

Le référentiel de validation interne des compétences et d'acquis professionnels

Technicien supérieur informatique
(niveau II)

Filière systèmes d'information



— A quoi sert le référentiel de validation ?	page 3
— Les éléments de contenu de l'emploi repère	page 4
— Le principe de validation dans l'emploi repère	page 5
— Les compétences clefs	page 6
— Les activités de l'emploi repère	page 8
— Les activités référencées	
— Les activités non référencées réalisées en fonction du contexte d'exercice de l'emploi	
— Les acquis formalisés de la formation et de l'expérience	page 14

A quoi sert le référentiel de validation ?

Pour l'agent

Il sert à construire son dossier de validation en lui permettant de décrire sa pratique professionnelle afin de valoriser les compétences et les acquis professionnels de son emploi.

Pour l'encadrement

Il sert à identifier le niveau requis pour attester de la réalisation des activités lorsque l'agent le sollicitera.

Pour la commission de validation

Il sert à évaluer si le candidat possède les compétences et les acquis professionnels nécessaires à la validation dans son emploi

Les éléments de contenu de l'emploi repère

Le contenu de l'emploi se caractérise par :

Des compétences clés

Définition : ensemble des « ressources », connaissances, savoir-faire, que la personne mobilise pour agir avec compétence.

Il s'agit de compétences incontournables et caractéristiques de l'emploi, qu'il faut posséder pour être validé dans cet emploi. Elles sont mobilisées dans les activités référencées et/ou dans d'autres activités exercées réalisées en fonction du contexte d'exercice de l'emploi, pour répondre à la demande de l'Établissement.

Elles s'identifient et s'évaluent à travers l'ensemble des activités et de situations professionnelles.

Un ensemble d'activités

Les activités référencées

Exprimées sous forme de finalité vers le client interne ou externe : elles définissent de manière générique un métier, un emploi au sein de la filière métier. Elles doivent pouvoir être mises en œuvre par l'ensemble des agents d'un même emploi.

Les activités non référencées

Exercées dans le cadre de l'emploi mais non référencées, elles dépendent des spécificités des structures, des publics, de l'organisation, de l'évolution du métier, d'un contexte d'activité particulier (qui peut être extérieur à l'établissement). **Néanmoins, elles répondent à la demande de l'Établissement et doivent être en lien avec l'emploi.**

Des acquis formalisés de l'expérience et/ou de la formation

que l'agent souhaite valoriser.

A RETENIR

Le référentiel de validation :

- permet d'évaluer les compétences et les acquis professionnels à partir de la description de l'activité ;
- donne des éléments de contenu de l'emploi ;
- précise les critères objectifs pour orienter la constitution du dossier de validation et fonder la décision de la commission régionale de validation.

La validation des compétences et d'acquis professionnels s'effectue à partir :

- **des activités réalisées (activités attestées) ;**
l'évaluation de ce champ permet de mettre en évidence le spectre des activités réalisées par l'agent dans son emploi et d'apprécier le niveau de maîtrise des activités dont certaines sont incontournables (elles sont surlignées dans le référentiel) ;
- **de la description de la pratique professionnelle en décrivant trois activités choisies par l'agent ;**
la description de la manière de procéder permet de mettre en évidence la présence ou non des compétences clefs et de préciser le degré de maîtrise des compétences clefs mobilisées dans la mise en œuvre des activités et situations professionnelles ;
- **des acquis formalisés de la formation et de l'expérience que l'agent souhaite valoriser ;**
il s'agit des titres et diplômes obtenus, des actions de formation initiales ou continues, ainsi que de l'expérience professionnelle hors ANPE, en lien avec l'emploi.

A NOTER

Cette validation s'appuie sur le dossier écrit et le cas échéant sur les compléments recueillis lors de l'entretien.

Les compétences clés de l'emploi repère

Les compétences clés

Pour réaliser les activités demandées par l'Établissement dans le cadre de leur emploi, les agents **doivent mobiliser des compétences, c'est-à-dire des ressources personnelles (connaissances, savoir-faire, etc.) ou des ressources de leur environnement local.** Pour chaque emploi, le référentiel présente les compétences clés, caractéristiques du niveau d'emploi dans la filière métier.

