|  |  |
| --- | --- |
| MENTION COMPLÉMENTAIRE SERVICES NUMÉRIQUES AUX ORGANISATIONS**ÉPREUVE E3 : ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS AUX USAGES DU NUMÉRIQUE**COEFFICIENT 6❑ CCF ou ❑ forme ponctuelle**GRILLE D’AIDE À L’ÉVALUATION** ***Seules l’appréciation générale et la note sur 20 sont communicables à la personne candidate*** | **Nom du candidat :** **Numéro d’inscription :**  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Phase A : Production d’une ressource numérique à partir d’une documentation en langue anglaise (2 h)** | Note  /60 | **NOTE FINALE** **/ 20**Arrondir au ½ point supérieur |
| **Phase B : Entretien avec le jury (30 min maximum)** |
| **Appréciation générale** :  |
| Membres de la commission d’interrogation  | Prénom, nom, qualité et signature  | Prénom, nom, qualité et signature  |

**Indicateurs de positionnement (à utiliser page suivante)**: TI : Très insuffisant - I : Insuffisant - S : satisfaisant - TS : Très satisfaisant

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TI**  | **I**  |  **F**  | **TF** |
| *Aucune autonomie ; applique des procédures avec aide ; a besoin d’être guidé(e) pour s’organiser ; réalise des tâches simples, sans complexité, ni aléa ; ne contrôle pas son travail ; maîtrise partiellement l’environnement numérique lié à ses missions, réalise des productions peu fiables ; les connaissances sont superficielles mais utilisées pour réussir la tâche.*  | *Est autonome sur des tâches simples ; applique les procédures ; exécute de manière correcte ; maîtrise partiellement l’environnement numérique lié à ses missions ; gère la complexité avec des aides ; ne gère pas les aléas ; manque d’assurance ; ne prend pas d’initiative ; son travail a besoin d’être contrôlé ; transfère ses connaissances pour réaliser d’autres tâches.*  | *Est autonome, efficace, fiable ; réalise un travail de qualité ; maîtrise les normes professionnelles et les codes ; maîtrise l’environnement numérique lié à ses missions ; gère seul(e) la complexité et certains aléas ; rend compte de son activité ; les connaissances sont fonctionnelles pour déterminer les éléments clé d’une situation.*  | *Est totalement autonome, fiable, efficient, pertinent ; s’autoévalue ; réalise un travail de qualité ; maîtrise les normes professionnelles et les codes;, maîtrise l’environnement numérique lié à ses missions ; gère seul(e) la complexité et les aléas, propose des solutions ; prend des initiatives ; prend du recul ; rend compte de son activité ; est force de propositions ; comprend et se situe dans les processus de l’organisation ; les connaissances sont approfondies.*. |

|  |
| --- |
| **Grille d’aide à l’évaluation de l’épreuve E3****Bloc 3 – Accompagner les utilisateurs aux usages du numérique** |
| **Compétence C3.1 – Soutenir les utilisateurs dans les usages d’applications et services numériques** |
| Créer, organiser et diffuser des ressources d’accompagnement Assurer le support de premier niveau aux utilisateursMettre en place une veille professionnelle et technologique | Efficience des ressources d’accompagnement et de leur mise à dispositionQualité du suivi du support aux utilisateursQualité et conformité de la prise en charge de l’incidentQualité du compte-rendu d’incidentMaîtrise des outils et pertinence de la veille professionnelle et technologique | * Lisibilité des ressources d’accompagnement
* Pertinence des ressources d’accompagnement
* Efficience de l’accompagnement des utilisateurs aux usages
* Opérationnalité de l’assistance aux utilisateurs
* Maîtrise du processus de résolution des problèmes simples
* Documentation des incidents pour un enrichissement de la base de connaissance
* Qualité de la veille professionnelle et technologique
 | **TI** | **I** | **S** | **TS** | /20 |
| **Compétence C3.2 – Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel** |
| Former les utilisateurs aux règles d’hygiène numérique afin de concourir à la cybersécuritéParticiper au recensement des traitements sur les données à caractère personnel au sein de l’organisation en référence notamment au Règlement général sur la protection de données (RGPD) | Rigueur de l’information des utilisateurs sur les règles d’hygiène numérique et de protection des données à caractère personnelFiabilité du recensement des traitements sur les données à caractère personnel et conformité à la réglementation en vigueur  | * Maîtrise des éléments techniques en lien avec la RGPD
* Identification des éléments à rapprocher
* Qualité des explications fournies
* Identification des éléments de calcul
* Justesse des résultats
* Sélection pertinente et justifiée
 | **TI** | **I** | **S** | **TS** | /20 |
| **Compétence C3.3 – Exploiter de la documentation technique en langue anglaise pour la rendre accessible aux utilisateurs** |
| Adapter en langue française de la documentation technique rédigée en langue anglaiseAdapter en langue française des ressources multimédias en langue anglaise | Justesse de l’interprétation de la documentation an langue anglaiseAdéquation de la production en langue française au besoin de documentation  | **Niveau de compréhension B1 attendu**Compréhension d’informations techniques simples sur des sujets relatifs à son domaine* Sélection des informations à transposer

Justesse de la transposition des éléments de l’anglais au français* Qualité orthographique
* Qualité syntaxique

Formulation synthétique et professionnelle | **TI** | **I** | **S** | **TS** | /20 |

*Mention complémentaire Services numériques aux organisations - Grille d’aide à l’évaluation de l’épreuve E3 Page 2 sur 2*