

**ANNEXE 6 : déroulement et évaluation de l'épreuve**

L'épreuve prend appui sur un dossier numérique comprenant :

- un support de type portfolio retraçant le parcours de professionnalisation et décrivant les réalisations professionnelles de la personne candidate au cours de sa formation. Les réalisations professionnelles présentées doivent, dans leur ensemble, mobiliser toutes les compétences du bloc et avoir été élaborées dans un environnement technologique conforme à l'annexe II.E du diplôme. Pour chaque réalisation présente dans le dossier, les compétences mobilisées sont précisées ;
- un tableau de synthèse récapitulant l'ensemble des réalisations présentées dans le portfolio dont le modèle est fourni dans la circulaire nationale d'organisation. Un modèle au format office open XML (.xlsx) est joint à cette circulaire, il est présenté en **annexe 6-1** ;
- les attestations de stage ou les certificats de travail. Un modèle d'attestation de stage est fourni en **annexe 9**.

Avant et pendant l'épreuve, la commission d'interrogation est amenée à consulter le support de type portfolio de la personne candidate. *Son accessibilité en format électronique est obligatoire et est de la seule responsabilité de la personne candidate.*

En forme ponctuelle comme en CCF, l'évaluation de la prestation de la personne candidate est réalisée en s'appuyant sur la grille d'aide à l'évaluation présentée en **annexe 6-3**. Elle reprend les critères d'évaluation du référentiel « Services informatiques aux organisations » (cf. définition de l'épreuve et ses critères d'évaluation). Elle permet de dresser un profil de la prestation de la personne candidate et fonde également l'harmonisation entre les commissions d'interrogation.

Une fiche d'appréciation dont le modèle est fourni en **annexe 6-4** justifie la note attribuée (note globale sur 20 arrondie au point supérieur). C'est cette appréciation synthétique qui sera portée à la connaissance de la personne candidate en cas de réclamation. Elle sera en conséquence obligatoirement remplie pour tous les candidats, quelle que soit la note attribuée.

**Cas de l'évaluation par épreuve ponctuelle**

Chaque personne candidate doit avoir remis son dossier pour une date fixée par les autorités académiques. Avant l'épreuve, un contrôle de conformité du dossier est effectué par une commission spécifique désignée par les autorités académiques. Un modèle de fiche de contrôle de conformité est proposé en **annexe 6-2**.

La personne candidate doit s'assurer auprès des autorités académiques des conditions matérielles de passage de l'épreuve dans le centre d'examen et que la commission d'interrogation pourra accéder à la totalité de son portfolio à partir de la date fixée par les autorités académiques et durant l'épreuve.

Le référentiel prévoit que la commission est composée de deux membres :

- une personne enseignante en charge des enseignements professionnels en STS « Services informatiques aux organisations », dans le domaine de spécialité de la personne candidate,
- une personne professionnelle du secteur d'activités des prestations informatiques ou, à défaut, une personne en charge de l'enseignement d'un bloc professionnel (dont l'enseignant(e) prenant en charge l'enseignement de culture économique, juridique et managériale et/ou l'enseignement de culture économique, juridique et managériale appliquée).

La présence d'une personne professionnelle du secteur d'activités des prestations informatiques doit toujours être privilégiée. Chaque centre de formation fournira aux autorités académiques les coordonnées de professionnels du secteur d'activités qui participeront au déroulement des épreuves.

La présidente ou le président de jury veillera à organiser l'harmonisation des évaluations des différentes commissions, en s'appuyant notamment sur une comparaison des profils obtenus à l'aide des grilles d'aide à l'évaluation et des notes attribuées.

## **Cas de l'évaluation par contrôle en cours de formation**

Seuls les candidats ayant préparé le brevet de technicien supérieur par la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité ou bien par la voie de l'apprentissage dans un centre de formation d'apprentis habilité ou une section d'apprentissage habilitée, peuvent subir l'épreuve en contrôle en cours de formation.

### **Période d'évaluation**

Le contrôle en cours de formation ne peut avoir lieu au-delà d'une date fixée par les autorités académiques.

### **Évaluation**

Les évaluations des candidats sont étalées dans la période préalablement fixée.

