

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"> <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> <p><i>L'identité professionnelle est pertinente et visible sur un réseau social professionnel.</i></p>