

PROFIL DE CERTIFICATION

TECHNICIEN·NE EN INFORMATIQUE

Enseignement secondaire ordinaire et spécialisé de forme 4, de plein exercice ou en alternance (« Article 49 »), en technique de qualification, 4^e /5^e /6^e année

Approuvé par le Gouvernement en date du

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement



PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

TABLE DES MATIERES

Introduction.....	3
Références du Profil de certification	44
Parcours d'apprentissage et distribution des points ECVET	46
Activités clés (AC)	47
Articulation entre CP/ CPD / AC / UAA	48
Unités d'acquis d'apprentissage.....	77
Profil d'équipement.....	150
Eléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier.....	153
Le cadre francophone des certifications.....	154
Supplément au Certificat Europass	159

Introduction

Le Profil de certification est le document de référence destiné à l'enseignement en FWB. Il définit le lien entre une option de base groupée ou une formation à un métier et un ou des profil(s) de formation élaboré(s) par le Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) et dûment approuvé(s) par le Gouvernement¹.

Le Profil de certification (PC) contient :

- une introduction avec un glossaire
- les références du profil de certification
- le parcours d'apprentissage
- les activités clés
- le lien entre les UAA, les compétences professionnelles et les activités clés
- les Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) qui listent les aptitudes, les savoirs et l'autonomie avec :
 - le profil d'évaluation pour chaque UAA
 - le profil d'équipement qui informe les opérateurs d'enseignement sur les outils et matériaux nécessaires à l'exercice de l'activité professionnelle
- un glossaire spécifique au métier
- un récapitulatif du profil d'équipement
- le cadre francophone de certification
- le Supplément au Certificat Europass (SCE)

¹ Comme défini à l'article 1.3.1-1, 47°, du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire.

Glossaire

Attestation de validation	Document officiel délivré, après chacune des épreuves de qualification destinées à valider les acquis d'apprentissage de l'unité concernée, par le Jury de qualification ou s'il échet par sa délégation composée de membres du personnel enseignant qui ont assuré spécifiquement les apprentissages de l'Unité d'acquis d'apprentissage concernée et quand cela est possible, d'un ou plusieurs membres extérieurs à l'établissement.
Cadre Francophone des Certifications (CFC)	Instrument de classification des certifications en fonction d'un ensemble de critères correspondant à des niveaux d'acquis d'apprentissage déterminés. Le CFC s'applique en Fédération Wallonie-Bruxelles et a été défini en cohérence avec la Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS) et le Cadre européen des Certifications (CEC).
Compétence	Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.
Savoirs	Résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.
Aptitudes	Capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).
Compétence professionnelle	Pratique professionnelle que la réalisation d'une activité clé implique. Les compétences professionnelles sont les opérations qui décrivent les composantes de l'activité clé.
Grappe métier	Rassemblent des métiers qui sont liés par un même type de production, de services ou par une mobilité professionnelle. Une Grappe-métiers a pour objectif de situer le métier dans une vision plus large de secteur d'activités ; les Profils Métiers sont regroupés en Grappes de métiers.
Parcours d'apprentissage	Proposition d'un ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA) et d'une estimation temporelle pour chaque unité ; les points ECVET y sont attribués.
Points ECVET	Tels que prévus par la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 établissant le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels « European Credit for vocational education and training ») : représentation numérique du poids global des acquis d'apprentissage exigés pour la délivrance d'un certificat de qualification et du poids relatif de chacune des unités par rapport à la certification.

Profil de certification (PC)	Document de référence pour l'enseignement en FWB définissant le lien entre une option de base groupée ou une formation et un ou des profil(s) de formation élaboré(s) par le Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) et dûment approuvé(s) par le Gouvernement.
Profil de formation (PF)	Document élaboré par le SFMQ qui définit les unités d'acquis d'apprentissage associées aux activités clés du métier, qui comprend également un profil d'évaluation et un profil d'équipement, il est élaboré par des représentants des opérateurs : de l'enseignement ordinaire et spécialisé, de l'enseignement de promotion sociale, publics de la formation professionnelle, de l'alternance, de l'insertion socioprofessionnelle et du Consortium de validation des compétences.
Profil métier (PM)	Document élaboré par le SFMQ qui se compose d'un référentiel métier et d'un référentiel de compétences, il est élaboré par des représentants des Services publics de l'emploi (Forem, Actiris), des représentants des Organisations patronales et des représentants des Organisations syndicales.
Profil d'équipement	Profil qui détermine l'équipement et l'infrastructure suffisant à la mise en œuvre du profil de formation. L'équipement peut être localisé soit dans l'école soit chez un partenaire et, notamment, dans un Centre de compétence, un Centre de référence, un Centre de technologies avancées, une entreprise.
Profil d'évaluation	Profil qui détermine des seuils de maîtrise minimums exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives.
	Critères
	Qualité que l'on attend d'un objet évalué.
	Indicateurs
	Manifestation observable d'un critère. Indication qui permet de répondre à la question : « A quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « Que va exactement observer l'évaluateur ? »
Supplément au Certificat Europass (SCE)	Document octroyé suite à une formation technique ou professionnelle, ou à l'obtention d'un titre de compétences du consortium de validation des compétences. Il permet de rendre plus compréhensible le niveau de formation et/ou de qualification entre pays membres de l'Union Européenne. Il contient : le titre obtenu, le niveau de la qualification (en rapport avec le Cadre Francophone des Certifications en abrégé CFC), les acquis d'apprentissage, le système d'enseignement ou d'opérateur de formation concerné.
Semaine projet	Semaines allouées aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours. Ces semaines comprises entre 3 et 5 semaines sont issues du découpage en 25 à 27 semaines du parcours d'apprentissage.

