

## Suivi des compétences

4 situations professionnelles obligatoires :

- 1- Production d'une solution logicielle et d'infrastructure
- 2- Prise en charge d'incidents et de demandes d'assistance
- 3- Élaboration de documents relatifs à la production
- 4- Mise en place d'un dispositif de veille technologique

| Activité  | Compétence   |
|---|--|
| <b>A1.1.1 Analyse du cahier des charges d'un service à produire</b>   | C1.1.1.1 Recenser et caractériser les contextes d'utilisation, les processus et les acteurs sur lesquels le service à produire aura un impact        |
|   | C1.1.1.2 Identifier les fonctionnalités attendues du service à produire  |
|   | C1.1.1.3 Préparer sa participation à une réunion   |
|   | C1.1.1.4 Rédiger un compte-rendu d'entretien, de réunion   |
| <b>A1.1.2 Étude de l'impact de l'intégration d'un service sur le système informatique</b>   | C1.1.2.1 Analyser les interactions entre services  |
|   | C1.1.2.2 Recenser les composants de l'architecture technique sur lesquels le service à produire aura un impact                                       |
| <b>A1.1.3 Étude des exigences liées à la qualité attendue d'un service</b>  | C1.1.3.1 Recenser et caractériser les exigences liées à la qualité attendue du service à produire  |
|   | C1.1.3.2 Recenser et caractériser les exigences de sécurité pour le service à produire   |
| <b>A1.2.1 Élaboration et présentation d'un dossier de choix de solution technique</b>   | C1.2.1.1 Recenser et caractériser des solutions répondant au cahier des charges (adaptation d'une solution existante ou réalisation d'une nouvelle)  |
|   | C1.2.1.2 Estimer le coût d'une solution  |
|   | C1.2.1.3 Rédiger un dossier de choix et un argumentaire technique  |
| <b>A1.2.2 Rédaction des spécifications techniques de la solution retenue (adaptation d'une solution existante ou réalisation d'une nouvelle solution)</b> | C1.2.2.1 Recenser les composants nécessaires à la réalisation de la solution retenue   |
|   | C1.2.2.2 Décrire l'implantation des différents composants de la solution et les échanges entre eux   |
|   | C1.2.2.3 Rédiger les spécifications fonctionnelles et techniques de la solution retenue dans le formalisme exigé par l'organisation                  |
| <b>A1.2.3 Évaluation des risques liés à l'utilisation d'un service</b>  | C1.2.3.1 Recenser les risques liés à une mauvaise utilisation ou à une utilisation malveillante du service   |
|   | C1.2.3.2 Recenser les risques liés à un dysfonctionnement du service   |
|   | C1.2.3.3 Prévoir les conséquences techniques de la non prise en compte d'un risque   |
| <b>A1.2.4 Détermination des tests nécessaires à la validation d'un service</b>  | C1.2.4.1 Recenser les tests d'acceptation nécessaires à la validation du service et les résultats attendus   |
|   | C1.2.4.2 Préparer les jeux d'essai et les procédures pour la réalisation des tests   |
| <b>A1.2.5 Définition des niveaux d'habilitation associés à un service</b>   | C1.2.5.1 Recenser les utilisateurs du service, leurs rôles et leur niveau de responsabilité  |
|   | C1.2.5.2 Recenser les ressources liées à l'utilisation du service  |
|   | C1.2.5.3 Proposer les niveaux d'habilitation associés au service   |
| <b>A1.3.1 Test d'intégration et d'acceptation d'un service</b>  | C1.3.1.1 Mettre en place l'environnement de test du service  |
|   | C1.3.1.2 Tester le service   |
|   | C1.3.1.3 Rédiger le rapport de test  |
| <b>A1.3.2 Définition des éléments nécessaires à la continuité d'un service</b>  | C1.3.2.1 Identifier les éléments à sauvegarder et à journaliser pour assurer la continuité du service et la traçabilité des transactions             |
|   | C1.3.2.2 Spécifier les procédures d'alerte associées au service  |
|   | C1.3.2.3 Décrire les solutions de fonctionnement en mode dégradé et les procédures de reprise du service   |
