

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