l'annuaire du système informatique
- 4 - Exploiter les réseaux informatiques de l'entreprise
- 5 - Suivre et optimiser les performances des collecticiels (applications groupware)
- 6 - Suivre et optimiser les performances des bases de données
- 7 - Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique
- 8 - Administrer la production informatique
- 9 - Gérer la sécurité physique des ressources informatiques
- 10 - Renseigner et exploiter les indicateurs de suivi de la qualité de la production informatique
- 11 - Exploiter les infrastructures de télécommunications du système informatique
- 12 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique
- 13 - Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation
- 14 - Mettre en exploitation une ressource informatique
- 15 - Assister et conseiller les utilisateurs suite à une évolution du système informatique
- 16 - Former aux nouveaux outils informatiques les utilisateurs et le personnel informatique
- 17 - Evaluer de nouvelles ressources informatiques et participer à leurs choix
- 18 - Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante de tout ou partie des ressources informatiques
- 19 - Préparer les contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique
- 20 - Participer à l'élaboration des budgets du service informatique
- 21 - Garantir que les contraintes de la production informatique sont prises en compte par les projets de développement d'applications
- 22 - Rechercher et analyser les informations sur les changements dans l'entreprise
- 23 - Rechercher et analyser les informations sur les évolutions technologiques en informatique

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Suivre et optimiser les performances des serveurs informatiques

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Suite à l'installation ou à l'évolution des serveurs, les prendre en compte, suivre et optimiser leurs performances, pour garantir la pérennité des solutions et la disponibilité des ressources.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un serveur opérationnel avec son système d'exploitation et d'outils de suivi de performances.
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): · Disponibilité des serveurs
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Configurer et contrôler le paramétrage d'un poste de travail et d'un serveur · Installer et configurer les connexions au réseau et les services associés (DHCP, DNS, passerelle par défaut, etc.) · Identifier, analyser et résoudre les incidents système, à partir des messages d'erreur, traces, journaux, etc. · Optimiser l'utilisation des ressources système (mémoire, CPU, espace disque, processus et transactions) · Partager des ressources · Effectuer des allocations et des répartitions de ressources dans la limite du disponible · Mettre en place un annuaire de réseau · Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel)
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les spécificités de chaque environnement technique · Connaître les bases théoriques des réseaux
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE: Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents.
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Suivre les commandes passées aux fournisseurs et contrôler la conformité des livraisons · Administrer les contrats de prestation : maintenance, infogérance, etc.
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008242-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Gérer les comptes et les droits des utilisateurs du système informatique

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Dans le cadre des contraintes du plan d'adressage réseau, du plan de sécurité informatique et des contrats de services passés avec les directions utilisatrices, gérer les utilisateurs et leur attribuer des droits d'accès en fonction de leurs activités et en garantissant la sécurité d'accès aux ressources et aux applications.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un serveur opérationnel avec son système d'exploitation et de ressources partagées.
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): · Accès de chaque utilisateur aux ressources et aux applications auxquelles il a droit et seulement à elles
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: · Créer les comptes utilisateurs et les groupes dans un environnement hétérogène · Attribuer aux utilisateurs les droits d'accès aux ressources et aux applications · Assurer le suivi (accounting) des comptes et des espaces de travail des utilisateurs
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention · Connaître la notion de compte utilisateur (annuaire) · Connaître la notion de plan d'adressage et de plan de sécurité informatique · Connaître les spécificités des principaux environnements techniques
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: · Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel et respecter la charte graphique de l'entreprise) · Appliquer les règles de gestion en respectant le plan de sécurité de l'entreprise et les contrats de services passés avec les directions utilisatrices
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008239-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 3

Gérer la sécurité d'accès aux ressources en respectant l'annuaire du système informatique

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Dans le cadre du plan de sécurité informatique d'un site, mettre en œuvre les mesures garantissant la confidentialité des informations échangées et la non-dégradation des conditions de sécurité lors des interventions de maintenance. Ces mesures doivent être adaptées aux risques propres à chaque ressource inscrite dans l'annuaire du système informatique.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer de ressources partagées connectées à un réseau possédant des accès télécoms et de l'annuaire du système informatique.
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Confidentialité des informations échangées garantie en toute circonstance · Accès à chaque ressource uniquement aux personnes autorisées · Respect des informations inscrites dans l'annuaire du système informatique · Non-dégradation des conditions de sécurité lors des interventions de maintenance
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Caractériser les types de risques informatiques encourus : intrusion, piratage, malveillance, fraude, etc. · Identifier et participer à la mise en œuvre des principales techniques et des principaux outils matériels et logiciels de la sécurité informatique · Participer à la gestion unifiée des utilisateurs et des ressources à l'aide d'un annuaire du système informatique d'inspiration X500 · Vérifier le bon fonctionnement des dispositifs de sécurité · Appliquer une méthode d'évaluation de la sécurité d'un site
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les risques informatiques encourus et leurs causes · Connaître l'annuaire du système informatique et ses contraintes · Connaître le plan de sécurité informatique de l'entreprise et ses contraintes · Connaître les principales techniques et les principaux outils matériels et logiciels utiles à la mise en place de la sécurité informatique · Connaître les spécificités de chaque environnement technique · Connaître les contrats passés avec les prestataires et les opérateurs
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel et respecter la charte graphique de l'entreprise) · Prendre en compte les contrats passés avec les prestataires et les opérateurs
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003

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

AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
--

FC10	CODE DE LA FC: FC-008241-00
-------------	------------------------------------

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Exploiter les réseaux informatiques de l'entreprise