Ce Profil de certification concerne la formation :

Technicien-ne hardware en atelier :

Il/elle assure la préparation pour la mise en service, la réparation, l'entretien, la mise à jour, la restauration et le reconditionnement d'équipements informatiques tels que des PC, des stations de travail, des mainframes, du matériel réseau, mais aussi des tablettes, des smartphones, des imprimantes, des scanners, des claviers etc. Il/elle assure les opérations qui doivent être effectuées en atelier et/ou que le/la Technicien-ne poste de travail ne peut pas réaliser chez l'utilisateur/client.

Technicien-ne poste de travail :

Il/elle est garant-e du bon fonctionnement et du suivi de l'évolution des outils informatiques mis à la disposition des utilisateurs par l'entreprise. Il/elle intervient au niveau du matériel pour l'installation in situ des équipements utilisateurs et pour le remplacement de composants défectueux qui ne nécessitent pas d'intervention en atelier. Il/elle se charge également de la partie logicielle liée à la mise en service des équipements : installation, désinstallation, configuration, résolution d'incidents de premier niveau, détection de failles et entretien notamment.

Opérateur·trice support informatique

Il/elle a une vue beaucoup plus large sur la gestion des équipements que les techniciens de cette grappe. Il/elle diagnostique et traite des incidents ou des difficultés déclarés par les utilisateurs tant sur leurs équipements personnels que sur les serveurs, le réseau, les imprimantes système, les disques. Il/elle enregistre l'appel, il/elle référence l'incident, il localise le problème et il intervient si l'incident se situe dans sa sphère de compétences. Sinon, il/elle fait remonter l'incident vers l'équipe support.

Tous les trois participent en outre aux projets d'amélioration du service client et par conséquent à la mission générale d'assurer la qualité et la continuité du service informatique.

Autonomie et responsabilité du/de la Technicien·ne hardware en atelier, du/de la Technicien·ne poste de travail et de l'Opérateur·trice support informatique.

Le/la Technicien·ne hardware en atelier et le/la Technicien·ne poste de travail exercent leur métier sous la responsabilité de leur hiérarchie. Le « Chef hiérarchique » est le responsable. Le cas échéant, il/elle l'est également pour l'organisation des différents métiers au sein de son service. Les tâches de chacun et les flux inter-métiers sont régis par les procédures avalisées par tous les responsables, qu'ils soient hiérarchiques ou fonctionnels. Les responsables fonctionnels encadrent les collaborateurs de l'équipe.

Le/la Technicien·ne hardware en atelier et le/la Technicien·ne poste de travail ont une autonomie d'exécution qui se limite à se référer aux procédures prévues pour la réalisation de leurs tâches. Il/elle ne prend pas d'initiative. Il/elle travaille selon une logique de ticket/bon de travail ou de planning d'intervention.

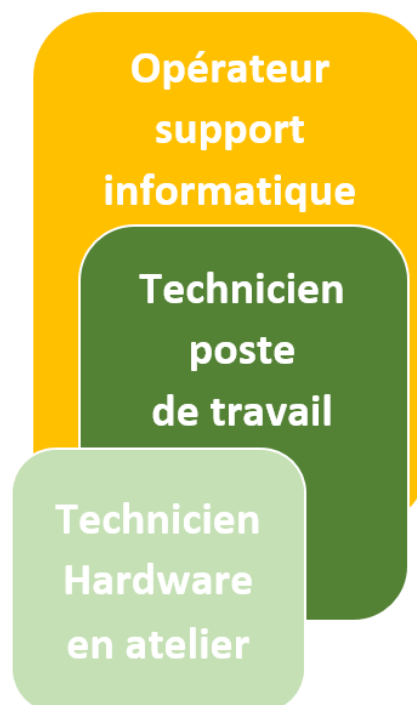
En cas de problème qui ne relève pas de ses compétences ou de son cadre d'intervention, il/elle fait appel au niveau supérieur de support ou à son responsable, selon les procédures définies par l'entreprise, notamment dans le contrat de niveaux de service SLA, « Service Level Agreement », c'est-à-dire le contrat qui définit les niveaux de services accordés entre le client et le prestataire informatique.

L'Opérateur·trice support informatique travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie. Le « Chef hiérarchique » est le responsable. Le cas échéant, il l'est également pour l'organisation des différents métiers au sein de son service. Les tâches de chacun et les flux inter-métiers sont régis par les procédures avalisées par tous les responsables, qu'ils soient hiérarchiques ou fonctionnels. Les responsables fonctionnels encadrent les collaborateurs de l'équipe.

L'Opérateur·trice support informatique a une autonomie d'exécution qui se limite à se référer aux procédures prévues pour la réalisation de ses tâches. Il/elle ne prend pas d'initiative, son travail est rythmé par les appels utilisateurs auxquels il/elle répond de la façon la plus efficace possible.

