

Épreuve E4 – Support et mise à disposition de services informatiques - Coefficient 4

/!\ Extrait/résumé de la documentation officielle - valide en 2023, 2024

Évaluation du bloc 2 : Support et mise à disposition de services informatiques

L'épreuve prend appui sur un dossier numérique de la personne candidate comprenant les documents :

- **Portfolio** : retrace le parcours de professionnalisation et décrit les réalisations professionnelles au cours de sa formation qui doivent, dans leur ensemble, mobiliser toutes les compétences du bloc.
- **Tableau de synthèse** récapitulatif de l'ensemble des réalisations présentées dans le portfolio.
- **Attestations de stage** ou certificats de travail : obligatoirement joints au dossier.

La commission d'interrogation doit pouvoir consulter le support de type portfolio avant l'épreuve. *Il doit obligatoirement être accessible au format électronique.*

Chaque personne candidate doit avoir remis son dossier pour une date fixée et fera l'objet d'un contrôle de conformité. La commission est composée de deux membres :

- Une personne enseignante en charge des enseignements professionnels de la spécialité,
- Un(e) professionnel(le) du secteur ou un(e) enseignant(e) de cejm et/ou cejma.

Tableau de synthèse des réalisations professionnelles

Le tableau de synthèse présente, pour chaque réalisation professionnelle constitutive du portfolio de la personne candidate, les compétences mobilisées du bloc 2. Chaque réalisation professionnelle est décrite par un intitulé court et par la liste des productions et documents associés. La personne candidate doit y faire apparaître la période au cours de laquelle a été effectuée chaque réalisation professionnelle.

Extrait/résumé de la documentation officielle - valide en 2023, 2024

Liste des pénalités prévues à l'épreuve

Il est prévu des pénalités pour l'épreuve :

- 10 points si le portfolio n'est pas accessible
- 2 points si le tableau de synthèse est absent

Tableau d'aide à l'appréciation des niveaux de maîtrise des compétences du bloc au verso

Non évaluable	Critère	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
Compétence non mise en œuvre, absence de l'environnement technologique	<i>Informations, indicateurs, besoins ou contraintes</i>	Non	Identifier, exploiter, intégrer		Analyse pertinente, mobilise des outils
	<i>Solutions aux besoins exprimés</i>	Ne répond pas, n'apporte pas de solution	Partiellement	Correctement	Pertinentes, améliorations/gains notables, contraintes anticipées
	<i>Implication, technologies mobilisées et démarche mise en œuvre</i>	Pas d'implication, aucune mobilisation	Peu adaptées, peu pertinentes	Objectifs atteints, réponse aux besoins globale, éléments de solution	Démarche agile et réactive, diverses technologies et solutions possibles
	<i>Gestion des erreurs</i>	Non traitées	Pas de structure, mobilisation parcellaire	Rigueur, technologies et démarches appropriées	Résolues et documentées
	<i>Communication écrite et/ou orale</i>	Non appropriée	Identifiées, sans solution	Identifiées et résolues	Adaptée au public, argumentée et étayée

Tableau d'aide à la décision

Observer en priorité les indicateurs de performance. Ce tableau permet au jury de proposer une note sur 20. Chaque ligne représente une compétence attendue. Le jury peut poser n'importe quelle question permettant d'évaluer les compétences attendues.

Niveaux de maîtrise Compétences	ANNEXE 6-3 : Grille d'aide à l'évaluation (verso) Indicateurs de performance
Capacité à rendre compte d'un travail réalisé au sein d'une équipe projet en mettant clairement en évidence sa contribution personnelle .	
<p>Gérer le patrimoine informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recenser et identifier les ressources numériques • Exploiter des référentiels, normes et standards du prestataire de service • Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service • Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique • Gérer des sauvegardes • Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques 	<p><i>Le recensement du patrimoine informatique est exhaustif et réalisé au moyen d'un outil de gestion des actifs informatiques. Les référentiels, normes et standards sont mobilisés de façon pertinente. Les droits mis en place correspondent aux habilitations des acteurs. Les conditions de continuité et de reprise d'un service sont vérifiées et les manquements sont signalés. Les sauvegardes sont réalisées dans les conditions prévues conformément au plan de sauvegarde. Les restaurations sont testées et opérationnelles. Les écarts par rapport aux règles d'utilisation des ressources numériques sont détectés et signalés.</i></p>
<p>Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collecter, suivre et orienter des demandes • Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs • Traiter des demandes concernant les applications 	<p><i>Les demandes d'assistance ont été prises en compte, diagnostiquées et leur traitement correspond aux attentes. La réponse à une demande d'assistance est conforme à la procédure et adaptée à l'utilisateur. La méthode de diagnostic de résolution d'un incident est adéquate et efficiente. Une solution à l'incident est trouvée et mise en œuvre. Le cycle de résolution des demandes respecte les normes et standards du prestataire informatique. L'utilisation d'un logiciel de gestion de parc et d'incidents est maîtrisée. Le compte rendu d'intervention est clair et explicite. La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur.</i></p>
<p>Développer la présence en ligne de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques • Référencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité. • Participer à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation. 	<p><i>L'image de l'organisation est conforme aux attentes et valorisée. Les enjeux économiques liés à l'image de l'organisation sont identifiés et les obligations juridiques sont respectées. Les mentions légales sont accessibles et conformes à la législation. La visibilité des services en ligne de l'organisation est satisfaisante. Le site Web a évolué conformément au besoin exprimé.</i></p>
<p>Travailler en mode projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet • Planifier les activités • Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts 	<p><i>Les objectifs et les modalités d'organisation du projet sont explicités. L'analyse des besoins et de l'existant est pertinente. Les activités personnelles sont planifiées selon une méthodologie donnée et les ressources humaines, matérielles et logicielles nécessaires sont mobilisées de manière efficace et pertinente. Le découpage en tâches est réaliste. Les livrables sont conformes. Le projet est documenté. Un compte rendu clair et concis est réalisé et les écarts sont justifiés. La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur.</i></p>
<p>Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service • Déployer un service • Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service 	<p><i>Des tests pertinents d'intégration et d'acceptation sont rédigés et effectués. Les outils de test sont utilisés de manière appropriée. Un rapport de test du service est produit. Un support d'information est disponible. Les modalités d'accompagnement sont définies. Le service déployé est opérationnel et donne satisfaction à l'utilisateur.</i></p>
<p>Organiser son développement professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel • Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle • Gérer son identité professionnelle • Développer son projet professionnel 	<p><i>Les besoins de formation sont identifiés pour assurer le support ou mettre à disposition un service. L'environnement d'apprentissage personnel est délimité et expliqué. La veille est régulière et vise à :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les techniques et technologies émergentes du secteur informatique ; - utiliser de manière approfondie des moyens de recherche d'information ; - renforcer ses compétences. <p><i>L'identité professionnelle est pertinente et visible sur un réseau social professionnel.</i></p>

Les niveaux de maîtrise sont évalués comme suit : non maîtrisé, maîtrise partielle, bonne maîtrise, excellente maîtrise. Voir le premier tableau