|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bloc 1 : compétences** |  | **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.** |  |  |
| **B1.1 : Gérer le patrimoine informatique**   * Recenser et identifier les ressources numériques * Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique * 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 |  | *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.* |
| **B1.2 : Répondre aux incidents et aux demandes d’assistance et d’évolution**   * Collecter, suivre et orienter des demandes * Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs * Traiter des demandes concernant les applications |  | *En utilisant les outils adaptés, les demandes d’assistance ont été prises en compte, correctement 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.* |
| **B1.3 : Développer la présence en ligne de l’organisation**   * 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. |  | *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.* |
| **B1.4 : Travailler en mode projet**   * 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 |  | *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.* |
| **B1.5 : Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique**   * 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 |  | *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.* |
| **B1.6 : Organiser son développement professionnel**   * 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 |  | *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 :*  *- repérer les techniques et technologies émergentes du secteur informatique ;*  *- utiliser de manière approfondie des moyens de recherche d'information ;*  *- renforcer ses compétences.*  *L’identité professionnelle est pertinente et visible sur un réseau social professionnel.* |