En cas de problème qui ne relève pas de ses compétences ou de son cadre d'intervention, il/elle fait appel au niveau supérieur de support ou à son responsable, selon les procédures définies par l'entreprise, notamment dans le contrat SLA, « Service Level Agreement », c'est-à-dire le contrat qui définit les niveaux de services accordés entre le client et le prestataire informatique.

Technicien·ne poste de travail, Technicien·ne hardware en atelier et l'Opérateur·trice support informatique ont une grappe métier commune qui se schématise de la manière suivante :



PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

Technicien·ne réseau & système

Il/elle est le garant·e du bon fonctionnement de la partie hardware, donc physique, des systèmes et du réseau de l'entreprise. Il/elle veille à leur disponibilité, à leur performance et à leur stabilité. Il/elle assure également la prévention des dysfonctionnements sur le réseau et sur les systèmes. Il/elle intervient à trois niveaux sur les équipements : installation et configuration, maintenance et prévention, dépannage.

Opérateur·trice système

Il/elle est le gardien·e de l'exploitation des structures centralisées de l'entreprise, c'est-à-dire les réseaux et les systèmes, au niveau de la qualité, de la sécurité et de la conformité par rapport aux engagements pris par l'entreprise. Il/elle surveille, sur ses écrans et via des logiciels, l'ensemble des ressources informatiques et leur gestion opérationnelle : il/elle assure le bon fonctionnement des infrastructures physiques et logiques et la disponibilité des ressources. Il/elle résout les incidents de premier niveau.

Autonomie et responsabilité du/de la Technicien·ne réseau & système et de l'Opérateur·trice système

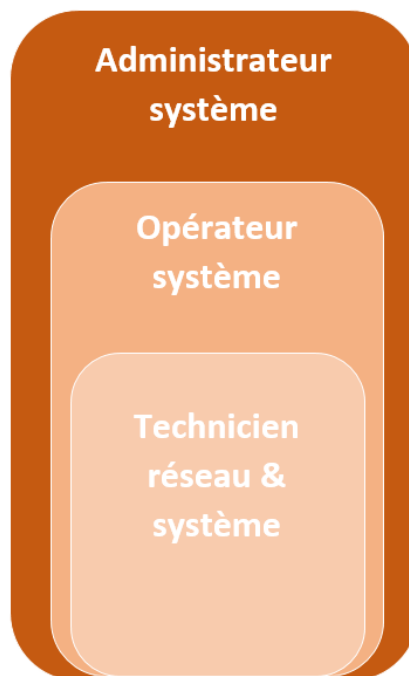
L'autonomie du/de la **Technicien·ne réseau & système** dans son planning est variable. Elle dépend de l'urgence des tâches à réaliser et des personnes affectées par les interventions à mener. Pour le planning routinier, il/elle est libre de s'organiser selon ses propres critères. S'il y a une nouvelle mission, c'est la hiérarchie qui décide comment la mission va être développée au sein de l'équipe. Ce fonctionnement-là est bien hiérarchique, et non fonctionnel, puisqu'il implique un niveau de responsabilité défini.

En cas de problème qui ne relève pas de ses compétences ou de son cadre d'intervention, il/elle fait appel au niveau supérieur de support ou à son responsable, selon les procédures définies par l'entreprise, notamment dans le contrat SLA, « Service Level Agreement », c'est-à-dire le contrat qui définit les niveaux de services accordés entre le client et le prestataire informatique.

L'Opérateur·trice système travaille en équipe avec une autonomie d'exécution qui se limite à se référer aux procédures prévues pour la réalisation de ses tâches. S'il y a une nouvelle mission, c'est la hiérarchie qui décide comment la mission va être développée au sein de l'équipe. Ce fonctionnement-là est bien hiérarchique, et non fonctionnel, puisqu'il implique un niveau de responsabilité défini.

En cas de problème qui ne relève pas de ses compétences ou de son cadre d'intervention, il/elle ne prend pas d'initiatives, il fait appel au niveau supérieur de support ou à son responsable, selon les procédures définies par l'entreprise, notamment dans le contrat SLA, pour « Service Level Agreement », c'est-à-dire le contrat qui définit les niveaux de services accordés entre le client et le prestataire informatique.

Le/la Technicien·ne réseau & système et l'Opérateur·trice système ont une grappe métier commune qui se schématise de la manière suivante :