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Dans le cadre de la mise en œuvre et de l'exploitation d'un réseau d'entreprise, administrer le réseau informatique en suivant les préconisations de l'architecte réseau et en assurant que les conditions de fonctionnement du réseau sont conformes aux engagements de performance et de disponibilité pris dans les contrats de services.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un réseau avec ses équipements passifs (câblage, baies de brassage) et actifs (hubs, switches, routeurs), ainsi que des outils d'analyse et de supervision de réseau.
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Conformité des conditions de fonctionnement du réseau informatique de l'entreprise avec les engagements de performance et de disponibilité pris dans les contrats de services.
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Administrer les performances du réseau : taux de disponibilité, temps de réponse, évolution des flux, etc. · Gérer, en conformité avec les préconisations de l'architecte réseau, les configurations matérielles et logicielles du parc d'équipements actifs : inventaire, version logicielle, configuration, etc. · Gérer le plan d'adressage du réseau : attribution des adresses aux différentes machines en s'appuyant sur les principes de base du routage et/ou du plan d'adressage du système informatique · Gérer l'infrastructure d'interconnexion locale : baie de brassage, hub, commutateur · Maintenir l'infrastructure de câblage : qualification technique et administrative des liens physiques locaux · Vérifier la conformité du réseau à l'issue des interventions de maintenance · Contrôler et modifier les paramètres d'un routeur en " LAN to LAN " · Utiliser un logiciel de supervision de réseau sous SNMP · Mettre en œuvre le plan de maintenance préventive : test des solutions de secours, des conditions d'environnement, etc. · Recueillir et transmettre les informations de quantification liées à la facturation interne à l'aide d'un outil de reporting
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les spécificités de chaque environnement technique · Connaître le plan d'adressage réseau et ses contraintes · Connaître le plan de sécurité informatique et ses contraintes · Connaître les commandes passées aux fournisseurs · Connaître les contrats passés avec les prestataires et les opérateurs · Connaître les contrats de maintenance
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE: Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents.
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Assurer le suivi administratif et celui des coûts : logiciels, matériels et connexions

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

	<ul style="list-style-type: none"> · Contrôler la conformité des livraisons des matériels et des logiciels · Administrer les contrats de prestation : maintenance, infogérance, etc. · Contrôler que les montants facturés correspondent aux consommations et vérifier leur adéquation aux besoins réels · Rédiger et mettre à jour la documentation d'exploitation : plans d'infrastructure physique et logique, procédures d'exploitation et de configuration, etc.
--	---

FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
-------------	--

FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
-------------	---

FC10	CODE DE LA FC: FC-008247-00
-------------	------------------------------------

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

Suivre et optimiser les performances des collecticiels (applications groupware)

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Administrer, au quotidien et dans le respect des contrats de services (délais, qualité), les applications groupware du site informatique, afin de les mettre à disposition des utilisateurs.					
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un serveur opérationnel avec son système d'exploitation, d'un logiciel de groupware (messagerie par exemple) et de postes clients.					
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): · Respect par l'exploitation des applications groupware des échéances prévues, de la disponibilité et de la qualité de service attendues					
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: · Assurer l'intégration de l'application groupware dans le système · Renseigner les paramètres de l'application groupware · Créer et administrer les clients de l'application groupware · Gérer les droits et les environnements de travail des utilisateurs · Résoudre les incidents d'exploitation des applications groupware · Superviser les services offerts par les applications groupware · Recueillir et transmettre les informations de quantification liées à la facturation interne à l'aide d'un outil de reporting					
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: · Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement · Connaître les fonctionnalités des applications groupware · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention · Maîtriser techniquement l'environnement informatique : matériel, système d'exploitation, applications, etc. · Connaître les contrats de services passés avec les directions utilisatrices					
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE: Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents.					
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: · Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel et respecter la charte graphique de l'entreprise) · Suivre les coûts induits et le niveau de service des applications : messagerie, workflow, travail en groupe, etc.					
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):					
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003					
FC10	CODE DE LA FC: FC-008245-00					
Libellé réduit	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGRI	09827.1	REAC	1.2	20/11/2003	18/02/2004	

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 6

Suivre et optimiser les performances des bases de données

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Faire fonctionner, au quotidien et dans le respect des contrats de services (délais, performance, qualité), les bases des données du site informatique, pour mettre à disposition des utilisateurs des données fiables et exhaustives.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un serveur opérationnel avec son système d'exploitation, d'un SGBD Relationnel et de postes clients.
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): · Cohérence et intégrité des bases de données
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Assurer l'intégration du SGBD dans le système · Renseigner les paramètres du SGBD · Créer une base de données (table, relations, requêtes, etc.) · Créer et administrer les clients du SGBD · Gérer les droits et les environnements de travail des utilisateurs · Exploiter le SGBD (suivi des performances, réorganisation des données, etc.) · Planifier et organiser les sauvegardes des données et l'archivage des supports (y compris les journaux) · Résoudre les incidents d'exploitation du SGBD (journalisation et redémarrage) · Archiver (purger) les données obsolètes · Evaluer et gérer les ressources nécessaires au fonctionnement du SGBD : disques, mémoire, CPU · Réaliser, sans dégradation, les mises à jour du logiciel de base de données · Recueillir et transmettre les informations de quantification liées à la facturation interne à l'aide d'un outil de reporting · Contrôler et exécuter un script de création de la structure physique des données et de la base de données · Réaliser la migration des données, à structure équivalente (sans modification fondamentale des modèles), d'un SGBD " X " vers un SGBD " Y " · Fournir des résultats à partir des données extraites des bases de données de l'entreprise et suivant les présentations adaptées (requêtes SQL)
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention · Connaître le plan de sécurité informatique et ses contraintes · Connaître les spécificités de chaque environnement technique · Connaître les concepts des bases de données relationnelles
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE: Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents.
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel et respecter la charte graphique de l'entreprise)

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

FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008246-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 7

Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique

FC01	<p>DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Dans le cadre de l'exploitation des applications métier de l'entreprise, administrer au quotidien ces applications, en respectant les contrats de services (délais, performance, qualité), pour mettre à disposition des utilisateurs les applications nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise.</p>
FC02	<p>CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un serveur opérationnel avec son système d'exploitation, d'une application métier (gestion commerciale ou comptabilité par exemple) et de postes clients.</p>
FC03	<p>INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):</p> <ul style="list-style-type: none"> · Respect par l'exploitation des applications métier des échéances prévues et de la qualité de service attendue
FC04	<p>SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Assurer l'intégration de l'application métier dans le système · Renseigner certains paramètres de l'application métier · Créer et administrer les clients de l'application métier · Gérer les droits et les environnements de travail des utilisateurs · Planifier les travaux par lots et les éditions. Assurer leur séquençement · Résoudre les incidents d'exploitation des applications métier (journalisation et redémarrage) · Superviser les services offerts par les applications métier (disponibilité des transactionnels) · Vérifier qu'une action sur l'exploitation d'une application n'interfère pas sur l'exploitation d'une autre · Recueillir et transmettre les informations de quantification liées à la facturation interne à l'aide d'un outil de reporting
FC05	<p>CONNAISSANCES ASSOCIEES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement · Connaître les fonctionnalités des applications métier · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention · Maîtriser techniquement l'environnement informatique : matériel, système d'exploitation, applications, etc. · Connaître les contrats de services passés avec les directions utilisatrices
FC06	<p>DEMARCHE INTELLECTUELLE: Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents</p>
FC07	<p>CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel et respecter la charte graphique de l'entreprise) · Assurer l'interface avec les directions utilisatrices · Assurer l'interface avec les chefs de projet développement ou les prestataires

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

FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008244-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 8

Administrer la production informatique

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Mettre à disposition des utilisateurs du site informatique les applications et les résultats de production conformément aux conditions prévues par les contrats de services (délais, performances, qualité), afin de minimiser les pertes d'exploitation liées aux dysfonctionnements de l'informatique.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un serveur opérationnel avec son système d'exploitation, d'un ensemble de ressources (applications, dossiers partagés, imprimantes, etc.), de postes clients et d'un système de sauvegarde.
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Fiabilité des procédures d'exploitation · Disponibilité des résultats de la production conformément aux engagements pris dans les contrats de services · Intégrité des données
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Mettre à disposition des utilisateurs les applications avec la disponibilité prévue et la qualité de service attendue · Gérer les impressions, les ressources partagées, les sauvegardes, etc. · Livrer les résultats de la production (états, EDI, etc.) dans les délais prévus et avec la qualité de service attendue · Résoudre les incidents de production · Vérifier les opérations de maintenance (pannes résolues et non-régression) · Mettre en œuvre une stratégie de sauvegarde, en réaliser les procédures et tester les restaurations · Ajuster l'utilisation, la fiabilité, la sécurité des ressources en fonction de leur coût dans le respect des contrats de services · Rédiger ou mettre à jour les procédures d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel et respecter la charte graphique de l'entreprise) · Valider les solutions de secours
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention · Connaître les contrats de services passés avec les directions utilisatrices · Connaître les environnements techniques · Connaître les contrats de maintenance passés avec les prestataires et les opérateurs
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE: Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents.
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Administrer les contrats de prestation : maintenance, infogérance, etc. · Suivre les commandes fournisseurs · Contrôler que les montants facturés correspondent aux consommations et vérifier leur adéquation aux besoins réels

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

FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 18/02/2004
FC10	CODE DE LA FC: FC-008243-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 9

Gérer la sécurité physique des ressources informatiques

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Proposer des techniques et des équipements de sécurité physique (onduleur, climatiseur, contrôle d'accès physique, etc.), afin de garantir que la disponibilité des équipements est conforme aux exigences de qualité de service attendues par l'entreprise, en prenant en compte les risques encourus.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Fonctionnement des ressources en respectant les règles de sécurité en vigueur · Maintien de la qualité de service attendue par les utilisateurs lors des évolutions de la sécurité de l'environnement informatique
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Proposer des solutions garantissant la protection d'accès aux équipements (salle, baies et postes sécurisés) · Proposer des techniques garantissant la continuité de fonctionnement (redondance, climatisation, protection électrique, etc.) · Faire valider les travaux annexes (câblage, électricité et locaux techniques) dans le respect de la législation et des normes · Intégrer de nouvelles ressources dans un environnement sécurisé
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les risques électriques encourus et leurs causes · Connaître les risques informatiques encourus et leurs causes · Connaître les principales techniques et les principaux équipements de sécurité physique · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention · Connaître le plan de sécurité de l'entreprise et ses contraintes
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Sensibiliser les acteurs aux risques encourus afin de leur faire accepter les contraintes liées aux règles de sécurité
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 31/01/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008232-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 10

Renseigner et exploiter les indicateurs de suivi de la qualité de la production informatique

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): A partir des indicateurs de qualité définis au préalable, collecter, analyser et transmettre les résultats de l'exploitation informatique pour satisfaire les engagements pris avec les directions utilisatrices.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un système informatique en production et d'outils de suivi des performances.
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Adaptation des indicateurs aux attentes des utilisateurs · Indicateurs commentés · Indicateurs présentés selon les normes · Indicateurs diffusés à tous les destinataires dans les délais
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Relever les informations nécessaires à la mise à jour des indicateurs de qualité des prestations de service de la production · Mettre à jour les tableaux de bord de suivi de production (nombre de transactions exécutées, taux de consultation de pages Web, nombre de données mises à jour, etc.) · Analyser les écarts par rapport aux engagements décrits dans les contrats de services et définir éventuellement les actions correctives · Savoir utiliser les bases d'incidents, les notices constructeur, les guides d'exploitation, les aides en ligne, les sites Web, les diverses hot line et les supports techniques (internes et/ou externes) contractualisés ou non · Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel et respecter la charte graphique de l'entreprise) · Mettre à disposition des clients internes les tableaux de bord commentés de suivi de production
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Connaître la notion de contrat de services passé avec une direction utilisatrice · Connaître la notion de tableaux de bord de suivi de production informatique · Connaître le plan d'assurance qualité de l'entreprise · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Mettre en application les dispositions spécifiques du plan d'assurance qualité de l'entreprise, en conformité avec les normes ISO
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003

