

Domaine d'activité 1 : Support et mise à disposition de services informatiques

En prenant en charge la fonction de support informatique, la personne titulaire du diplôme répond aux attentes des utilisateurs ou des clients en s'assurant de la disponibilité des services existants et de la mise à disposition de nouveaux services. Ainsi, en prenant en compte les besoins métiers de l'organisation, elle accompagne sa transformation numérique tout en maintenant son employabilité.

Pour assurer les missions qui lui sont confiées, la personne titulaire du diplôme est amenée à travailler en mode projet en collaborant avec des membres de l'organisation ou des partenaires.

Activité 1.1. Gestion du patrimoine informatique

- Recensement et identification des ressources numériques
- Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique
- Mise en place et vérification des niveaux d'habilitation associés à un service
- Vérification des conditions de la continuité d'un service informatique
- Gestion des sauvegardes
- Vérification du respect des règles d'utilisation des ressources numériques

Activité 1.2. Réponse aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

- Collecte, suivi et orientation des demandes
- Traitement des demandes concernant les applicatifs, services réseau et système
- Traitement des demandes concernant les applications

Activité 1.3. Développement de la présence en ligne de l'organisation

- Participation à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques
- Référencement des services en ligne de l'organisation et mesure de leur visibilité
- Participation à l'évolution d'un site *Web* exploitant les données de l'organisation

Activité 1.4. Travail en mode projet

- Analyse des objectifs et des modalités d'organisation d'un projet
- Planification des activités
- Évaluation des indicateurs de suivi d'un projet et analyse des écarts

Activité 1.5. Mise à disposition des utilisateurs d'un service informatique

- Test d'intégration et d'acceptation d'un service
- Déploiement d'un service
- Accompagnement des utilisateurs dans la mise en place d'un service

Activité 1.6. Organisation de son développement professionnel

- Mise en place de son environnement d'apprentissage personnel
- Mise en œuvre d'outils et de stratégie veille informationnelle
- Gestion de son identité professionnelle
- Développement de son projet professionnel

Conditions d'exercice

La personne titulaire du diplôme exerce en tant que :

- référent informatique dans une petite structure ou médiateur numérique entre organisation cliente et prestataires au sein d'une structure plus importante. Son rôle consiste à apporter un premier niveau de support informatique aux utilisateurs au sein de l'organisation : bon fonctionnement du poste de travail en réseau, disponibilité des logiciels et des applications, réponses aux demandes d'assistance de premier niveau et orientation des autres demandes pour une prise en charge adaptée, déploiement et configuration d'un nouveau service. Elle participe aussi au développement de la présence en ligne de l'organisation et à la mise à disposition de nouveaux services. Au sein d'une petite structure, la personne titulaire du diplôme exerce ses activités en relation directe avec la direction de l'organisation et en étroite collaboration avec des prestataires d'entreprises de services informatiques. Dans ce contexte, elle est capable de réaliser les tâches qui lui sont confiées de façon autonome ou en sollicitant les services d'un prestataire ;
- membre de la direction des systèmes d'information au sein d'une structure plus importante, comme support auprès des utilisateurs et des clients, ou en tant que médiateur numérique. Dans ce contexte, elle mène à bien ses activités au sein d'une équipe et prend en charge tout ou partie d'une demande d'assistance, de déploiement ou de paramétrage d'un service.

La personne titulaire du diplôme prend en compte les évolutions des usages (notamment ceux liés à la mobilité des terminaux) et des services (notamment l'informatique en nuage –*cloud computing*–).

Ressources et moyens mis à disposition	Relations
Description de l'organisation cliente : son métier, ses processus, ses acteurs, son système d'information et sa politique de communication. Description du prestataire informatique et des modalités de gestion du système d'information. Description du système informatique (infrastructure de communication, cartographie des applications, règles de sécurité, documentation relative à la continuité et la reprise d'activité). Référentiels, normes et méthodes adoptées au sein de l'organisation. Réglementation, normes et standards du secteur informatique. Besoins exprimés dans un périmètre d'intervention donné, en termes de demande d'assistance, de projet, de mise en place d'un nouveau service, de protection des données à caractère personnel.	<u>Relations internes</u> Direction de l'organisation Membres de l'équipe du prestataire informatique Utilisateurs <u>Relations externes</u> Entreprises de services du numérique Éditeurs de logiciels Fournisseurs de services d'informatique en nuage (<i>cloud</i>) Fournisseurs d'équipements informatiques

Résultats attendus

Patrimoine informatique recensé et actualisé

Assistance réalisée de manière à garantir la continuité de service

Présence de l'organisation sur le *Web* conforme à la politique de communication de l'organisation

Projet conduit dans le respect des contraintes et contingences, y compris organisationnelles et juridiques

Service mis à disposition dans le respect des pratiques de l'organisation avec appropriation par les utilisateurs

Environnement d'apprentissage personnel actualisé

Identité numérique professionnelle maîtrisée

En termes de comportement et de communication

- Écouter, interpréter et prendre en compte les demandes des utilisateurs et des clients, en autonomie ou en relayant vers une personne ou une entité habilitée et compétente.
- Informer et sensibiliser les utilisateurs et les clients concernant le stockage et le traitement des données à caractère personnel.
- Documenter ses actions.
- Savoir anticiper, gérer des priorités et faire preuve de sang-froid.
- Être capable de collaborer au sein d'une équipe d'informaticiens et d'échanger avec les clients et les partenaires.
- Avoir l'esprit d'initiative et être autonome.
- S'adapter à des situations complexes, sous contraintes.
- Avoir une communication écrite et orale adaptée aux acteurs internes et externes :
 - rendre compte synthétiquement des actions entreprises et des réalisations ;
 - adapter sa communication aux différents types d'interlocuteurs ;
 - respecter les règles de confidentialité.
- S'impliquer dans l'actualisation de ses connaissances professionnelles et se former si nécessaire.