

Démarche compétences : Journée lycée-université 2018 Paris-Sud

LP Métiers de
l'informatique

ADMINISTRATION et
SÉCURITÉ des
SYSTÈMES et des
RÉSEAUX

Vos questions en direct



<http://zxb9c.qr.ai>

(Outil libre et gratuit utilisé : <https://framemo.org>,
basé sur <https://github.com/aliasaria/scrumbler>,
hébergé par  **Framasoft**
<https://framasoftware.org/#topPgCloud>)

Constats, besoins, questions

- Besoin de concrétiser la transversalité des savoirs faire
 - Modulariser tout en visant des compétences de haut niveau / VAE
 - Avoir une "culture commune" à tous les acteurs de la formation
 - CV et soutenances décevants
 - Visibilité/crédibilité de la formation / financeurs
- Permettre à l'apprenant de parler de son parcours, de lui, de s'auto-évaluer
- L'obliger à réfléchir sur ce que l'on attend de lui

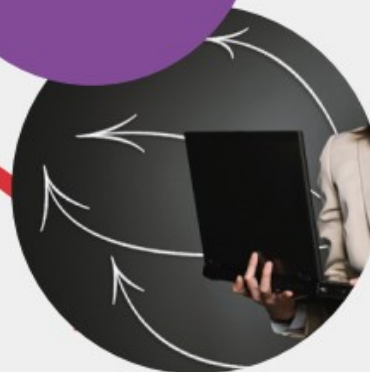
FOURNIR LES SERVICES
LIÉS AU SYSTÈME
D'INFORMATION



COLLABORER AVEC LES
ACTEURS



ASSURER LA VEILLE



ASSURER LA
SÉCURITÉ DU SYSTÈME
D'INFORMATION



**COMPÉTENCE
2**

**COLLABORER AVEC LES
ACTEURS**

COMPOSANTES ESSENTIELLES

- EN DIFFÉRENCIANT L'URGENT DE L'IMPORTANT.
- EN INTÉGRANT LES BONNES PRATIQUES COLLABORATIVES.
- EN ÉTANT PROACTIF.

INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT ASSOCIÉS

- 1 DOCUMENTER DES ACTIONS INDIVIDUELLES DANS UNE LOGIQUE DE GROUPE.
- 2 ADAPTER SON POSITIONNEMENT À SON INTERLOCUTEUR.
- 3 ADOPTER LES OUTILS DE COMMUNICATION APPROPRIÉS À LA SITUATION.
- 4 DÉGAGER LES IMPACTS DE L'ACTION COLLECTIVE SUR LES ACTEURS.
- 5 PROGRAMMER LE PLANNING PERSONNEL ET DU GROUPE EN FONCTION DU FLUX D'INFORMATIONS ET DES TÂCHES INDUITES.
- 6 ÊTRE FORCE DE PROPOSITION.

SITUATIONS PROFESSIONNELLES ASSOCIÉES

- CONFLITS (UTILISATEURS, CLIENTS ET/OU FOURNISSEURS),
- RUPTURE DE SERVICE,
- RÉUNION DE PROJET,
- DOCUMENTATION...

Répercussions

- Cours : peu, déjà basés sur les compétences
→ Approche par problème pas toujours possible
- Accompagnement et soutenances
→ Portfolio, vidéo/entretien embauche 180s
- Introspection toute l'année à l'aide des acteurs (étudiant, MA, tuteurs IUT, intervenants,...)
→ Coaching personnel

Évaluer le profil de sortie

E-portfolio  **mahara** liant étudiant, intervenants, MA et tuteur IUT :

- référentiel de compétences pro
→ Accompagnement Jaques TARDIF
- référentiel de compétences transversales
→ Accompagnement Tamara MILOSEVIC/Frateli,
outil « roadbook »

 mison
frateli

Vidéo de témoignage



Compétence 1 : Fournir les services liés au système d'information

par

Fournir les services liés au système d'information est primordiale dans le bon fonctionnement d'un SI, il est important de bien alimenter les indi
Les situations professionnelles associées, pour alimenter cette compétence sont :

- La création de tutoriel pour utilisateur et/ou garant(s)
- Création d'évolution et/ou adaptation de celle-ci e fonction des problématiques
- Répondre à une demande client, utilisateur, garant

Estimation de mon niveau en début de l'année :



Grace à **mon année expérience** au sein de l'entreprise SCC en tant que technicien support informatique, j'évaluais mon niveau comme étant m
valider d'autres notions pour valider des nouveaux acquis.

Analyser les besoins du métier

L'analyse du besoin est importante lorsque l'on veut fournir un service à un SI. Cet indicateur a été révélé lors de mon **étude de cas** durant mon
Le sujet de l'étude était de proposer une infrastructure informatique fiable et à bon prix à une start-up afin, qu'ils puissent exercer leurs activité

Voici le rapport de notre étude ⇒ **Étude de cas**



Julien Breyault

19 septembre 2017, 11:11



C'est mieux !