### **Modalités d'organisation**

La convocation des candidats et de la commission d'interrogation est effectuée par la cheffe ou le chef d'établissement. Le contrôle de conformité du dossier est effectué par l'équipe pédagogique. Un modèle de fiche de contrôle de conformité est proposé en **annexe 6.2**.

En cas d'absence justifiée d'une personne candidate, une autre date d'évaluation lui sera proposée. En cas d'absence injustifiée ou réitérée, il n'y a pas de date de remplacement. La personne candidate est déclarée absente et le diplôme ne peut lui être délivré.

La note proposée par la commission d'interrogation et la grille d'aide à l'évaluation sont consignées sous la responsabilité de la cheffe ou du chef d'établissement. En AUCUN CAS, la note proposée n'est communiquée à la personne candidate.

Les documents ayant servi à l'évaluation des candidats doivent être conservés dans l'établissement pendant un an après la fin de la formation des étudiants.

La transmission au jury des propositions de notes (bordereau récapitulatif pour l'ensemble des candidats et grille d'évaluation et fiche d'appréciation pour chaque personne candidate) sera effectuée sous la responsabilité de la cheffe ou du chef d'établissement à une date fixée par le recteur de chaque académie ou le directeur du SIEC.

### **Modalités de validation**

Conformément à la réglementation, le jury procède à un examen des documents fournis, formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note de chaque personne candidate.

À cet effet, une commission d'harmonisation, émanation du jury, se réunit pour effectuer ce travail d'évaluation préalablement à la délibération du jury. Pour faciliter l'harmonisation des notes proposées en CCF, il est recommandé que chaque établissement habilité soit représenté au sein de cette commission.

La note de chaque personne candidate est définitivement arrêtée par le jury de délibération.

## **Cas des candidats présentant l'épreuve facultative « engagement étudiant »**

L'épreuve E4 - Support et mise à disposition des services informatique est suivie de l'épreuve facultative EF4 - Engagement étudiant. Les modalités de déroulement de l'épreuve et d'évaluation sont décrites dans les annexes suivantes :

- **Annexe 11** : Déroulement et évaluation de l'épreuve facultative EF4 - Engagement étudiant
- **Annexe 11-1** : Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant
- **Annexe 11-2** : Grille d'aide à l'évaluation de l'épreuve EF4

**ANNEXE 6-1 : Modèle de fiche de tableau de synthèse des réalisations professionnelles****Épreuve E4 – Support et mise à disposition de services informatiques - Coefficient 4**

Le tableau de synthèse présente, pour chaque réalisation professionnelle constitutive du portfolio de la personne candidate, les compétences mobilisées du bloc « Support et mise à disposition de services informatiques ». 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.

Le tableau de synthèse, commun aux deux options SLAM et SISR, est fourni dans un fichier au format office open XML (.xlsx) joint à la circulaire.

## Épreuve E4 – Support et mise à disposition de services informatiques

## ANNEXE 6-2 : Modèle de fiche de contrôle de conformité pour l'épreuve

## CONTRÔLE DE CONFORMITÉ

Nom et prénom :	N° candidat :
-----------------	---------------

Conformément à l'arrêté du 22 juillet 2008 (B0 n° 32 du 28 août 2008) fixant définition et conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur dont *l'annexe I* définissant le contrôle de conformité du dossier support d'épreuve, une commission de contrôle a été chargée d'apprecier la conformité des dossiers des candidats.

Après vérification, votre candidature ne peut être retenue pour le(s) motif(s) ci-dessous :

- absence de dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par les autorités académiques ;
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- attestations de stage ou certificat(s) de travail non présentes ou non signés par les personnes habilitées à cet effet. Afin de pouvoir vous présenter à l'épreuve, vous êtes prié(e) de transmettre la ou les attestations de stage ou certificats de travail signés par les personnes habilitées à cet effet.

Sans régularisation de votre part, vous ne pourrez pas être interrogé(e), la note « non valide » (NV) vous sera attribuée pour l'épreuve et le diplôme ne pourra vous être délivré.

