

Compétences	Indicateurs de performance
<p>Gérer le patrimoine informatique</p> <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 	<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>
<p>Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution</p> <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 	<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>
<p>Développer la présence en ligne de l'organisation</p> <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. 	<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>
<p>Travailler en mode projet</p> <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 	<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>
<p>Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique</p> <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 	<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>
<p>Organiser son développement professionnel</p> <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 	<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></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><i>L'identité professionnelle est pertinente et visible sur un réseau social professionnel.</i></p>