Conclue par quelque-chose de personnel plutôt que de dire que ce sont les indicateurs qui ont amélioré la compétence ;-)



Julien Breyault

15 septembre 2017, 10:57



enlever c'est indicateur a été alimenté partout où tu l'as mis: ce n'est pas un devoir d'école mais une justification de tes pratiques professionnelles. Dis juste ce que tu as fait.



Julien Breyault

11 septembre 2017, 10:52

Ce n'est pas un cours, enlever par ex:

Comment **Fournir les services liés au système d'information** ?

- En assurant le maintien en conditions opérationnelles
- En tenant comptes des niveaux d'attente
- En appréhendant le système dans sa globalité
- En anticipant les évolutions possibles



Julien Breyault

04 septembre 2017, 15:59



enlever le numéros d'indicateurs, les "concernant cet indicateur" ou "cette compétence". Parler des sujets professionnels directement et sans détours. Ce n'est pas un travail de lycéen :-)

Compétence 1 : Fournir les services liés au système d'information

par [REDACTED]

Mots-clés: Compétence

Indicateur 1 : Analyser les besoins du métier.

Afin de travailler dans les meilleures conditions, j'ai pris la décision de commencer mon apprentissage en août.

J'ai pu profiter de la période creuse de l'été pour rencontrer les différents acteurs de mon projet, ils ont pu ainsi me mettre au courant de l'état d'archivage.

Bien étendu les **besoins évolue** c'est pour cela que je suis en **contact** avec les principaux Intéressé de mon projet.

Le projet en question : **Projet Easy**

Durant l'année de licence nous avons fait une étude de cas. Le sujet était de fournir un SI complet à une entreprise ne possédant rien et

Ainsi nous avons **analysé les besoins de l'entreprise** et de **ses employés** afin de répondre au mieux à **leurs attentes**.

Vous retrouverez notre travail d'analyse dans le **Cahier des charges** de l'étude de cas.

Indicateur 2 : Mesurer et anticiper les interactions avec l'écosystème et les processus.

Indicateur 3 : Prendre en compte les nécessités du contexte

Indicateur 4 : Adopter des choix technologiques justifié

C1-I1 : Analyser les besoins du métier

par 

Avant de se lancer dans un projet quelconque, il faut **analyser les besoins**.

En effet, cela permet d'être en parfait adéquation avec le client (client externe, utilisateur en interne).

Projet GLPI

Mon projet GLPI

Lors du **projet GLPI** que j'ai effectué au **Genoscope**, mais aussi dans mon entreprise (**Genopole**), j'ai été amené à analyser le besoin du client afin d'établir un cahier des charges.

La partie **Analyse du besoin** de la page ci-dessus vous renseignera sur les démarches suivies afin collecter les besoins du client.

Témoignage

"Lors du projet de groupe, Jérôme a su faire une analyse des besoins du Génoscope alors que nous devons installer le système de gestion de parc GLPI. Il a su choisir les bons Plug-in correspondants aux besoins énumérés dans le cahier des charges."

Yoann BAUMERT

Projet Exchange

Mon projet Exchange

Lors de la migration des serveurs de mail interne à Microsoft Exchange, plusieurs **besoins** ont été recensés.

Vous trouverez dans la partie **Analyse du besoin** de la page ci-dessus les besoins mis en évidence pour la migration.

Témoignage

"Bonne capacité d'écoute des problématiques exposés de la part du client."

Nicolas Sirot, Maître d'apprentissage

II]

1) Documenter des actions individuelles dans une logique de groupe

Etre capable de prendre des notes sur des actions réalisées pour les transformer en procédure qui seront utiles aux collègues ou aux utilisateurs du SI

C'est une des actions possibles, c'est loin d'être la seule

2) Adapter son positionnement à son interlocuteur

Etre capable de modifier son comportement (verbale, corporel), en fonction de la situation et surtout de la personne que l'on a en face (client, chef, collègue, ami, ...)

écrit aussi, bien sûr. Adapter est bien mieux que modifier.

3) Adopter les outils de communication appropriés à la situation

Etre capable d'utiliser les bons outils de communication en fonction de la situation (réunion, télémaintenance, outils collaboratifs, ...)

Oui, même si dans tes parenthèses tu mélanges situations et outils.

Overview

SKILLS:

- Digital Literacy
- Problem Solving
- Communication
- Time and project management
- Learning how to learn and transmit knowledge
- Innovative/adaptive and critical thinking
- Leadership and cooperation
- Knowing oneself, understanding one's emotions and motivation



