

Epreuve E4

Support et mise à disposition des services informatiques



Version	Date	Description des modifications	Auteur
1.0	04/09/2021	Nouveau référentiel BTS SIO Saison 2	Sophie GIRARD

Présentation

- **Epreuve de communication** en CCF
- Coefficient **4**
- 1 **professionnel** + 1 enseignant de la spécialité
- **40 minutes** en **2 phases**

PRÉSENTATION 10 MIN

- ... du parcours de professionnalisation
- ... des modalités d'acquisition des compétences du Bloc 1



ENTRETIEN 30 MIN

- ... visant à approfondir / détailler une ou plusieurs réalisations
- ... et à rendre compte de votre contribution à un projet

Compétences du Bloc 1

B1.1. Gérer le patrimoine informatique



```
graph TD; B1.1[B1.1. Gérer le patrimoine informatique] --> B1.2[B1.2. Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution]; B1.2 --> B1.3[B1.3. Développer la présence en ligne de l'organisation]; B1.3 --> B1.4[B1.4. Travailler en mode projet]; B1.4 --> B1.5[B1.5. Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique]; B1.5 --> B1.6[B1.6. Organiser son développement professionnel];
```

B1.2. Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

B1.3. Développer la présence en ligne de l'organisation

B1.4. Travailler en mode projet

B1.5. Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

B1.6. Organiser son développement professionnel

Dossier numérique

- **Portfolio** : retrace le **parcours de professionnalisation** du candidat et décrit les **réalisations professionnelles** élaborées au cours de la formation et **l'acquisition des compétences du Bloc 1**
- **Tableau de synthèse** : récapitule l'ensemble des réalisations professionnelles et les compétences mobilisées
- **Attestations de stage**

Remise anticipée, contrôle de conformité

Tableau de synthèse

Tableau de synthèse des réalisations professionnelles							
NOM et prénom :					N° candidat :		
Centre de formation :					Option :	<input type="checkbox"/> SISR	<input type="checkbox"/> SLAM
<div>Compétences mises en œuvre</div> <div>Réalisations professionnelles (intitulé et liste des documents et productions associés)</div>	Période (sous la forme du JUMM/A au JUMM/A)	Gérer le patrimoine informatique	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Développer la présence en ligne de l'organisation	Travailler en mode projet	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Organiser son développement professionnel
		<ul style="list-style-type: none"> 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 	<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 	<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 	<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 	<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 	<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
Réalisation en cours de formation							
Réalisations en milieu professionnel en cours de première année							
Réalisations en milieu professionnel en cours de seconde année							

Grille d'évaluation

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'appréciation 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'appréciation 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'appréciation 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.

☐ Portfolio inaccessible (10 points de pénalité)

☐ Absence de tableau de synthèse (2 points de pénalité)

NOTE FINALE / 20

Note à reporter sur la fiche d'appréciation destinée à la personne candidate

Critères d'évaluation

Compétences	Niveaux de maîtrise					Indicateurs de performance
	Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise	
Capacité à rendre compte d'un travail réalisé au sein d'une équipe projet en mettant clairement en évidence sa contribution personnelle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gérer le patrimoine informatique <ul style="list-style-type: none"> 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 	<input 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>
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution <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 	<input 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 efficace.</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>
Développer la présence en ligne de l'organisation <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. 	<input 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>

Critères d'évaluation

Travailler en mode projet <ul style="list-style-type: none"> Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet Planifier les activités Evaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts 	<input 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>
Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique <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 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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>
Organiser son développement professionnel <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 	<input 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"> - repérer les techniques et technologies émergentes du secteur informatique ; - utiliser de manière approfondie des moyens de recherche d'information ; - renforcer ses compétences. <p>L'identité professionnelle est pertinente et visible sur un réseau social professionnel.</p>

Portfolio numérique

- **Site web** construit à l'aide d'un CMS ou d'une plateforme en ligne ou développé à l'aide de technologies adaptées, accessible en ligne
- **Instrument de professionnalisation**
 - **Support de communication** pour l'épreuve E4
 - Outil de **recherche de stage / d'emploi / de poursuite d'études**
- **Contenu**
 - **Parcours de professionnalisation / Développement professionnel**
 - Présentation perso, parcours scolaire, expériences, profil / compétences
 - Identité professionnelle et projet professionnel
 - Veille informationnelle et développement des compétences
 - **Description des réalisations professionnelles**
 - *Projets scolaires, stages, projets personnels*
 - Présentation du contexte, des objectifs, de la démarche de projet, des résultats obtenus, des compétences mobilisées, bilan