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

AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 18/02/2004
--

FC10	CODE DE LA FC: FC-008240-00
-------------	------------------------------------

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 11

Exploiter les infrastructures de télécommunications du système informatique

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Dans le cadre de la mise en œuvre et de l'exploitation de l'infrastructure de télécommunications d'un réseau d'entreprise, administrer celui-ci en suivant les préconisations de l'architecte réseau et en veillant que les prestataires télécoms respectent les engagements de performance et de disponibilité prévus dans les contrats.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un réseau possédant des accès externes grâce à des liens télécoms, ainsi que des outils de protection et de filtrage de ces accès (firewall, proxy, etc.).
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les interlocuteurs compétents chez les prestataires télécoms afin que les conditions de fonctionnement de l'infrastructure de télécommunications soient conformes aux engagements pris dans les contrats.
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Administrer les performances : taux de disponibilité du réseau étendu, évolution des flux, etc. · Administrer les accès distants sécurisés : PC itinérants, autres équipements nomades, clients Web, EDI, etc. · Gérer les configurations matérielles et logicielles du parc d'équipements (multiplexeurs, autocommutateurs, brasseurs, commutateurs, modems, etc.) : inventaire, version logicielle, configuration en conformité avec les préconisations d'ingénierie · Contrôler les liaisons entre les réseaux des différents sites informatiques · Maintenir l'infrastructure de câblage : qualification technique et administrative des liens locaux de télécommunications · Vérifier la conformité du réseau à l'issue des diverses interventions de maintenance · Contrôler et modifier les paramètres d'un routeur en " LAN to WAN " · Installer et configurer les outils de sécurisation : <ul style="list-style-type: none"> - des données : cryptage des données, etc. - des accès : firewall, proxy, FTP, VPN, etc. · Mettre en œuvre le plan de maintenance préventive : test des solutions de secours, des conditions d'environnement, etc. · Participer au rétablissement par les fournisseurs d'accès des circuits de transmission · Recueillir et transmettre les informations de quantification liées à la facturation interne à l'aide d'un outil de reporting
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Connaître le plan d'adressage réseau et ses contraintes · Connaître le plan de sécurité informatique et ses contraintes · Connaître les contrats passés avec les prestataires et les opérateurs · Connaître les contrats de maintenance
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE: Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents.
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

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

	<ul style="list-style-type: none"> · Contrôler la conformité des livraisons des matériels et des logiciels · Administrer les contrats de prestation : maintenance, infogérance, etc. · Contrôler que les montants facturés correspondent aux consommations et vérifier leur adéquation aux besoins réels · Rédiger et mettre à jour la documentation d'exploitation : plans d'infrastructures physiques et logiques, procédures d'exploitation et de configuration, etc. · Assurer le suivi administratif et celui des coûts : logiciels, matériels et connexions · Assurer l'interface (contact de qualité) avec les fournisseurs d'accès
--	--

FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
-------------	--

FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
-------------	---

FC10	CODE DE LA FC: FC-008248-00
-------------	------------------------------------

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 12

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Exploiter des documents techniques, utiliser un logiciel et communiquer par mail et au téléphone en anglais dans le cadre de son activité professionnelle d'informaticien.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: L'informaticien(ne) est confronté(e) aujourd'hui à l'utilisation de documents techniques en anglais qui ne sont pas encore traduits, ou ne le seront jamais, et à la recherche d'informations sur des sites Internet anglophones. Il/elle est également amené(e) à utiliser des logiciels ou outils non ou pas encore francisés et à communiquer en anglais, par mail ou par téléphone, avec des centres de support technique ou des fournisseurs situés à l'étranger et des communautés internationales d'utilisateurs.
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Exploitation d'un document technique en anglais sans erreur de compréhension · Utilisation d'un logiciel en anglais de façon fiable et autonome · Capacité à comprendre et être compris dans une communication technique en anglais par mail ou par téléphone
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Identifier les différents types de documents techniques et leur structure · Lire et exploiter différents documents techniques · Rechercher des informations sur Internet (sites, forums et FAQ anglophones) · Utiliser des outils en ligne : traducteurs, glossaires, etc. · Utiliser l'interface graphique d'un logiciel en anglais (menu, commandes, etc.) · Exploiter des consignes d'installation, une aide en ligne et des messages d'erreur de logiciels en anglais · Poser un problème technique ou commercial en anglais par écrit (mail, fax, etc.) et comprendre la réponse · Poser un problème technique ou commercial et échanger en anglais par oral (au téléphone)
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · S'approprier et utiliser différentes stratégies de lecture · S'approprier et utiliser différentes méthodes de traduction (reformulation, résumé, mot à mot) · Reconnaître la nature grammaticale et la place des mots dans une phrase · Comprendre et maîtriser les formes verbales les plus courantes · Acquérir le vocabulaire professionnel technique · Etre familiarisé avec le vocabulaire des en-têtes, des débuts et de fins de messages et savoir utiliser les formules de politesse appropriées · Etre familiarisé avec les abréviations les plus courantes utilisées dans les messages courts · Savoir épeler (nom, adresse, etc.) et transmettre des chiffres oralement · Etre familiarisé avec les formules téléphoniques courantes
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

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

	Communiquer par écrit ou oralement.
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES): <ul style="list-style-type: none"> · Dossier Intersectoriel Langues Etrangères · Dossier Sectoriel Professionnel Informatique
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008249-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 13

Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Suite à un incident d'exploitation, rétablir le service, même de manière dégradée, dans le délai prévu dans le contrat de services, afin de minimiser les pertes de production des utilisateurs, en s'assurant que les ressources en exploitation fonctionnent conformément aux règles de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un serveur opérationnel avec son système d'exploitation, d'un ensemble de ressources (applications, dossiers partagés, imprimantes, etc.), de postes clients et d'un système de sauvegarde.
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Existence d'une liste des étapes permettant le rétablissement du service suite à un incident · Respect de l'engagement de disponibilité des ressources spécifié dans les contrats de services
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Lancer et arrêter les ressources · Suite à un arrêt, remettre en œuvre les ressources dans le délai le plus bref ou celui spécifié par le contrat de services à l'identique ou en dégradé · Restaurer les données dans les délais les plus brefs après un incident informatique · Démarrer la solution de secours en basculant les ressources sur celle-ci, dans le délai le plus bref ou celui spécifié par le contrat de services après un sinistre informatique · Utiliser des plates-formes de supervision en temps réel du système d'information (systèmes, réseaux, applications), afin d'identifier les dysfonctionnements · Diagnostiquer et résoudre du début à la fin (traçabilité) les incidents de 2ème niveau et transmettre à l'entité compétente ceux qui n'ont pas pu être résolus · Diagnostiquer et corriger les dysfonctionnements ou les incidents (matériels, logiciels et réseaux), en faisant appel aux bases de connaissances, aux notices constructeur, aux guides d'exploitation, aux aides en ligne, aux sites Web et aux supports techniques · Gérer les configurations matérielles et logicielles des ressources informatiques (serveurs, équipements réseaux actifs, etc.) : inventaire, version, configuration, etc. · Prévenir les infections virales · Mettre en œuvre des mesures préventives permettant d'assurer qu'en toute circonstance la continuité et la qualité du service seront conformes aux conditions spécifiées dans les contrats de services : pourcentage de disponibilité, temps de réponse des applications, délais de rétablissement du service, etc.
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les solutions de secours ou de back-up · Connaître les plates-formes de supervision des ressources et les bases de données associées · Connaître les contrats de maintenance et la législation associée
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:

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

FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: · Assurer le suivi technique des contrats passés avec les prestataires informatiques et télécoms
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008236-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 14

Mettre en exploitation une ressource informatique

FC01	<p>DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):</p> <p>Dans un cadre de mise en exploitation de ressources, intégrer les différents matériels et logiciels conformément aux solutions préalablement testées, en assurant la compatibilité avec l'environnement technique existant, pour minimiser le temps d'interruption de la production.</p>
FC02	<p>CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:</p> <p>Il faut disposer d'un serveur opérationnel avec son système d'exploitation, d'un ensemble de ressources (applications, dossiers partagés, imprimantes, etc.), de postes clients et d'un système de sauvegarde, ainsi que d'une nouvelle ressource à mettre en exploitation.</p>
FC03	<p>INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):</p> <ul style="list-style-type: none"> · Mise en exploitation de la ressource dans l'environnement technique existant ou dans celui prévu pour son fonctionnement conformément aux spécifications et dans le respect des échéances · Maintien de l'intégrité et de la confidentialité des données existantes suite à la mise en exploitation d'une ressource
FC04	<p>SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Réaliser des tests d'intégration afin de minimiser les incidents lors du déploiement ou du basculement · Tester une configuration type afin de qualifier une station de travail ou un serveur · Tester l'impact de la mise en exploitation d'une nouvelle ressource sur le fonctionnement du système d'information · Ecrire des procédures en langage de commande pour automatiser les tâches et les installations · Définir, évaluer et suivre l'avancement des tâches à effectuer pour mener à bien l'intégration des ressources, en liaison avec l'analyste d'exploitation et/ou les architectes techniques et en réaliser la recette · Accompagner le personnel d'exploitation ou la sous-traitance afin de leur permettre de s'approprier les changements, dans le cadre des évolutions du système d'information, de ses infrastructures et des procédures associées · Planifier et ordonnancer les tâches liées à la mise en exploitation d'une ressource avec un outil de gestion de projet
FC05	<p>CONNAISSANCES ASSOCIEES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les bases de l'administration des Systèmes d'Exploitation · Connaître les bases de la programmation : algorithmique · Connaître les normes d'installation des différents matériels et des infrastructures réseau
FC06	<p>DEMARCHE INTELLECTUELLE:</p>
FC07	<p>CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Informer les utilisateurs avant toute évolution, dégradation ou interruption d'un service · Rédiger ou mettre à jour les modes opératoires et les documents d'exploitation suite à l'intégration de nouvelles ressources

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

FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008235-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 15

Assister et conseiller les utilisateurs suite à une évolution du système informatique

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Soit en réponse à un problème, soit de façon planifiée, assister et conseiller les utilisateurs, afin de transférer les compétences requises par les évolutions du système d'information, en s'assurant que les objectifs de l'assistance ont été atteints.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Satisfaction du client pour le conseil et l'assistance offerts · Réalisation du transfert de compétence
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Assister et conseiller les utilisateurs en faisant appel aux bases de connaissances et d'incidents, aux notices des constructeurs, aux guides d'exploitation, aux aides en ligne, aux sites Web, aux diverses hot line et aux supports techniques (internes et/ou externes) contractualisés ou non, en s'appuyant sur les contrats de services passés avec les directions utilisatrices · Utiliser le processus de remontées d'incidents (base d'incidents) et d'historique des interventions · Rédiger et diffuser les comptes-rendus d'intervention · Conseiller un " client " dans ses choix techniques : câblage, postes de travail, serveurs, environnement de l'application, etc. · Guider le " client " vers les experts ad hoc
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention · Maîtriser techniquement l'environnement informatique : matériel, système d'exploitation, applications, etc. · Connaître les spécificités de chaque environnement technique · Connaître les documents techniques : notice d'exploitation, aides en lignes, etc.
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE: <ul style="list-style-type: none"> · Choisir parmi les différentes techniques de communication la mieux adaptée au contexte de son assistance · Savoir adapter sa communication à la situation · Prendre en compte le niveau de connaissance des interlocuteurs
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Aider dans sa démarche de diagnostic un technicien pour limiter ses déplacements et faciliter ses interventions · Assurer le contact direct avec les " clients " · Prendre en compte les besoins exprimés par le " client "
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

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

FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
-------------	---

FC10	CODE DE LA FC: FC-008238-00
-------------	------------------------------------

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 16

Former aux nouveaux outils informatiques les utilisateurs et le personnel informatique