| <b>A1.3.3 Accompagnement de la mise en place d'un nouveau service</b>   | C1.3.3.1 Mettre en place l'environnement de formation au nouveau service   |
|   | C1.3.3.2 Informer et former les utilisateurs   |
| <b>A1.3.4 Déploiement d'un service</b>  | C1.3.4.1 Mettre au point une procédure d'installation de la solution   |
|   | C1.3.4.2 Automatiser l'installation de la solution   |
|   | C1.3.4.3 Mettre en exploitation le service   |
| <b>A1.4.1 Participation à un projet</b>   | C1.4.1.1 Établir son planning personnel en fonction des exigences et du déroulement du projet  |
|   | C1.4.1.2 Rendre compte de son activité   |
| <b>A1.4.2 Évaluation des indicateurs de suivi d'un projet et justification des écarts</b>   | C1.4.2.1 Suivre l'exécution du projet  |
|   | C1.4.2.2 Analyser les écarts entre temps prévu et temps consommé   |
|   | C1.4.2.3 Contribuer à l'évaluation du projet   |
| <b>A1.4.3 Gestion des ressources</b>  | C1.4.3.1 Recenser les ressources humaines, matérielles, logicielles et budgétaires nécessaires à l'exécution du projet et de ses tâches personnelles |
|   | C1.4.3.2 Adapter son planning personnel en fonction des ressources disponibles   |

|   |  |
|---|--|
| <b>A2.1.1 Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un service</b>        | C2.1.1.1 Aider les utilisateurs dans l'appropriation du nouveau service  |
|   | C2.1.1.2 Identifier des besoins de formation complémentaires   |
|   | C2.1.1.3 Rendre compte de la satisfaction des utilisateurs   |
| <b>A2.1.2 Évaluation et maintien de la qualité d'un service</b>                         | C2.1.2.1 Analyser les indicateurs de qualité du service  |
|   | C2.1.2.2 Appliquer les procédures d'alerte destinées à rétablir la qualité du service  |
|   | C2.1.2.3 Vérifier périodiquement le fonctionnement du service en mode dégradé et la disponibilité des éléments permettant une reprise du service   |
|   | C2.1.2.4 Superviser les services et leur utilisation   |
|   | C2.1.2.5 Contrôler la confidentialité et l'intégrité des données   |
|   | C2.1.2.6 Exploiter les indicateurs et les fichiers d'audit   |
|   | C2.1.2.7 Produire les rapports d'activité demandés par les différents acteurs  |
| <b>A2.2.1 Suivi et résolution d'incidents</b>   | C2.2.1.1 Résoudre l'incident en s'appuyant sur une base de connaissances et la documentation associée ou solliciter l'entité compétente  |
|   | C2.2.1.2 Prendre le contrôle d'un système à distance   |
|   | C2.2.1.3 Rédiger un rapport d'incident et mémoriser l'incident et sa résolution dans une base de connaissances   |
|   | C2.2.1.4 Faire évoluer une procédure de résolution d'incident  |
| <b>A2.2.2 Suivi et réponse à des demandes d'assistance</b>                              | C2.2.2.1 Identifier le niveau d'assistance souhaité et proposer une réponse adaptée en s'appuyant sur une base de connaissances et sur la documentation associée ou solliciter l'entité compétente                 |
|   | C2.2.2.2 Informer l'utilisateur de la situation de sa demande  |
|   | C2.2.2.3 Prendre le contrôle d'un poste utilisateur à distance   |
|   | C2.2.2.4 Mémoriser la demande d'assistance et sa réponse dans une base de connaissances  |
| <b>A2.2.3 Réponse à une interruption de service</b>                                     | C2.2.3.1 Appliquer la procédure de continuité du service en mode dégradé   |
|   | C2.2.3.2 Appliquer la procédure de reprise du service  |
| <b>A2.3.1 Identification, qualification et évaluation d'un problème</b>                 | C2.3.1.1 Repérer une suite de dysfonctionnements récurrents d'un service   |
|   | C2.3.1.2 Identifier les causes de ce dysfonctionnement   |
|   | C2.3.1.3 Qualifier le problème (contexte et environnement)   |
|   | C2.3.1.4 Définir le degré d'urgence du problème  |
|   | C2.3.1.5 Évaluer les conséquences techniques du problème   |