Glossaire technique : Technicien·ne hardware en atelier

- **ACCORDS DE BÂLE.** Les Accords de Bâle établissent des normes destinées à renforcer la résistance du secteur bancaire et donc à limiter les risques notamment le risque de crédit. Elles se centrent sur la solvabilité et la liquidité bancaires. Ils sont évolutifs et sont numérotés en fonction de leur évolution (Accords de Bâle I, II, III...).
- **AUTONOMIE.** Lorsque nous parlons d'autonomie dans le profil métier ou dans le profil de formation, nous ne faisons pas référence au fait que le travailleur/candidat opère seul mais bien à sa capacité de mobiliser ou de se procurer, à l'intérieur de son espace d'action, les ressources nécessaires à la réalisation de sa tâche et les modalités précises de son activité. Il est donc autonome dans l'application de telle ou telle procédure/consigne/instruction qui lui sont données. Consulter une base de données, des informations internes ou externes, des collègues, un supérieur... fait partie de son autonomie et de sa capacité décisionnelle.
- **BACK-UP.** Une sauvegarde ou back-up de données concerne des données utilisées. On parle alors de full back-up et on en définit la durée de rétention.
- **BIOS.** Le Basic Input Output System, littéralement « système élémentaire d'entrée/sortie » est un petit programme intégré dans la mémoire morte (ROM) de la carte mère d'un ordinateur. C'est le premier programme qui s'exécute lorsque nous allumons un ordinateur. Le BIOS stocke par exemple la date et heure et la séquence de démarrage. Il permet l'identification des périphériques, la lecture d'un secteur sur un disque, d'un CD ou d'une clé USB. Par extension, on utilise souvent le terme BIOS pour se référer au centre de contrôle de la carte mère. Sur les cartes récentes il est remplacé par sa version moderne, l'UEFI pour Unified Extensible Firmware Interface.
- **BONNES PRATIQUES/BEST PRACTICES.** Le terme « bonnes pratiques » désigne, dans un milieu professionnel donné, un ensemble de comportements qui font consensus et qui sont considérés comme indispensables par la plupart des professionnels du domaine. Le terme anglais équivalent est « best practices », littéralement « les meilleures pratiques ». Il existe des guides de bonnes pratiques, comme l'ITIL, ou « Information Technology Infrastructure Library », c'est-à-dire « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information ». C'est un référentiel de bonnes pratiques pour une gestion et prestation efficace des services informatiques les plus couramment utilisés.
- **BYOD devices.** BYOD signifie « bring your own devices », c'est-à-dire « apportez vos appareils personnels ». Cette pratique consiste pour le travailleur à utiliser ses propres équipements personnels dans un contexte professionnel : son smartphone, sa tablette, son appareil photo,...
- **CECRL – Cadre européen commun de référence pour les langues.** Le Cadre européen commun de référence pour les langues a comme but de fournir une base transparente, cohérente et aussi exhaustive que possible pour l'élaboration de programmes de langues, de lignes directrices pour les

curriculums, de matériels d'enseignement et d'apprentissage, ainsi que pour l'évaluation des compétences en langues étrangères. Il est utilisé dans les 47 États membres du Conseil de l'Europe et dans d'autres continents. Il possède trois grands niveaux qui sont chacun divisés en deux sous-niveaux (1 et 2) : A1 et A2 pour les utilisateurs élémentaires ; B1 et B2 pour les utilisateurs indépendants et C1 et C2 pour les utilisateurs expérimentés.

Dans ce profil métier, nous parlons du niveau A2 pour l'anglais, niveau que le Cadre européen décrit comme suit : « peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats ».

- **CMMI.** Le Capacity Maturity Model Integrated, littéralement « modèle intégré du niveau de maturité » est un modèle qui permet d'évaluer le niveau de maturité des développements informatiques d'une entreprise et de proposer les meilleures pratiques possibles pour tout ce qui est logiciels afin que les projets soient menés adéquatement en termes de délais, de fonctionnalités et de budget. Il propose une échelle d'évaluation sur cinq niveaux.
- **COBIT.** Le Control Objectives for Information and Related Technology, littéralement « objectifs de contrôle pour l'information et la technologie associée », vise à mettre en place un cadre unique de gouvernance IT qui permet d'optimiser les processus d'une entreprise afin qu'elle atteigne ses objectifs au niveau commercial, au niveau de la gestion des risques et au niveau de la pertinence des stratégies IT.
- **COMPÉTENCE.** Une compétence est une capacité démontrée à appliquer des connaissances, des savoir-faire et des savoir-être en vue d'obtenir des résultats observables.
- **CTA.** Un CTA est un « Centre de Technologies Avancées », c'est-à-dire une infrastructure reconnue par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, installée dans un établissement d'enseignement secondaire qualifiant et mettant des équipements pédagogiques de pointe à disposition des élèves, des étudiants et des enseignants des enseignements secondaire, supérieur et de promotion sociale, quel que soit le réseau et le caractère d'enseignement, ainsi que des apprentis et formateurs de l'Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME), de l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH) et du Service Formation PME (SFPME), des demandeurs d'emploi et des travailleurs, en vue de développer des formations techniques qualifiantes.
- **DIGCOMP.** DIGCOMP est une abréviation pour « Digital Competence Framework », c'est-à-dire « cadre des compétences numériques ». Il s'agit d'un Cadre Européen des Compétences Numériques qui comprend 21 compétences regroupées en cinq champs de compétences :
 - Traitement de l'information : Consulter, chercher et filtrer l'information/Évaluer l'information/Stockier et retrouver les données
 - Communication et Collaboration : Interagir/Partager et Publier/Citoyenneté numérique/Collaborer/Respecter la netiquette/Identité numérique