Les compétences clés identifiées pour l'emploi de technicien supérieur informatique sont :

- « Maîtriser les référentiels, les procédures et outils spécifiques aux activités de l'emploi de technicien supérieur informatique » ;
- « Maîtriser la démarche d'intervention prescrite pour rendre le service attendu » ;
- « Maîtriser l'approche "client interne" dans la réalisation des services ».

Le référentiel de validation

Il précise pour chacune des compétences clés :

- **des exemples d'activités et de situations professionnelles** dans lesquelles la compétence clef se mobilise, permettant à l'agent de décrire sa pratique professionnelle lorsque il y est invité dans le dossier de validation ;
- **des critères d'appréciation de la commission de validation permettant :**
 - à l'agent d'identifier le niveau d'exigence requis pour maîtriser la compétence ;
 - à la commission de validation d'organiser son questionnement et de fonder son évaluation ;
 - au responsable hiérarchique d'attester de la réalité de la pratique professionnelle.

“ Ces compétences clés s'identifient et s'évaluent dans la mise en œuvre des activités et des situations professionnelles.

C'est à partir de la description des activités que seront identifiées les compétences mises en œuvre et que la commission évaluera si l'agent maîtrise les compétences clés de l'emploi.

La situation professionnelle est un ensemble d'éléments qui précise le contexte dans lequel se réalisent les activités et se mobilisent les compétences. Elle se caractérise par un lieu d'exercice, par la nature de la relation d'exercice (avec qui et pour qui on fait l'activité) ou par un ensemble coordonné d'actes professionnels.

A NOTER

La maîtrise de l'ensemble des compétences clés est une condition indispensable pour être validé.

Les compétences clés de l'emploi repère

Formulation de la compétence clef		Exemples d'activités et de situations professionnelles dans lesquelles elle se mobilise	Sur quels critères la commission de validation l'évalue ?
C1	Maîtriser les référentiels, les procédures, les outils spécifiques aux activités de l'emploi technicien supérieur informatique	Dans toutes les situations professionnelles faisant appel aux connaissances ou aux savoir-faire spécifiques requis.	La commission de validation appréciera la manière dont vous : <ul style="list-style-type: none"> ■ Connaissez les référentiels et procédures, en mesurez l'intérêt, et les appliquez au quotidien et à bon escient. ■ Connaissez le potentiel et les limites des outils utilisés au quotidien et comprenez leur finalité.
C2	Maîtriser la démarche d'intervention prescrite pour rendre le service attendu	Dans toutes les activités et les situations professionnelles ayant pour objet le recueil d'information, en vue de répondre à un besoin et/ou de proposer un service.	La commission de validation appréciera la manière dont vous : <ul style="list-style-type: none"> ■ Appliquez strictement la procédure et les consignes. ■ Traitez les demandes en respectant un ordre de priorité approprié. ■ Assurez la traçabilité des résultats des actions. ■ Veillez à ce que les informations que vous avez rassemblées et formalisées soient bien transmises aux personnes ad-hoc.
C2	Maîtriser l'approche "client interne" dans la réalisation des services	Dans toutes les activités et situations professionnelles ayant pour objet une relation client / fournisseur.	La commission de validation appréciera la manière dont vous : <ul style="list-style-type: none"> ■ Savez expliquer à votre « client » les actions que vous avez menées (ou que vous allez mener) et leurs finalités. ■ Savez écouter, questionner, prendre en compte ou faire remonter les réactions de votre « client ». ■ Veillez à ce que les informations que vous transmettez soient bien comprises par votre client.

Les activités de l'emploi repère

Les activités du technicien supérieur informatique se regroupent en deux catégories :

- **les activités spécifiques** liées par exemple au contrat de service, à la télédistribution, aux forums et manifestations diverses, à la gestion des habilitations, etc. ;
- **Les activités communes** qui sont **mobilisées dans l'ensemble des domaines** :
 - assurer la gestion des appels sur le centre d'appel ;
 - installer et configurer des matériels et logiciels du référentiel.