| <b>A2.3.2 Proposition d'amélioration d'un service</b>                                   | C2.3.2.1 Décrire les incidences d'un changement proposé sur le service   |
|   | C2.3.2.2 Évaluer le délai et le coût de réalisation du changement proposé  |
|   | C2.3.2.3 Recenser les risques techniques, humains, financiers et juridiques associés au changement proposé   |
| <b>A3.1.1 Proposition d'une solution d'infrastructure</b>                               | C3.1.1.1 Lister les composants matériels et logiciels nécessaires à la prise en charge des processus, des flux d'information et de leur rôle   |
|   | C3.1.1.2 Caractériser les éléments d'interconnexion, les services, les serveurs et les équipements terminaux nécessaires   |
|   | C3.1.1.3 Caractériser les éléments permettant d'assurer la qualité et la sécurité des services   |
|   | C3.1.1.4 Recenser les modifications et/ou les acquisitions nécessaires à la mise en place d'une solution d'infrastructure compatible avec le budget et le planning prévisionnels                                   |
|   | C3.1.1.5 Caractériser les solutions d'interconnexion utilisées entre un réseau et d'autres réseaux internes ou externes à l'organisation   |
| <b>A3.1.2 Maquettage et prototypage d'une solution d'infrastructure</b>                 | C3.1.2.1 Concevoir une maquette de la solution   |
|   | C3.1.2.2 Construire un prototype de la solution  |
|   | C3.1.2.3 Préparer l'intégration d'un composant d'infrastructure  |
| <b>A3.1.3 Prise en compte du niveau de sécurité nécessaire à une infrastructure</b>     | C3.1.3.1 Caractériser des solutions de sécurité et en évaluer le coût  |
|   | C3.1.3.2 Proposer une solution de sécurité compatible avec les contraintes techniques, financières, juridiques et organisationnelles   |
|   | C3.1.3.3 Décrire une solution de sécurité et les risques couverts  |
| <b>A3.2.1 Installation et configuration d'éléments d'infrastructure</b>                 | C3.2.1.1 Installer et configurer un élément d'interconnexion, un service, un serveur, un équipement terminal utilisateur   |
|   | C3.2.1.2 Installer et configurer un élément d'infrastructure permettant d'assurer la continuité de service, un système de régulation des éléments d'infrastructure, un outil de métrologie, un dispositif d'alerte |
|   | C3.2.1.3 Installer et configurer des éléments de sécurité permettant d'assurer la protection du système informatique   |
| <b>A3.2.2 Remplacement ou mise à jour d'éléments defectueux ou obsolètes</b>            | C3.2.2.1 Élaborer une procédure de remplacement ou de migration respectant la continuité d'un service  |
|   | C3.2.2.2 Mettre en œuvre une procédure de remplacement ou de migration   |
| <b>A3.2.3 Mise à jour de la documentation technique d'une solution d'infrastructure</b> | C3.2.3.1 Repérer les éléments de la documentation à mettre à jour  |
|   | C3.2.3.2 Mettre à jour la documentation  |

|   |   |
|---|---|
| <b>A3.3.1 Administration sur site ou à distance des éléments d'un réseau, de serveurs, de services et d'équipements terminaux</b> | C3.3.1.1 Installer et configurer des éléments d'administration sur site ou à distance   |
|   | C3.3.1.2 Administrer des éléments d'infrastructure sur site ou à distance   |
| <b>A3.3.2 Planification des sauvegardes et gestion des restaurations</b>  | C3.3.2.1 Installer et configurer des outils de sauvegarde et de restauration  |
|   | C3.3.2.2 Définir des procédures de sauvegarde et de restauration  |
|   | C3.3.2.3 Appliquer des procédures de sauvegarde et de restauration  |
| <b>A3.3.3 Gestion des identités et des habilitations</b>  | C3.3.3.1 Identifier les besoins en gestion d'identité permettant de protéger les éléments d'une infrastructure  |
|   | C3.3.3.2 Gérer des utilisateurs et une structure organisationnelle  |
|   | C3.3.3.3 Affecter des droits aux utilisateurs sur les éléments d'une solution d'infrastructure  |