- Vous ne pourrez pas être interrogé(e), la note « non valide » (NV) vous sera attribuée pour l'épreuve et le diplôme ne pourra vous être délivré.

Date du contrôle :

Visa :

## Épreuve E4 – Support et mise à disposition de services informatiques

## ANNEXE 6-3 : Grille d'aide à l'évaluation (recto)

Nom, prénom :			N° candidat :
Épreuve ponctuelle <input type="checkbox"/>	Contrôle en cours de formation <input type="checkbox"/>	N° commission :	
OPTION SISR <input type="checkbox"/>	OPTION SLAM <input type="checkbox"/>	Date : ..... / ..... / .....	
Noms des membres de la commission d'interrogation - ..... - .....			

**Proposition de note suite à l'évaluation du profil de la personne candidate**

Le tableau d'aide à l'appreciation des niveaux de maîtrise des compétences doit être complété de façon à évaluer le profil de la personne candidate (voir au verso). Une grille proposant des éléments d'appreciation des niveaux de maîtrise des compétences est proposée en bas de page.

La commission sera vigilante, lors de l'établissement de la note, à la couverture des compétences du bloc exigée dans la définition de l'épreuve, ainsi que la conformité de l'environnement technologique. Le cas échéant, l'appreciation littérale fera apparaître ce défaut de couverture ou de conformité dans la fiche communicable à la personne candidate.

NOTE   / 20**Liste des pénalités retenues**

Les pénalités ci-dessous doivent être appliquées de façon à ce que la note finale de la personne candidate (*annexe 6-4*) en tienne compte.

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> Portfolio inaccessible (10 points de pénalité)        |
| <input type="checkbox"/> Absence de tableau de synthèse (2 points de pénalité) |

NOTE FINALE   / 20*Note à reporter sur la fiche d'appreciation destinée à la personne candidate***Tableau d'aide à l'appreciation des niveaux de maîtrise des compétences du bloc au verso**

Non évaluables	Non maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maîtrise	Excellent maîtrise
Compétence non mise en œuvre, absence de l'environnement technologique	N'identifie pas, n'exploite pas ou n'intègre pas les informations, indicateurs, besoins ou contraintes	Identifie, exploite ou intègre partiellement les informations, indicateurs, besoins ou contraintes	Identifie, exploite ou intègre les informations, indicateurs, besoins ou contraintes	Analyse de façon pertinente les informations, indicateurs, besoins ou contraintes, en mobilisant des outils
	Ne répond pas ou n'apporte pas de solution aux besoins exprimés	Répond de façon peu adaptée au besoin exprimé, propose des solutions peu pertinentes	Atteint les objectifs demandés, répond globalement aux besoins exprimés ou donne des éléments de solution	Propose des solutions pertinentes, permettant des améliorations/gains notables et en anticipant les contraintes
	Ne s'implique pas ou ne mobilise pas les technologies et démarches adéquates dans la production du résultat attendu	Ne structure pas sa démarche ou mobilise de façon parcellaire les technologies et démarches	Réalisation rigoureuse mobilisant les technologies et démarches appropriées	Mobilise une démarche agile et réactive, envisageant diverses technologies et solutions possibles
	Ne traite pas les erreurs	Identifie les erreurs sans les résoudre	Identifie et résout les erreurs	Identifie et résout les erreurs et les documente
	Ne communique pas de façon appropriée, ni à l'écrit, ni à l'oral	Communique à l'écrit et/ou l'oral sans apporter d'argumentation	Communique à l'écrit et/ou l'oral de façon claire et explicite	Communique à l'écrit et/ou l'oral de façon adaptée aux interlocuteurs, argumente de façon étayée