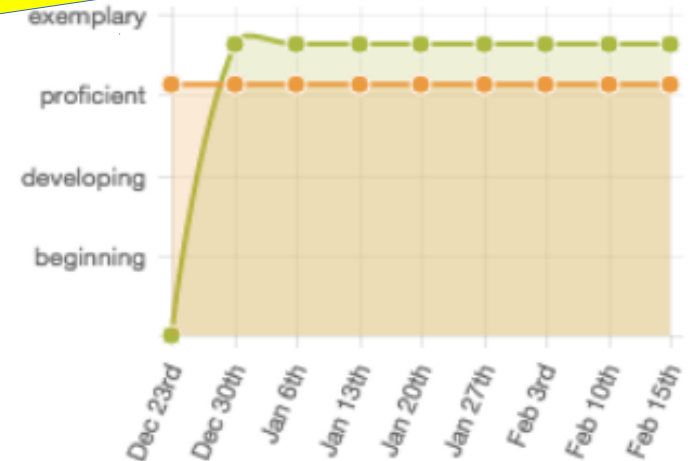
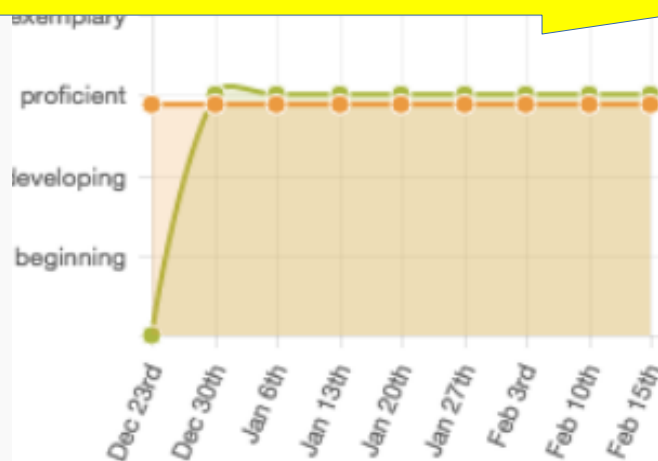
Knowing oneself, understanding one's emotions and motivation



Leadership and cooperation

PEER-ASSESSMENT

SELF-ASSESSMENT



Témoignage

« Le portfolio est pour moi un condensé de notre métier. Le savoir faire et le faire savoir. Cette une vue d'ensemble dans notre travail du quotidien. (...) »

Il est important parfois donc de prendre du recul, réfléchir à l'évolution de notre infrastructure, documenter nos actions, veille technologique...(.)

Mon portfolio s'est beaucoup basé sur des échanges avec mes collègues, tout en mettant à profit mes années d'expériences dans le monde de l'informatique. Des différents cours avec la formation, sur le présentiel lors de l'étude de cas et de fil en aiguille j'ai essayé de faire une toile du référentiel des compétences par rapport à mon expérience actuelle, expérience passée et les cours de la licence...(.)

J'utilise donc naturellement le référentiel à 90%, les 10% restants j'essayerais de les mettre en place en 2018. C'est en quelque sorte l'amélioration continue. »

A. QUACH, e-ASSR 2016-2017

L'accompagnement des étudiants

- L'interprétation du référentiel
- La structuration du portfolio
- La mise en relation des activités et du référentiel
- La mise en évidence des compétences dans les activités

Acteurs et bonnes conditions

- Groupe de travail « référentiel de compétences » resserré :
 - Responsables de formation + Jacques TARDIF + Susan ALSHAMI (SAPUN)
- Présentation aux acteurs de la formation ensuite
 - Professionnels, intervenants, anciens
- Ne pas céder au vœu d'exhaustivité
 - Limiter leur nombre n'est pas limiter les compétences, bien au contraire
- Vœu de généralisation par l'équipe dirigeante
 - Partager l'expérience ;-)

Non résolu... ou en cours de...

- Notes finales et compétences
→ Difficile et frustrante/décevante cohabitation
- Amélioration de la mise en forme graphique du référentiel
→ Pour communication externe principalement
- Quel poids aux compétences transversales / aux compétences métier ?

ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES LP ASSR

Étudiant: OP	Responsable : YLG	Entreprise : A
Jury (lors de l'oral uniquement):	Signature du responsable :	Fait le : 27/09/2017

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ... et composantes essentielles	Indicateurs de développement	1	2	3	4	5 Ne sait pas (4= plus haut niveau)
FOURNIR LES SERVICES LIÉS AU SYSTÈME D'INFORMATION <i>...en assurant le maintien en conditions opérationnelles, ...en tenant compte des niveaux d'attente contractuels, ...en appréhendant le système dans sa globalité, ...en anticipant les évolutions possibles.</i>	Analyser les besoins du métier.				X	
	Mesurer et anticiper les interactions avec l'écosystème et les processus.			X		
	Prendre en compte les nécessités du contexte, de l'existant ainsi que les évolutions prévisibles			X		
	Adopter des choix technologiques justifiés par les théories des réseaux et des systèmes ainsi que par l'offre de solutions existantes.			X		
		1	2	3	4	
PROFIL DE FIN DE FORMATION:	L'étudiant a atteint le niveau d'un administrateur junior (que vous pourriez recruter dans votre équipe)				X	

Conclusion

- Un outil pour réfléchir
→ Pas une liste de cases à cocher
- Le travail d'appropriation des indicateurs par les apprenants est un apprentissage en soi
→ Le portefeuille apporte la preuve de ces mises en relation par l'apprenant
- On initie une démarche « tout au long de la vie »
- Un vrai « accouchement sans douleur » !
→ Satisfaction de l'enseignant : un aboutissement

Merci !

Vos questions



<http://zxb9c.qr.ai>

julien.breyault@u-pec.fr

guillaume.bourlet@u-pec.fr