|  |  |
| --- | --- |
| 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 utilisateurs  Mettre en place une veille professionnelle et technologique | Efficience des ressources d’accompagnement et de leur mise à disposition  Qualité du suivi du support aux utilisateurs  Qualité et conformité de la prise en charge de l’incident  Qualité du compte-rendu d’incident  Maîtrise 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 cybersécurité  Participer 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 personnel  Fiabilité 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 anglaise  Adapter en langue française des ressources multimédias en langue anglaise | Justesse de l’interprétation de la documentation an langue anglaise  Adéquation 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*