

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