| <b>A3.3.4 Automatisation des tâches d'administration</b>  | C3.3.4.1 Repérer les tâches d'administration à automatiser  |
|   | C3.3.4.2 Concevoir, réaliser et mettre en place une procédure d'automatisation  |
| <b>A3.3.5 Gestion des indicateurs et des fichiers d'activité</b>  | C3.3.5.1 Installer et configurer les outils nécessaires à la production d'indicateurs d'activité et à l'exploitation de fichiers d'activité   |
|   | C3.3.5.2 Assurer la confidentialité des informations collectées et traitées   |
| <b>A4.1.1 Proposition d'une solution applicative</b>  | C4.1.1.1 Identifier les composants logiciels nécessaires à la conception de la solution   |
|   | C4.1.1.2 Estimer les éléments de coût et le délai de mise en œuvre de la solution   |
| <b>A4.1.2 Conception ou adaptation de l'interface utilisateur d'une solution applicative</b>                                      | C4.1.2.1 Définir les spécifications de l'interface utilisateur de la solution applicative   |
|   | C4.1.2.2 Maquetter un élément de la solution applicative  |
|   | C4.1.2.3 Concevoir et valider la maquette en collaboration avec des utilisateurs  |
| <b>A4.1.3 Conception ou adaptation d'une base de données</b>  | C4.1.3.1 Modéliser le schéma de données nécessaire à la mise en place de la solution applicative  |
|   | C4.1.3.2 Implémenter le schéma de données dans un SGBD  |
|   | C4.1.3.3 Programmer des éléments de la solution applicative dans le langage d'un SGBD   |
|   | C4.1.3.4 Manipuler les données liées à la solution applicative à travers un langage de requête  |
| <b>A4.1.4 Définition des caractéristiques d'une solution applicative</b>  | C4.1.4.1 Recenser et caractériser les composants existants ou à développer utiles à la réalisation de la solution applicative dans le respect des budgets et planning prévisionnels |
| <b>A4.1.5 Prototypage de composants logiciels</b>   | C4.1.5.1 Choisir les éléments de la solution à prototyper   |
|   | C4.1.5.2 Développer un prototype  |
|   | C4.1.5.3 Valider un prototype   |
| <b>A4.1.6 Gestion d'environnements de développement et de test</b>  | C4.1.6.1 Mettre en place et exploiter un environnement de développement   |
|   | C4.1.6.2 Mettre en place et exploiter un environnement de test  |
| <b>A4.1.7 Développement, utilisation ou adaptation de composants logiciels</b>  | C4.1.7.1 Développer les éléments d'une solution   |
|   | C4.1.7.2 Créer un composant logiciel  |
|   | C4.1.7.3 Analyser et modifier le code d'un composant logiciel   |
|   | C4.1.7.4 Utiliser des composants d'accès aux données  |
|   | C4.1.7.5 Mettre en place des éléments de sécurité liés à l'utilisation d'un composant logiciel  |
| <b>A4.1.8 Réalisation des tests nécessaires à la validation d'éléments adaptés ou développés</b>                                  | C4.1.8.1 Élaborer et réaliser des tests unitaires   |
|   | C4.1.8.2 Mettre en évidence et corriger les écarts  |
| <b>A4.1.9 Rédaction d'une documentation technique</b>   | C4.1.9.1 Produire ou mettre à jour la documentation technique d'une solution applicative et de ses composants logiciels   |
| <b>A4.1.1 Rédaction d'une documentation d'utilisation</b>   | C4.1.10.1 Rédiger la documentation d'utilisation, une aide en ligne, une FAQ  |
|   | C4.1.10.2 Adapter la documentation d'utilisation à chaque contexte d'utilisation  |
| <b>A4.2.1 Analyse et correction d'un dysfonctionnement, d'un problème de qualité de service ou de sécurité</b>                    | C4.2.1.1 Élaborer un jeu d'essai permettant de reproduire le dysfonctionnement  |
|   | C4.2.1.2 Repérer les composants à l'origine du dysfonctionnement  |
|   | C4.2.1.3 Concevoir les mises à jour à effectuer   |
|   | C4.2.1.4 Réaliser les mises à jour  |
| <b>A4.2.2 Adaptation d'une solution applicative aux évolutions de ses composants</b>  | C4.2.2.1 Repérer les évolutions des composants utilisés et leurs conséquences   |