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Concevoir et mener des actions simples de formation sur les nouveaux outils informatiques, afin de participer au transfert des nouvelles compétences en tenant compte des évolutions du secteur informatique et télécoms ainsi que de l'émergence des nouvelles techniques et technologies.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): · Atteinte des objectifs de la formation
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: · Former quelqu'un à un outil maîtrisé
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES:
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE: Mise en œuvre d'une attitude d'écoute vis-à-vis du public à former.
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: · Préparer et animer un exposé · Préparer (y compris une technique de communication adaptée au contexte de sa prestation) et animer une action de formation en respectant le cahier des charges élaboré avec le responsable
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 03/02/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008237-00

INTITULE DE LA COMPETENCE 17

Evaluer de nouvelles ressources informatiques et participer à leurs choix

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Réaliser des évaluations de nouvelles ressources informatiques, suite à des expressions de besoins, afin de donner les éléments techniques permettant aux décideurs de choisir les plus appropriées, en tenant compte de l'état de l'art.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Conformité du service prévu par la solution au service attendu par l'utilisateur · Compatibilité des solutions proposées avec les produits et les standards du marché et de l'entreprise
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Définir des éléments matériels y compris leurs modalités de maintenance · Définir des éléments logiciels y compris leurs modalités de maintenance · Mettre à l'épreuve l'interopérabilité de la nouvelle ressource avec le système existant · Planifier la mise en œuvre des nouvelles ressources
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention · Maîtriser techniquement l'environnement informatique : matériel, système d'exploitation, applications, etc.
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Se tenir informé de l'évolution des techniques et des technologies informatiques (participer à des groupes de travail externes, etc.) · Rédiger la proposition ou la partie de la proposition concernant le gestionnaire de ressources informatiques (chiffrage financier compris) et l'argumenter auprès d'un client interne ou externe
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 31/01/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008231-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 18

Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante de tout ou partie des ressources informatiques

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Dans le cadre d'une exploitation informatique, des nouvelles conditions d'ordre technique, organisationnel ou environnemental entraînent à proposer des améliorations et à choisir parmi plusieurs solutions (matériels ou logiciels) la mieux adaptée au besoin.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un serveur opérationnel avec son système d'exploitation, d'un ensemble de ressources (applications, dossiers partagés, imprimantes, etc.), d'un système de sauvegarde et des procédures d'exploitation.
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): · Amélioration de la production par la pertinence des solutions proposées
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: · Se tenir informé de l'évolution des techniques et des technologies informatiques (participer à des groupes de travail externes, etc.) · Analyser l'organisation et le fonctionnement de la production · Analyser les performances des ressources à l'aide d'outils de reporting : fiabilité, % d'utilisation, etc. · Justifier la présence d'équipements de sécurité liés aux évolutions · Définir le suivi administratif de la solution préconisée, celui des coûts (logiciels, matériels et connexions) et de la qualité de service
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: · Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention · Comprendre les principaux documents financiers et comptables
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: · Rédiger la proposition ou la partie de la proposition concernant le gestionnaire de ressources informatiques (chiffrage financier compris) et l'argumenter auprès d'un client interne ou externe · Rédiger des rapports de synthèse et exposer leurs conclusions
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 31/01/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008229-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 19

Préparer les contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Dans le cadre d'une contractualisation des engagements auprès des utilisateurs, recueillir et évaluer les besoins en matière de qualité de service attendue par les directions utilisatrices, en choisissant les indicateurs techniques qui permettent un suivi des performances des ressources informatiques.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE: Il faut disposer d'un serveur opérationnel avec son système d'exploitation, d'un ensemble de ressources (applications, dossiers partagés, imprimantes, etc.) et d'outils de supervision.
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Acceptation par les directions utilisatrices des propositions de contrat de services · Pertinence du choix des indicateurs techniques de performance permettant un suivi de la qualité de service conforme aux attentes des directions utilisatrices
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Concevoir un système d'évaluation de la qualité du service offert aux utilisateurs, à l'aide de mesures objectivables (nombre et durée d'incidents, temps de réponse, etc.) regroupées en indicateurs de performance · Sélectionner les indicateurs adaptés au suivi des objectifs du contrat de services, à partir de l'ensemble des indicateurs de performance nécessaires au suivi de la production · Déterminer les modalités de consolidation des informations recueillies pour chaque indicateur · Mettre en lien les indicateurs avec les processus de l'entreprise · Faire vivre et animer un système de mesure des performances du service offert aux utilisateurs · Créer des maquettes de tableau de bord et valider ce maquettage avec les partenaires internes
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention · Maîtriser techniquement l'environnement informatique : matériel, système d'exploitation, applications, etc.
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Rédiger des rapports de synthèse et exposer leurs conclusions · Echanger avec les partenaires internes pour valider le maquettage des tableaux de bord
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 31/01/2003

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

AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
--

FC10	CODE DE LA FC: FC-008230-00
-------------	------------------------------------

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 20

Participer à l'élaboration des budgets du service informatique

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Dans le cadre de la définition des budgets annuels ou pluriannuels de fonctionnement et d'investissements d'un service informatique, apporter des éléments aidant à justifier les choix budgétaires.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Pertinence économique des prévisions · Qualité et fiabilité des informations budgétaires
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Réaliser le suivi budgétaire et prendre les mesures correctrices en cas de problème · Modéliser les consommations pour pouvoir établir un budget · Suivre les investissements informatiques à l'aide d'un outil de gestion de parc et prévoir les renouvellements · Justifier les nouveaux investissements en prouvant leur rentabilité · Sélectionner et apporter des éléments techniques aidant à justifier les choix financiers · Maintenir un inventaire informatique matériel et logiciel · Installer et utiliser le module financier d'un outil de gestion de parc
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les bases de la comptabilité générale · Connaître les bases de la comptabilité analytique
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Intégrer à la vision technique du gestionnaire de ressources informatiques les contraintes économiques de l'entreprise
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 14/04/2003 AUTEUR: Morillon Jean SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008250-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 21