Compétences	Niveaux de maîtrise					Indicateurs de performance	ANNEXE 6-3 : Grille d'aide à l'évaluation (verso)
	Non évalué	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellent maîtrise		
<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 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 type="checkbox"/>	<p><i>Le recensement du patrimoine informatique est exhaustif et réalisé au moyen d'un outil de gestion des actifs informatiques.</i></p> <p><i>Les référentiels, normes et standards sont mobilisés de façon pertinente.</i></p> <p><i>Les droits mis en place correspondent aux habilitations des acteurs.</i></p> <p><i>Les conditions de continuité et de reprise d'un service sont vérifiées et les manquements sont signalés.</i></p> <p><i>Les sauvegardes sont réalisées dans les conditions prévues conformément au plan de sauvegarde.</i></p> <p><i>Les restaurations sont testées et opérationnelles.</i></p> <p><i>Les écarts par rapport aux règles d'utilisation des ressources numériques sont détectés et signalés.</i></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 type="checkbox"/>	<p><i>En utilisant les outils adaptés, les demandes d'assistance ont été prises en compte, correctement diagnostiquées et leur traitement correspond aux attentes.</i></p> <p><i>La réponse à une demande d'assistance est conforme à la procédure et adaptée à l'utilisateur.</i></p> <p><i>La méthode de diagnostic de résolution d'un incident est adéquate et efficiente.</i></p> <p><i>Une solution à l'incident est trouvée et mise en œuvre.</i></p> <p><i>Le cycle de résolution des demandes respecte les normes et standards du prestataire informatique.</i></p> <p><i>L'utilisation d'un logiciel de gestion de parc et d'incidents est maîtrisée.</i></p> <p><i>Le compte rendu d'intervention est clair et explicite.</i></p> <p><i>La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur.</i></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 type="checkbox"/>	<p><i>L'image de l'organisation est conforme aux attentes et valorisée.</i></p> <p><i>Les enjeux économiques liés à l'image de l'organisation sont identifiés et les obligations juridiques sont respectées.</i></p> <p><i>Les mentions légales sont accessibles et conformes à la législation.</i></p> <p><i>La visibilité des services en ligne de l'organisation est satisfaisante.</i></p> <p><i>Le site Web a évolué conformément au besoin exprimé.</i></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 type="checkbox"/>	<p><i>Les objectifs et les modalités d'organisation du projet sont explicités.</i></p> <p><i>L'analyse des besoins et de l'existant est pertinente.</i></p> <p><i>Les activités personnelles sont planifiées selon une méthodologie donnée et les ressources humaines, matérielles et logicielles nécessaires sont mobilisées de manière efficace et pertinente.</i></p> <p><i>Le découpage en tâches est réaliste.</i></p> <p><i>Les livrables sont conformes.</i></p> <p><i>Le projet est documenté.</i></p> <p><i>Un compte rendu clair et concis est réalisé et les écarts sont justifiés.</i></p> <p><i>La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur.</i></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"/>	<p><i>Des tests pertinents d'intégration et d'acceptation sont rédigés et effectués.</i></p> <p><i>Les outils de test sont utilisés de manière appropriée.</i></p> <p><i>Un rapport de test du service est produit.</i></p> <p><i>Un support d'information est disponible.</i></p> <p><i>Les modalités d'accompagnement sont définies.</i></p> <p><i>Le service déployé est opérationnel et donne satisfaction à l'utilisateur.</i></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 type="checkbox"/>	<p><i>Les besoins de formation sont identifiés pour assurer le support ou mettre à disposition un service.</i></p> <p><i>L'environnement d'apprentissage personnel est délimité et expliqué.</i></p> <p><i>La veille est régulière et vise à :</i> <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><i>L'identité professionnelle est pertinente et visible sur un réseau social professionnel.</i></p> </p>					

## Épreuve E4 – Support et mise à disposition de services informatiques

## ANNEXE 6-4 : Fiche d'appréciation destinée à la personne candidate

Nom, prénom :	N° candidat :	
Épreuve ponctuelle <input type="checkbox"/>	Contrôle en cours de formation <input type="checkbox"/>	N° commission :
OPTION SISR <input type="checkbox"/>	OPTION SLAM <input type="checkbox"/>	Date : ..... / ..... / .....
Partie 1 : Présentation du parcours de professionnalisation (10 minutes maximum)		
Observations		
Partie 2 : Échange avec le jury (30 minutes)		
Observations		
Appréciation sur le niveau de maîtrise des compétences, sur la mobilisation de toutes les compétences du bloc et sur la conformité de l'environnement technologique des réalisations professionnelles présentées		
NOTE		/ 20
Visa des membres de la commission d'interrogation		