|   | C4.2.2.2 Concevoir les mises à jour à effectuer   |
|   | C4.2.2.3 Élaborer et réaliser les tests unitaires des composants mis à jour   |
| <b>A4.2.3 Réalisation des tests nécessaires à la mise en production d'éléments mis à jour</b>                                     | C4.2.3.1 Élaborer et réaliser des tests d'intégration et de non régression de la solution mise à jour   |
|   | C4.2.3.2 Concevoir une procédure de migration et l'appliquer dans le respect de la continuité de service  |
| <b>A4.2.4 Mise à jour d'une documentation technique</b>   | C4.2.4.1 Repérer les éléments de la documentation à mettre à jour   |
|   | C4.2.4.2 Mettre à jour une documentation  |

|   |  |
|---|--|
| <b>A5.1.1 Mise en place d'une gestion de configuration</b>  | C5.1.1.1 Recenser les caractéristiques techniques nécessaires à la gestion des éléments de la configuration d'une organisation                     |
|   | C5.1.1.2 Paramétrer une solution de gestion des éléments d'une configuration   |
| <b>A5.1.2 Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments</b>  | C5.1.2.1 Renseigner les événements relatifs au cycle de vie d'un élément de la configuration   |
|   | C5.1.2.2 Actualiser les caractéristiques des éléments de la configuration  |
| <b>A5.1.3 Suivi d'une configuration et de ses éléments</b>  | C5.1.3.1 Contrôler et auditer les éléments de la configuration   |
|   | C5.1.3.2 Reconstituer un historique des modifications effectuées sur les éléments de la configuration  |
|   | C5.1.3.3 Identifier les éléments de la configuration à modifier ou à remplacer   |
|   | C5.1.3.4 Repérer les équipements obsolètes et en proposer le traitement dans le respect de la réglementation en vigueur                            |
| <b>A5.1.4 Étude de propositions de contrat de service (client, fournisseur)</b>   | C5.1.4.1 Assister la maîtrise d'ouvrage dans l'analyse technique de la proposition de contrat  |
|   | C5.1.4.2 Interpréter des indicateurs de suivi de la prestation associée à la proposition de contrat  |
|   | C5.1.4.3 Renseigner les éléments permettant d'estimer la valeur du service   |
| <b>A5.1.5 Évaluation d'un élément de configuration ou d'une configuration</b>   | C5.1.5.1 Vérifier un plan d'amortissement  |
|   | C5.1.5.2 Apprécier la valeur actuelle d'un élément de configuration  |
| <b>A5.1.6 Évaluation d'un investissement informatique</b>   | C5.1.6.1 Renseigner les variables d'une étude de rentabilité d'un investissement   |
|   | C5.1.6.2 Caractériser et prévoir les investissements matériels et logiciels  |
| <b>A5.2.1 Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique</b>                | C5.2.1.1 Évaluer le degré de conformité des pratiques à un référentiel, à une norme ou à un standard adopté par le prestataire informatique        |
|   | C5.2.1.2 Identifier et partager les bonnes pratiques à intégrer  |
| <b>A5.2.2 Veille technologique</b>  | C5.2.2.1 Définir une stratégie de recherche d'informations   |
|   | C5.2.2.2 Tenir à jour une liste de sources d'information   |
|   | C5.2.2.3 Évaluer la qualité d'une source d'information en fonction d'un besoin   |
|   | C5.2.2.4 Synthétiser et diffuser les résultats d'une veille  |
| <b>A5.2.3 Repérage des compléments de formation ou d'auto-formation utiles à l'acquisition de nouvelles compétences</b> | C5.2.3.1 Identifier les besoins de formation pour mettre en œuvre une technologie, un composant, un outil ou une méthode                           |
|   | C5.2.3.2 Repérer l'offre et les dispositifs de formation   |
| <b>A5.2.4 Étude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode</b>                                      | C5.2.4.1 Se documenter à propos d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode   |
|   | C5.2.4.2 Identifier le potentiel et les limites d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode par rapport à un service à produire |