

E5 – Support et mise à disposition de services informatiques

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 :

- 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.

2. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc « Support et mise à disposition de services informatiques » figurant dans le référentiel de certification.

3. Modalités d'évaluation

Cette épreuve est orale, elle se déroule sous forme ponctuelle et en contrôle en cours de formation.

Elle prend appui sur des réalisations professionnelles vécues par la personne candidate au cours de sa formation et recensées dans un dossier numérique. Pour les candidats se présentant au titre de l'expérience professionnelle, les réalisations professionnelles sont construites, pour les besoins de l'évaluation, à partir d'activités issues de l'expérience professionnelle.

Les réalisations professionnelles présentées doivent avoir été élaborées dans un environnement technologique conforme à l'annexe II.E du diplôme.

La commission d'évaluation dispose d'un dossier remis par la personne candidate. Un temps de préparation de l'épreuve par les membres de la commission doit leur permettre de prendre connaissance du dossier et de préparer les éléments de l'interrogation. La mise à disposition du dossier est définie par la circulaire nationale d'organisation et selon les modalités fixées par les autorités académiques.

3.1. Contenu du dossier

Le dossier numérique est constitué :

- d'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 ;
- d'un tableau de synthèse récapitulant l'ensemble des réalisations présentées dans le portfolio dont le modèle est fourni dans la circulaire nationale d'organisation ;
- les attestations de stage ou les certificats de travail. Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation dans le respect de l'arrêté du 22 juillet 2008 (JORF du 8 août 2008 - RLR : 544-4a).

3.2. Organisation de l'épreuve

Dans la mesure du possible, les candidats passent cette épreuve dans leur centre de formation ou, à défaut, dans des centres d'examen désignés par les autorités académiques. Dans tous les cas, ils doivent se munir des outils et ressources techniques nécessaires au déroulement de l'épreuve. Ils sont seuls responsables de la disponibilité et de la mise en œuvre de ces outils et ressources. Les candidats qui n'en sont pas munis sont pénalisés dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

L'évaluation est guidée par une grille nationale présentée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

3.3. Déroulement de l'épreuve

a. Forme ponctuelle orale (durée 40 minutes)

L'épreuve comporte 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.

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.