- Création de contenu : Créer des contenus numériques/Intégrer et retravailler des contenus/3.3 Respecter le droit (auteur ...)/Programmer, automatiser
 - Sécurité et Bien-être : Sécuriser l'environnement numérique/Protéger les données personnelles et la vie privée/Se préoccuper de la santé/Protéger l'environnement
 - Résolution de problèmes : Résoudre problèmes techniques/Identifier besoins et réponses technologiques/Usages créatifs/Identifier les besoins en compétences
- **DPD.** Le Data Protection Officer correspond en français au « Délégué à la Protection des Données » ou DPD. Il veille à la protection des données personnelles au sein des entreprises dans le respect du RGPD.
 - **DIGCOMP.** DIGCOMP est une abréviation pour « Digital Competence Framework », c'est-à-dire « cadre de compétences numériques ». Il s'agit d'un Cadre Européen des Compétences Numériques qui comprend 21 compétences regroupées en cinq champs de compétences :
 - Culture de l'information et des données : Consulter, chercher et filtrer l'information/Évaluer l'information/Stockier et retrouver les données
 - Communication et Collaboration : Interagir/Partager et Publier/Citoyenneté numérique/Collaborer/Respecter la netiquette/Identité numérique
 - Création de contenu : Créer des contenus numériques/Intégrer et retravailler des contenus/3.3 Respecter le droit (auteur ...)/Programmer, automatiser
 - Sécurité et Bien-être : Sécuriser l'environnement numérique/Protéger les données personnelles et la vie privée/Se préoccuper de la santé/Protéger l'environnement
 - Résolution de problèmes : Résoudre problèmes techniques/Identifier besoins et réponses technologiques/Usages créatifs/Identifier les besoins en compétences
 - **ESPACE DE STOCKAGE.** Voir SUPPORT DE STOCKAGE.
 - **FAI.** FAI signifie littéralement « Fournisseur d'accès à Internet ». En anglais, on l'appelle « Internet Service Provider »/ISP en anglais, c'est-à-dire « Fournisseur de services Internet ». C'est l'organisme qui fournit la connexion internet à de tierces personnes, entreprises ou particuliers.
 - **FAQ.** FAQ est un acronyme qui vient de l'anglais et qui veut dire « Frequently Asked Questions », c'est-à-dire les « questions fréquemment posées ». En français, il a été traduit par « Foire Aux Questions ». Une FAQ est une liste de questions récurrentes/prévisibles sur un sujet donné accompagnées

de leurs réponses : des définitions, des trucs, des solutions... Elle permet de soulager le service support en lui évitant de devoir répondre toujours aux mêmes questions.

- **FIRMWARE.** Un firmware est microcode, un micrologiciel ou littéralement un « logiciel d'usine ». C'est en fait un petit logiciel intégré dans un appareil électronique et qui lui permet de fonctionner. N'importe quel ordinateur, routeur, disque dur, photocopieur, téléphone ou autre en possède un qui est stocké dans sa mémoire.
- **GREEN IT.** Dénommée aussi « l'informatique durable », la notion de Green IT vise à diminuer l'empreinte économique, sociale et écologique des technologies de l'information et de la communication. Cela s'applique aux équipements informatiques, et ce, à tous les stades de leur durée de vie.
- **HCL.** Une Hardware Compatibility List, ou « HCL », est une liste éditée par un éditeur de logiciel qui fournit les compatibilités entre les matériels du marché et ses programmes.
- **HUB.** Un hub est un « concentrateur » ou « répartiteur », c'est-à-dire un dispositif qui concentre le trafic réseau et qui régénère le signal. Il possède autant de ports que de machines à connecter. Il sert à récupérer les données qui arrivent sur un port pour les diffuser sur l'ensemble des ports.
- **IoT.** IoT est l'abréviation de « Internet Of Things », littéralement « l'Internet des objets [connectés] » souvent abrégé en « IdO ». L'IoT/IdO représente l'écosystème des objets connectés : nos biens physiques peuvent dès lors, grâce à des mini capteurs, communiquer avec leur représentation numérique. C'est la matérialisation d'Internet dans le monde réel. Tout cela permet de récolter des données à grande échelle pour, entre autres, mieux connaître le client ou l'aider dans la gestion de sa vie quotidienne avec par exemple des dispositifs de réapprovisionnement automatique. L'IoT/IdO sous-tend le développement de l'Intelligence Artificielle (« AI » en anglais et « IA » en français).
- **ISO 9001.** La norme ISO 9001 est publiée par l'Organisation internationale de la normalisation dont le sigle international est « ISO », abréviation de « International Organisation for Standardization ». Cette norme est utilisée pour définir les exigences à respecter dans le processus d'un management de qualité. Elle s'appuie sur quelques principes de management, comme par exemple : l'orientation client, la volonté d'amélioration continue etc. Quand les entreprises appliquent la norme ISO 9001, elles acquièrent des outils performants pour satisfaire les clients en améliorant, de façon qualitative, leurs prestations. La norme ISO 9001 est une norme générique, car elle ne spécifie aucun processus lié à un métier particulier. Il appartient à chaque organisation d'en définir le nombre et la portée.
- **ISO 27000.** Aussi référencée comme ISO/CEI 27000, il s'agit d'une norme de sécurité informatique publiée par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et par la Commission électrotechnique internationale (CEI). Elle vise à faciliter la gestion de la sécurité des informations telles que les données financières, les documents soumis à la propriété intellectuelle, les informations relatives au personnel ou les données confidentielles de tout type.