Pour construire son dossier, l'agent définit puis décrit les activités qu'il maîtrise réellement dans son emploi. Ces activités sont choisies dans les activités communes et parmi les activités spécifiques relevant de son emploi.

Le technicien supérieur informatique doit maîtriser avec expertise les activités communes et au moins une des activités spécifiques liées à son domaine d'activité.

LES ACTIVITÉS COMMUNES

A1	Gérer les appels sur centre d'appel
A2	Installer et configurer les matériels et les logiciels du référentiel

LES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES LIÉES AUX DOMAINES D'ACTIVITÉ

A3	Recueillir et traiter l'information « Contrat de service »
A4	Mettre en œuvre la télédistribution
A5	Contribuer aux opérations techniques d'installation de matériels, logiciels liées à une opération ponctuelle (forums, manifestations diverses)
A6	Gérer les habilitations

Les activités **surlignées** sont incontournables dans le contenu de l'emploi.

Les activités de l'emploi repère

Le référentiel de validation décrit pour chacune des activités :

- **des sous-activités indiquées** à titre d'exemple permettant à l'agent de s'assurer qu'il réalise bien l'activité définie (réaliser l'activité n'implique pas d'effectuer l'ensemble des sous-activités) ;
- **des critères d'appréciation de la commission de validation permettant** :
 - à l'agent d'identifier le niveau d'exigence requis pour maîtriser l'activité ;
 - au N+1 d'identifier le niveau requis pour attester la réalisation de l'activité ;
 - à la commission régionale de validation de fonder son évaluation ;
- **des exemples d'éléments à présenter** permettant à l'agent de décrire sa pratique professionnelle lorsque il y est invité dans le dossier de validation.

LES ACTIVITÉS COMMUNES

	Quelle est l'activité ?	Sur quels critères l'apprécie la commission de validation ?	Comment démontrer la pratique de l'activité ?
A1	<p>Gérer les appels sur le centre d'appel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner les appels et inviter l'interlocuteur à préciser sa demande. - Conduire un diagnostic avec comme objectif de qualifier l'appel. - Résoudre le ou les problèmes identifiés en expliquant aux utilisateurs les solutions apportées et/ou transmettre le dossier à un référent local. - Gérer les appels (de la saisie à la clôture) dans le système de gestion et de suivi des incidents. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifiez la nature de l'incident et établissez le diagnostic. - Expliquez avec pédagogie aux utilisateurs les suites que vous comptez donner : le traitement des incidents et/ou l'orientation vers la plate-forme ASUR Métier et/ou la transmission du dossier au référent local et/ou... - Suivez l'état de résolution des appels (de la saisie à la clôture dans le système de gestion et suivi des incidents). - Appréciez, en période de forts flux, la priorité à donner au traitement de tel ou tel incident. 	<p>Vous pouvez par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter un cas résolu en montrant les différentes actions : qualification du dysfonctionnement, traitement, outils, techniques mobilisées, résultats, etc. Le cas présenté concernera idéalement un problème classique comme un paramétrage d'imprimante. - Décrire la méthode avec laquelle vous avez géré les différents appels dans une période récente de forts flux.
A2	<p>Installer et configurer les matériels et les logiciels du référentiel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer tous les éléments nécessaires à la réalisation de l'intervention en se référant aux consignes données. - Réaliser l'installation : matériel et logiciel. - Réaliser les tests ad hoc de bon fonctionnement. - Transmettre les informations adéquates pour la gestion administrative et technique. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquez les consignes qui vous ont été communiquées, de sorte que l'installation puisse se dérouler de façon satisfaisante. - Appliquez strictement le référentiel lors d'installation. - Associez l'utilisateur aux procédures de test de bon fonctionnement de l'installation. - Intégrez les normes d'ergonomie lors de l'installation. - Assurez un reporting efficace. 	<p>Vous pouvez par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter une installation de matériel, de logiciel, réalisée récemment, en décrivant la façon de procéder, en situant le contexte, en précisant les actions conduites, les outils et techniques utilisées et les résultats obtenus, etc.

Les activités **surlignées** sont incontournables dans le contenu de l'emploi.

