

Épreuve E4 – Support et mise à disposition de services informatiques

Épreuve orale – Coefficient 4

1 – Objectif

Cette épreuve vise à évaluer chez la personne candidate l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Support et mise à disposition de services informatiques », à savoir :

Compétences concernées :

- **Gérer le patrimoine informatique ;**
- **Répondre aux incidents et 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.**

Elle prend appui sur des réalisations professionnelles vécues par la personne candidate au cours de sa formation et recensées dans un dossier numérique (portfolio)

2 - Contenu du dossier présenté par le candidat

- Un support type **portfolio** retraçant le parcours de professionnalisation de la personne candidate et décrivant les réalisations professionnelles élaborées au cours de sa formation. Les réalisations professionnelles présentées doivent, dans leur ensemble, mobiliser toutes les compétences du bloc. 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. **Pour chaque réalisation présente dans le dossier, les compétences mobilisées sont précisées;**
- Les **attestations de stage** ou les **certificats de travail** (apprentis)

3 - Format de l'épreuve : Deux phases consécutives

- pendant **10 minutes (maximum)** la personne candidate présente son parcours de professionnalisation et justifie les modalités d'acquisition des compétences du bloc « Support et mise à disposition de services informatiques ».
- s'en suit **30 minutes** d'échange avec le jury qui permettent, d'une part, d'explicitier et d'apprécier le parcours de professionnalisation et, d'autre part, d'approfondir une ou plusieurs réalisations décrites dans le dossier numérique (portfolio)

L'entretien permet d'apprécier la capacité de la personne candidate à **mobiliser les compétences** visées, **sa capacité à rendre compte d'un travail réalisé** au sein d'une équipe projet en mettant clairement en évidence sa contribution personnelle.

4- Les attendus en termes de comportement et de communication

- Écouter, interpréter et prendre en compte les demandes des utilisateurs et des clients, en autonomie ou en relayant vers une personne ou une entité habilitée et compétente.
- Informer et sensibiliser les utilisateurs et les clients concernant le stockage et le traitement des données à caractère personnel.
- Documenter ses actions.
- Savoir anticiper, gérer des priorités et faire preuve de sang-froid.
- Être capable de collaborer au sein d'une équipe d'informaticiens et d'échanger avec les clients et les partenaires.
- Avoir l'esprit d'initiative et être autonome.
- S'adapter à des situations complexes, sous contraintes.
- Avoir une communication écrite et orale adaptée aux acteurs internes et externes :
 - rendre compte synthétiquement des actions entreprises et des réalisations ;
 - adapter sa communication aux différents types d'interlocuteurs ;
 - respecter les règles de confidentialité.
- S'impliquer dans l'actualisation de ses connaissances professionnelles et se former si nécessaire.