- **ISP.** Voir FAI.
- **ITIL.** L' « Information Technology Infrastructure Library », c'est-à-dire « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information », est un ensemble de documents qui regroupent les bonnes pratiques de management au sein d'un service informatique pour assurer aux clients internes et externes un service répondant à des normes de qualité au niveau international. L'objectif est de rendre ces pratiques plus sûres et plus performantes. L'ITIL est mis à jour régulièrement.
- **NIVEAUX D'INTERVENTION DANS LE SUPPORT INFORMATIQUE.** Il existe trois niveaux d'intervention dans la maintenance informatique :
 - Le premier niveau est exécuté par un opérateur d'un service à distance, ou « Helpdesk » qui reçoit l'incident, l'alarme. Ce dernier s'occupe des actions simples comme la résolution de problèmes non bloquants ou l'accompagnement dans l'installation d'un logiciel.
 - Le deuxième niveau d'intervention est traité par une équipe support informatique. Elle traite des incidents plus préoccupants, pouvant même bloquer l'utilisateur. Le problème requiert une technicité plus élaborée et peut prendre plus de temps à être résolu.
 - Le troisième niveau d'intervention concerne le département qui a conçu les produits et qui est plus à même de répondre à un dysfonctionnement non connu. Il peut requérir l'intervention conjuguée non seulement des fournisseurs externes du matériel informatique et/ou des logiciels mais aussi des groupes techniques internes de l'entreprise. Une fois qu'une solution est apportée, celle-ci est documentée et le problème sera classé soit au niveau 1, soit au niveau 2 d'intervention.
- **NUMÉRIQUE RESPONSABLE.** Le numérique responsable est une démarche dont le but est d'améliorer continuellement l'empreinte écologique et sociale du numérique. Elle met le numérique au service du développement durable. Sa devise pourrait être : comment faire plus et mieux avec moins
- **OBJETS INTERCONNECTÉS.** Voir IoT.
- **ORDONNANCER.** Ordonnancer un agenda de travail en fonction de l'urgence, de l'importance et/ou de la priorité, c'est le structurer de manière précise et juste selon des critères préétablis qui, ici, sont en lien avec les « bonnes pratiques ».
- **OUTIL DE GESTION DE PARC INFORMATIQUE/GPI.** Dans les profils informatiques, nous appelons « outil de gestion de parc informatique » le ou les logiciels qui permettent de réaliser les tâches suivantes :
 - L'inventaire des ordinateurs, périphériques, réseau, imprimantes et consommables associés
 - La gestion des licences (acquises, à acquérir, sites, OEM..) et des dates d'expiration
 - L'affectation du matériel par zone géographique (salle, étage...), par groupes d'utilisateurs et par utilisateur

- La gestion des informations commerciales et financières (achat, garantie et extension, amortissement) ainsi que des états de matériel
 - La gestion des demandes d'intervention (entre départements, collègues ou venant des utilisateurs)
 - La gestion du planning
 - L'interface pour permettre à l'utilisateur final de déposer une demande d'intervention
 - La réservation de matériel
 - La gestion des bases de connaissances (FAQ et autres)
 - La génération de rapports sur le matériel, de rapports réseau, de rapports sur les interventions
 - ...
- **RESPONSABLE/SUPÉRIEUR.** Le supérieur ou responsable hiérarchique porte plusieurs noms. Cela peut être une teamleader, un directeur IT ou un responsable fonctionnel.
 - **RGPD.** Le Règlement Général sur la Protection des Données permet d'encadrer le traitement des données personnelles par les organisations publiques et privées au sein de l'Union européenne. Ce règlement s'adapte aux évolutions technologiques telles que le commerce en ligne, les réseaux sociaux et encore toute autre application qui collecte des données à caractère personnel. Le but est de créer une relation de confiance entre les clients ou les usagers et les organisations.
 - **SCRATCH.** Créer quelque chose « from scratch » est une expression qui signifie créer quelque chose « en partant de rien ». C'est l'équivalent de l'expression latine *ex nihilo*.
 - **SÉCURITÉ INFORMATIQUE.** C'est l'ensemble des techniques qui assurent la protection de l'intégrité et de la confidentialité des informations stockées dans un système informatique. Cette protection s'effectue tant au niveau matériel que logicielle et elle repose essentiellement sur trois techniques : l'analyse de risques, la politique de sécurité et les techniques de sécurisation. Parmi les outils les utilisés, nous retrouvons les programmes antivirus, les pare-feu ou « firewalls », le cryptage de l'information et l'utilisation de mots de passe.
 - **SLA.** Le Service Level Agreement, littéralement « entente de niveau de service », est un contrat écrit passé entre le ou les clients et un prestataire d'un service informatique interne. Il définit le service qualitatif qui doit être fourni par un prestataire de service auprès du client. Dans le contrat, on y met des clauses qui fixent les objectifs attendus par le ou les clients, le niveau de service mais aussi les responsabilités de chacun.