Les activités de l'emploi repère

LES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES LIÉES AU CONTRAT DE SERVICE

Quelle est l'activité ?	Sur quels critères l'apprécie la commission de validation ?	Comment démontrer la pratique de l'activité ?
<p>A3</p> <p>Recueillir et traiter l'information « Contrat de service »</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vérifier la cohérence entre les données des tableaux de bord « Contrat de service » élaborés automatiquement et les données issues des autres outils à votre disposition. ■ Préparer les éléments permettant l'analyse des éventuelles incohérences détectées d'une part, des écarts entre les engagements « Contrat de service » et les résultats constatés d'autre part. ■ Présenter par écrit les différents résultats de vos travaux. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Prenez en compte dans votre travail les contraintes de calendrier inhérentes à l'activité. ■ Vérifiez la cohérence des données reçues. ■ Restituez les résultats de vos travaux à votre collègue en charge de l'analyse. ■ Utilisez les différents outils impliqués soit dans l'élaboration des tableaux de bord, soit dans le travail de vérification des données. 	<p>Vous pouvez par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Décrire une opération récente de recueil et de traitement de l'information « contrats de service » en explicitant la façon de procéder, en situant le contexte, en précisant les actions conduites, les outils et techniques utilisées et les résultats obtenus.

LES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES LIÉES À LA TÉLÉDISTRIBUTION (TLD)

Quelle est l'activité ?	Sur quels critères l'apprécie la commission de validation ?	Comment démontrer la pratique de l'activité ?
<p>A4</p> <p>Mettre en œuvre la télédistribution</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Réceptionner les règles de la télédistribution livrées sur le serveur. ■ Programmer sur l'outil de la télédistribution l'envoi des règles aux « bons » postes ou serveurs destinataires. ■ Déclencher la télédistribution. ■ Vérifier la réception et l'exécution de la règle. ■ Participer à la résolution des incidents constatés. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Organisez et vous respectez le planning, les consignes, définis ou transmis par votre collègue en charge de la planification et du contrôle de la TLD. ■ Maîtrisez l'outil de TLD en anticipant les conséquences de telle ou telle action sur cet outil. 	<p>Vous pouvez par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Décrire votre contribution dans une opération récente de télédistribution en situant le contexte, en précisant les actions conduites, les outils et techniques utilisés et les résultats obtenus.

Les activités de l'emploi repère

LES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES LIÉES AUX FORUMS ET MANIFESTATIONS DIVERSES

	Quelle est l'activité ?	Sur quels critères l'apprécie la commission de validation ?	Comment démontrer la pratique de l'activité ?
A5	<p>Participer aux opérations techniques d'installation de matériels, logiciels liées à une opération ponctuelle : forums, manifestations diverses...</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Recueillir les informations sur le contexte de l'installation : date, lieu, horaires, contraintes diverses. ■ Identifier la solution technique adaptée parmi l'ensemble des solutions disponibles. ■ Négocier éventuellement avec l'organisateur pour faire évoluer sa demande. ■ Planifier les interventions. ■ Vérifier le bon fonctionnement du matériel. ■ Installer le matériel, tester la liaison et les applications. ■ Former le CLI ou les utilisateurs aux particularités d'une connexion type forum. ■ Accompagner le démarrage du forum (sur place ou par téléphone). ■ Démonter et reconditionner le matériel. ■ Faire un bilan. 	<p>La commission de validation appréciera la manière dont vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisez les connaissances que vous avez des différentes solutions techniques existantes : Citrix, liaison Global-intranet sur numéris avec routeur ou carte modem, Appui sur un serveur PPP ou PCLA, borne internet. ■ Choisissez la solution la mieux adaptée au contexte en tenant compte du niveau de connaissance que vous avez des besoins de l'utilisateur sur un forum. ■ Réalisez une installation propre et fonctionnelle avec les contraintes de lieu et de temps liées à une installation temporaire. ■ Réagissez face à un problème technique lors de la manifestation et la démarche de résolution que vous mettez en œuvre. ■ Associez le CLI ou les utilisateurs aux particularités d'une connexion type forum. ■ Assurez un reporting efficace. 	<p>Vous pouvez par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Décrire l'ensemble des étapes d'une opération récente d'installation de matériel en décrivant précisément la façon de procéder, le contexte et les contraintes, la solution retenue, les difficultés rencontrées et les résultats obtenus. ■ Présenter les solutions techniques existantes et plus particulièrement les avantages, les contraintes et le contexte le mieux adapté pour leur déploiement. ■ Donner des exemples de traitement de cas.

