|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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
 | [x]  | *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
 | [x]  | *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
 | [x]  | *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
 | [x]  | *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.* |