- **SoD.** La Segregation of Duties ou « Séparation des tâches » est un concept qui impose qu'un ensemble de tâches ne puisse pas être réalisé par un acteur unique afin d'éviter des erreurs ou des fraudes. Une personne par exemple va initier la tâche, une autre la validera et une autre encore la contrôlera. Cela évite le cumul de droits et donc les risques pour le système d'information d'une entreprise. En plus de réduire les risques, la SoD permet d'être conformes aux normes en vigueur comme SOX, Les Accords de Bâle, ISO 27000, COBIT, ITIL etc. et de protéger les affaires des entreprises.
- **SOFT SKILLS.** Les Soft Skills sont, littéralement, des « compétences/aptitudes douces ». On parle aussi de compétences humaines, de qualités relationnelles, de savoirs comportementaux... Ces aptitudes ne sont pas liées à un métier ou à contexte spécifiques, ce qui les distingue des compétences techniques ou *Hard Skills*. Elles sont souvent réparties en trois groupes : les compétences personnelles, interpersonnelles et professionnelles. Parmi les plus prisées, on peut citer : l'adaptabilité (gestion du changement, demandes multiples...), la communication (clarté, assertivité, adaptation à son interlocuteur...), le leadership inspirant (congruence, engagement, donner du sens au travail...), l'empathie, la gestion du stress (savoir relativiser, être constructif...) et l'esprit d'équipe (viser le résultat collectif, soutenir le groupe, être ouvert.e...).
- **SOX.** Le Sarbanes and Oxley Act est une loi qui encadre la comptabilité des entreprises cotées en bourse aux États-Unis. Cette loi vise à protéger les investisseurs et à éviter ainsi toute fraude, erreur ou falsification des bilans d'une société. Il oblige les sociétés à mettre en place des procédures visant à éviter des anomalies dans la production des documents comptables et financiers. Le but est d'éviter de spéculer frauduleusement sur les actions des entreprises concernées.
- **SUPPORT DE STOCKAGE.** Un support de stockage est un élément matériel qui permet de stocker des données tel que : un HDD, un SSD, un disque mémoire, une clé USB, des cassettes (bandes), un disque dur, un NAS/une baie complète... Il est à différencier de l'espace de stockage qui est un espace en réseau local ou dans le cloud qui permet le support des données. Le « cloud » est un espace de stockage derrière lequel il y a des supports de stockage.
- **SWITCH.** Un switch est un « commutateur » ou « concentrateur réseau », c'est-à-dire un dispositif d'interconnexion de type « hub ». Il permet l'interconnexion de terminaux, d'ordinateurs, de serveurs ou de périphériques reliés à un même réseau physique. À la différence du hub, il fractionne le réseau en domaines de collision indépendants. Voir aussi HUB.
- **TECHNICIEN.** Le technicien est un professionnel axé sur la mise en pratique de ses domaines de spécialisation.
- **UTILISATEURS.** Les utilisateurs sont les personnes qui utilisent les outils informatiques mais qui ne sont pas forcément informaticiens.

Glossaire technique : Technicien·ne poste de travail

- **ACCORDS DE BÂLE.** Les Accords de Bâle établissent des normes destinées à renforcer la résistance du secteur bancaire et donc à limiter les risques notamment le risque de crédit. Elles se centrent sur la solvabilité et la liquidité bancaires. Ils sont évolutifs et sont numérotés en fonction de leur évolution (Accords de Bâle I, II, III...).
- **AUTONOMIE.** Lorsque nous parlons d'autonomie dans le profil métier ou dans le profil de formation, nous ne faisons pas référence au fait que le travailleur/candidat opère seul mais bien à sa capacité de mobiliser ou de se procurer, à l'intérieur de son espace d'action, les ressources nécessaires à la réalisation de sa tâche et les modalités précises de son activité. Il est donc autonome dans l'application de telle ou telle procédure/consigne/instruction qui lui sont données. Consulter une base de données, des informations internes ou externes, des collègues, un supérieur... fait partie de son autonomie et de sa capacité décisionnelle.
- **BIOS.** Le Basic Input Output System, littéralement « système élémentaire d'entrée/sortie » est un petit programme intégré dans la mémoire morte (ROM) de la carte mère d'un ordinateur. C'est le premier programme qui s'exécute lorsque nous allumons un ordinateur. Le BIOS stocke par exemple la date et heure et la séquence de démarrage. Il permet l'identification des périphériques, la lecture d'un secteur sur un disque, d'un CD ou d'une clé USB. Par extension, on utilise souvent le terme BIOS pour se référer au centre de contrôle de la carte mère. Sur les cartes récentes il est remplacé par sa version moderne, l'UEFI pour Unified Extensible Firmware Interface.
- **BONNES PRATIQUES/BEST PRACTICES.** Le terme « bonnes pratiques » désigne, dans un milieu professionnel donné, un ensemble de comportements qui font consensus et qui sont considérés comme indispensables par la plupart des professionnels du domaine. Le terme anglais équivalent est « best practices », littéralement « les meilleures pratiques ». Il existe des guides de bonnes pratiques, comme l'ITIL, ou « Information Technology Infrastructure Library », c'est-à-dire « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information ». C'est un référentiel de bonnes pratiques pour une gestion et prestation efficace des services informatiques les plus couramment utilisés.
- **BYOD devices.** BYOD signifie « bring your own devices », c'est-à-dire « apportez vos appareils personnels ». Cette pratique consiste pour le travailleur à utiliser ses propres équipements personnels dans un contexte professionnel : son smartphone, sa tablette, son appareil photo,...
- **CECRL – Cadre européen commun de référence pour les langues.** Le Cadre européen commun de référence pour les langues a comme but de fournir une base transparente, cohérente et aussi exhaustive que possible pour l'élaboration de programmes de langues, de lignes directrices pour les curriculums, de matériels d'enseignement et d'apprentissage, ainsi que pour l'évaluation des compétences en langues étrangères. Il est utilisé dans

les 47 États membres du Conseil de l'Europe et dans d'autres continents. Il possède trois grands niveaux qui sont chacun divisés en deux sous-niveaux (1 et 2) : A1 et A2 pour les utilisateurs élémentaires ; B1 et B2 pour les utilisateurs indépendants et C1 et C2 pour les utilisateurs expérimentés.