Les activités de l'emploi repère

LES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES LIÉES À LA GESTION DES HABILITATIONS

	Quelle est l'activité ?	Sur quels critères l'apprécie la commission de validation ?	Comment démontrer la pratique de l'activité ?
A6	Gérer les habilitations <ul style="list-style-type: none">■ Consulter, selon une fréquence définie, les demandes de mouvements de compte utilisateur (CU) et de boîte aux lettres (BAL) des entités du domaine.■ Traiter ces demandes.■ Informer de la réalisation les personnes qui ont fait les demandes quand cette information n'est pas automatique.	La commission de validation appréciera la manière dont vous : <ul style="list-style-type: none">■ Jugez de la priorité relative des demandes formulées et organisez le traitement en conséquence.■ Gérez les éventuelles anomalies émanant de ces demandes : demande en double, etc.■ Apportez de la valeur ajoutée autour de l'opération de transfert de dossiers : détection de virus en amont, vérification du volume des données à transférer, etc.■ Assurez l'information de votre responsable sur les actions réalisées non tracées par l'outil.■ Maîtrisez l'outil GDCU en anticipant les conséquences de telle ou telle action sur cet outil.	Vous pouvez par exemple : <ul style="list-style-type: none">■ Décrire la démarche concrète que vous mettez en œuvre, de façon régulière, pour répondre à l'ensemble des demandes qui vous parviennent.■ Donner des exemples de traitement de cas particuliers.

Les activités réalisées dans l'emploi mais non référencées

En fonction du contexte d'exercice de leur emploi, de l'organisation, des caractéristiques de la structure, les agents peuvent réaliser régulièrement d'autres activités :

- qui répondent à la demande de l'Établissement, mais non référencées dans les activités ;
- qui mobilisent les compétences clefs de l'emploi ;
- qui peuvent être complémentaires aux activités listées ou constituer l'essentiel des activités mises en œuvre.

A NOTER

Si l'agent souhaite les valoriser, il devra être en mesure de démontrer l'intérêt qu'elles représentent pour l'exercice de l'emploi, en précisant pour chacune des activités, le contexte, en lien avec les compétences requises pour l'emploi, la manière de procéder, les résultats obtenus, les enseignements tirés, etc.

LES EXEMPLES

Les activités peuvent provenir des activités de l'appui gestion ou être exercées dans un contexte particulier interne ou externe à l'établissement ou être liées à une évolution récente du métier :

- animer des actions de formation (CLIA) ;
- concevoir et mettre à disposition des clients internes ou externes des informations, des documents, des outils de communication ;
- accompagner un agent en situation de travail : tutorat, référent Géode ;
- préparer et mettre en œuvre la recette technique, etc.
- apporter une assistance à l'utilisation des moyens bureautiques, etc.

Les acquis formalisés de la formation et de l'expérience

Des éléments formalisés d'acquis de l'expérience et/ou de la formation que l'agent souhaite valoriser et pour lesquels il peut démontrer la plus-value qu'ils représentent pour tenir l'emploi :

Les validations obtenues

> Les diplômes, VAE, attestations d'acquis, équivalence.

Les formations suivies

> Formation initiale, formation continue (contenu, durée, organisme de formation...).

Les expériences professionnelles

> En lien avec l'emploi.

A NOTER

Si l'agent souhaite les valoriser, il devra être en mesure de démontrer l'intérêt qu'ils représentent pour l'exercice de l'emploi.

AVRIL 2006

Le référentiel de validation interne des compétences et d'acquis professionnels

Ce document permet d'évaluer les pratiques professionnelles et donne également des éléments de contenu des différents emplois repères.