Garantir que les contraintes de la production informatique sont prises en compte par les projets de développement d'applications

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Dans le cadre d'un projet de développement (interne ou externalisé) d'une application, analyser les dossiers de mise en exploitation en garantissant que l'application à intégrer pourra fonctionner dans l'environnement de production et que la solution proposée fournira la qualité de service attendue.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Intégration par les études des contraintes de la production informatique · Fonctionnement dans le nouvel environnement technique des applications en place ou à intégrer · Conformité du fonctionnement de la solution proposée avec la qualité de service attendue
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Définir les contraintes de la production informatique devant être prises en compte par la maîtrise d'œuvre d'un projet · Exprimer de façon claire et synthétique les rôles du maître d'œuvre, du maître d'ouvrage, des chefs de projet, des comités de pilotage · Participer à l'organisation des ressources d'un projet d'un point de vue physique · Participer à la planification d'un projet en utilisant les méthodes et outils de gestion de projet
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE: Méthodologie d'analyse (extraction des éléments clé d'un texte).
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Dialoguer avec l'analyste d'application et/ou les architectes techniques · Co-rédiger des documents techniques du dossier
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 16/01/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008228-00

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

INTITULE DE LA COMPETENCE 22

Rechercher et analyser les informations sur les changements dans l'entreprise

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Etre à l'écoute des changements dans l'entreprise pouvant impacter l'informatique, pour anticiper les évolutions nécessaires au maintien de l'adéquation du système informatique à l'entreprise.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Prise en compte des nouveaux besoins dès l'émergence des changements dans l'entreprise · Pertinence des dossiers d'analyse · Réalisation des demandes d'appui des directions utilisatrices en amont des projets
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Se tenir informé de l'évolution des techniques et des technologies informatiques (participer à des groupes de travail externes, etc.) · Se tenir informé des évolutions de l'entreprise · Evaluer des solutions techniques en vue d'une négociation
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement · Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Maintenir un contact régulier avec les directions utilisatrices et les utilisateurs · Argumenter auprès des directions utilisatrices pour leur faire accepter les préconisations retenues · Rédiger des rapports de synthèse et exposer leurs conclusions
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 31/01/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008233-00

INTITULE DE LA COMPETENCE 23

Rechercher et analyser les informations sur les évolutions technologiques en informatique

FC01	DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre): Réaliser une veille technologique et assurer son autoformation en tenant compte des évolutions du secteur d'activité de l'informatique, ainsi que de l'émergence des nouvelles techniques et technologies.
FC02	CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:
FC03	INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type): <ul style="list-style-type: none"> · Détection de l'émergence des nouvelles techniques et technologiques du secteur informatique
FC04	SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES: <ul style="list-style-type: none"> · Identifier l'ensemble des sources d'information : salons professionnels, données publiées dans la presse professionnelle (revues spécialisées, ouvrages techniques), informations consultables sur les sites Web et dans les forums spécialisés · Recueillir et sélectionner les informations pertinentes, afin de rédiger des notes, des courriers, des rapports ou des dossiers de synthèse · Se tenir informé de l'évolution des techniques et des technologies informatiques (participer à des groupes de travail externes, etc.) · Savoir utiliser les nouvelles techniques de diffusion de l'information : bases de données spécialisées, Internet, Intranet, CD-ROM, etc. · Repérer, tester et évaluer préalablement certaines solutions techniques, en réalisant des maquettes et des benchmarks
FC05	CONNAISSANCES ASSOCIEES: <ul style="list-style-type: none"> · Savoir identifier les sources d'information fiables · Connaître la notion de benchmarks
FC06	DEMARCHE INTELLECTUELLE:
FC07	CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES: <ul style="list-style-type: none"> · Faire le recueil et la synthèse d'informations (rédaction de notes, courriers et dossiers) · Rédiger des rapports de synthèse et exposer leurs conclusions
FC08	BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
FC09	DATE DE CREATION: 31/01/2003 AUTEUR: Le Capitaine Denis SITE DEAT RESPONSABLE: DEAT - DST DATE DE DERNIERE MISE A JOUR: 16/12/2003
FC10	CODE DE LA FC: FC-008234-00

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

ANNEXES

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

Gestionnaire de Ressources Informatiques (Fiche ROME 32311)

CRITERES ACTIVITES TYPES (Col.1)	Significative/ Représentative (Col.2)	Non redondante (Col.3)	Commune à plusieurs titres (Col.4)	Autonome (Col.5)	Emploi tenu accessible (Col.6) (Col.7)		Observations (Col.8)
Assurer l'administration et l'exploitation courantes de tout ou partie des ressources informatiques	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	
Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	
Apporter aux décideurs les éléments nécessaires à la supervision de la production informatique	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	
Ces critères renvoient à ➔	- Avis des CNS - Tableau : Activités/Types d'entreprises	Tableau de croisement : Activités/ Compétences	Tableau de croisement : Activités/ Filières d'emplois	Tableau : Activités/ Types d'entreprises			

Signification des colonnes à renseigner (les réponses aux critères 2 à 7 peuvent être : Oui, Non ou Partiellement) :

- **Col.1** : citer l'intitulé de chaque activité-type (AT) constitutive de l'emploi-type.
- **Col.2** : l'AT est **significative/représentative** de l'emploi-type si elle est reconnue par la profession, et si elle peut correspondre à un emploi occupé ou une part significative de l'emploi en terme de mission, de temps occupé et de place importante dans le processus de transformation du produit ou de réalisation d'un service.
- **Col.3** : l'AT n'est **pas redondante** si le bloc de compétences qui la définit n'est pas partagé avec d'autres activités (plusieurs activités-type ne peuvent être composées de la même somme de compétences).
- **Col.4** : l'AT est **transverse** si elle est incluse dans plusieurs titres ou emplois-type, notamment au sein d'une filière.
- **Col.5** : l'AT est **autonome** si elle peut être mise en oeuvre indépendamment des autres activités qui composent l'emploi.
- **Col.6** : l'AT correspond-elle à des **emplois tenus** actuellement ou ayant été tenus dans le passé ?
- **Col.7** : l'AT suffit-elle pour accéder à des **emplois à pourvoir** ? (les employeurs recrutent-ils sur la base de cette seule activité ?)
- **Col.8** : Indiquer ici les **éléments d'éclairage** particuliers qui fondent et expliquent les réponses aux critères d'analyse ci-dessus

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

ANNEXE 2 : TABLEAU de RAPPROCHEMENT AFPA/ANPE

Gestionnaire de ressources informatiques OSIA 09827		Informaticien/Informaticienne d'exploitation N° 32311	
N°	Intitulé de l'ACTIVITE-TYPE	Compétences communes et spécificités	N° ²
	Assurer l'administration et l'exploitation courantes de tout ou partie des ressources informatiques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprendre une langue étrangère, notamment l'anglais technique (documents constructeurs, etc.). 2. Respecter la confidentialité des informations traitées. 3. Se conformer à des processus de traitement rigoureux. 4. Contrôle des équipements. 5. Contrôle des périphériques (imprimante, lecteur à bande, etc.). 	CA CLE CLE AS AS
	Mettre en exploitation, ou remettre en exploitation suite à un incident, tout ou partie des ressources informatiques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mettre en œuvre les traitements conformément aux instructions des dossiers d'exploitation. 2. Effectuer les manipulations nécessaires à la mise en route et au fonctionnement des équipements. 3. Contrôler au pupitre le déroulement des travaux par l'analyse des messages émis. 4. Diagnostiquer les incidents et mettre en œuvre les mesures correctives prévues. 5. Information des utilisateurs. 	CTB CTB CTB CTB AS
	Apporter aux décideurs les éléments nécessaires à la supervision de la production informatique	<ol style="list-style-type: none"> 1. Développer des liaisons techniques avec l'environnement de travail. 2. S'adapter aux nouvelles technologies. 3. Planification des travaux. 4. Prise en charge des applications nouvelles. 5. Optimisation des traitements. 6. Organisation du travail d'exploitation. 7. Définition des procédures d'exploitation. 	CLE CLE AS AS AS AS AS

² CTB - Compétence Technique de Base, CA - Compétence Associée, CLE - Capacité Liée à l'Emploi, ou AS - Activité Spécifique

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

Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME)

32311 Informaticien/informaticienne d'exploitation

Appellations principales :

- * Opérateur/Opératrice pupitreur
- * Pupitreur
- * Technicien d'exploitation

Appellations spécifiques :

- * Analyste exploitation
- * Chef de salle (informatique)
- * Contrôleur réseau (informatique)

Définition de l'emploi/métier

- * Assure la conduite et la surveillance des équipements informatiques, en vue de la mise en œuvre des traitements informatisés, dans le respect des dispositions et procédures en vigueur dans l'entreprise.
- * Peut avoir dans les services importants une spécialisation (contrôle réseau, analyse d'exploitation, pupitrage notamment). Dans les services de plus petite taille, une plus grande polyvalence est généralement requise (de la planification des travaux au façonnage et à la diffusion des documents élaborés sur ordinateur).

Conditions générales d'exercice de l'emploi/métier

- * L'emploi/métier s'exerce généralement dans un bureau ou en salle de machines.
- * Les horaires d'exploitation peuvent être décalés, voire postés pour certains emplois (pupitreur notamment). Néanmoins, une disponibilité constante peut être demandée (astreintes...) pour répondre aux contraintes d'organisation de l'entreprise. L'activité implique des contacts essentiellement internes au service informatique ainsi qu'avec les agents de maintenance des constructeurs. Dans une société de services, l'activité s'effectue parfois dans le cadre de détachements auprès d'autres entreprises (mise à disposition).

Formation et expérience

- * Cet emploi/métier est accessible à partir de formations de niveaux IV ou III (Bac professionnel ou technique, CFPA, BTS ou DUT) dans le domaine de l'informatique. Cependant, la pratique professionnelle acquise au sein d'un service informatique est de plus en plus souhaitée.
- * Une formation d'insertion est assurée dans l'entreprise ou par une entreprise de services (SSII). Les postes de responsabilité sont généralement pourvus par promotion interne sur la base de l'expérience, suivie d'une formation complémentaire en entreprise ou chez un constructeur.

Compétences techniques de base :

- Mettre en œuvre les traitements conformément aux instructions des dossiers d'exploitation.
- Effectuer les manipulations nécessaires à la mise en route et au fonctionnement des équipements.
- Contrôler au pupitre le déroulement des travaux par l'analyse des messages émis.
- Diagnostiquer les incidents et mettre en œuvre les mesures correctives prévues.

Compétences associées :

- Comprendre une langue étrangère, notamment l'anglais technique (documents constructeurs, etc.).

Capacités liées à l'emploi :

- * L'emploi/métier requiert d'être capable de :
 - Respecter la confidentialité des informations traitées.
 - Se conformer à des processus de traitement rigoureux.
 - Développer des liaisons techniques avec l'environnement de travail.
 - S'adapter aux nouvelles technologies.

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

Activités spécifiques :

* Activités exercées :

- Façonnage.
- Pupitrage.
- Contrôle des périphériques (imprimante, lecteur à bande, etc.).
- Planification des travaux.
- Prise en charge des applications nouvelles.
- Contrôle des équipements.
- Optimisation des traitements.
- Organisation du travail d'exploitation.
- Définition des procédures d'exploitation.
- Information des utilisateurs.

* Domaines d'application :

- Système.
- Réseau d'ordinateurs.
- Réseau de télécommunications.

* Matériels utilisés :

- Ordinateur universel (mini ou gros système).
- Micro-ordinateur.

* Responsabilités exercées :

- Encadrement d'un service.
- Animation d'une équipe.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Société de services.
- Entreprise informatique.
- Entreprise utilisatrice.

Conditions de travail :

- Posté (2x8, 3x8, etc.).
- Détachement.
- Astreintes.

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

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