Dans ce profil métier, nous parlons du niveau A2 pour l'anglais, niveau que le Cadre européen décrit comme suit : « peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats ».

- **CMMI.** Le Capacity Maturity Model Integrated, littéralement « modèle intégré du niveau de maturité » est un modèle qui permet d'évaluer le niveau de maturité des développements informatiques d'une entreprise et de proposer les meilleures pratiques possibles pour tout ce qui est logiciels afin que les projets soient menés adéquatement en termes de délais, de fonctionnalités et de budget. Il propose une échelle d'évaluation sur cinq niveaux.
- **COBIT.** Le Control Objectives for Information and Related Technology, littéralement « objectifs de contrôle pour l'information et la technologie associée », vise à mettre en place un cadre unique de gouvernance IT qui permet d'optimiser les processus d'une entreprise afin qu'elle atteigne ses objectifs au niveau commercial, au niveau de la gestion des risques et au niveau de la pertinence des stratégies IT.
- **COMPÉTENCE.** Une compétence est une capacité démontrée à appliquer des connaissances, des savoir-faire et des savoir-être en vue d'obtenir des résultats observables.
- **COOKBOOK.** Cookbook signifie littéralement « livre de recettes ». En informatique, une recette désigne généralement l'étape de test d'un produit/logiciel qui vise à vérifier que ce produit/logiciel est conforme aux spécifications et qu'il fonctionne correctement. Dans le présent document, les « recettes utilisateur » ou « Cookbook » désignent les aspects fonctionnels d'une configuration. Le Technicien qui effectue cette vérification se place du point de vue de l'utilisateur et s'assure que toutes les fonctionnalités dont l'utilisateur va avoir besoin professionnellement sont opérationnelles.
- **CTA.** Un CTA est un « Centre de Technologies Avancées », c'est-à-dire une infrastructure reconnue par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, installée dans un établissement d'enseignement secondaire qualifiant et mettant des équipements pédagogiques de pointe à disposition des élèves, des étudiants et des enseignants des enseignements secondaire, supérieur et de promotion sociale, quel que soit le réseau et le caractère d'enseignement, ainsi que des apprentis et formateurs de l'Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME), de l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH) et du Service Formation PME (SFPME), des demandeurs d'emploi et des travailleurs, en vue de développer des formations techniques qualifiantes.

- **DIGCOMP.** DIGCOMP est une abréviation pour « Digital Competence Framework », c'est-à-dire « cadre des compétences numériques ». Il s'agit d'un Cadre Européen des Compétences Numériques qui comprend 21 compétences regroupées en cinq champs de compétences :
 - Traitement de l'information : Consulter, chercher et filtrer l'information/Évaluer l'information/Stockier et retrouver les données
 - Communication et Collaboration : Interagir/Partager et Publier/Citoyenneté numérique/Collaborer/Respecter la netiquette/Identité numérique
 - Création de contenu : Créer des contenus numériques/Intégrer et retravailler des contenus/3.3 Respecter le droit (auteur ...)/Programmer, automatiser
 - Sécurité et Bien-être : Sécuriser l'environnement numérique/Protéger les données personnelles et la vie privée/Se préoccuper de la santé/Protéger l'environnement
 - Résolution de problèmes : Résoudre problèmes techniques/Identifier besoins et réponses technologiques/Usages créatifs/Identifier les besoins en compétences
- **ESPACE DE STOCKAGE.** Voir SUPPORT DE STOCKAGE.
- **FAI.** FAI signifie littéralement « Fournisseur d'accès à Internet ». En anglais, on l'appelle « Internet Service Provider »/ISP en anglais, c'est-à-dire « Fournisseur de services Internet ». C'est l'organisme qui fournit la connexion internet à de tierces personnes, entreprises ou particuliers.
- **FAQ.** FAQ est un acronyme qui vient de l'anglais et qui veut dire « Frequently Asked Questions », c'est-à-dire les « questions fréquemment posées ». En français, il a été traduit par « Foire Aux Questions ». Une FAQ est une liste de questions récurrentes/prévisibles sur un sujet donné accompagnées de leurs réponses : des définitions, des trucs, des solutions... Elle permet de soulager le service support en lui évitant de devoir répondre toujours aux mêmes questions.
- **FIRMWARE.** Un firmware est microcode, un micrologiciel ou littéralement un « logiciel d'usine ». C'est en fait un petit logiciel intégré dans un appareil électronique et qui lui permet de fonctionner. N'importe quel ordinateur, routeur, disque dur, photocopieur, téléphone ou autre en possède un qui est stocké dans sa mémoire.
- **GREEN IT.** Dénommée aussi « l'informatique durable », la notion de Green IT vise à diminuer l'empreinte économique, sociale et écologique des technologies de l'information et de la communication. Cela s'applique aux équipements informatiques, et ce, à tous les stades de leur durée de vie.
- **ISO 9001.** La norme ISO 9001 est publiée par l'Organisation internationale de la normalisation dont le sigle international est « ISO », abréviation de « International Organisation for Standardization ». Cette norme est utilisée pour définir les exigences à respecter dans le processus d'un management de qualité. Elle s'appuie sur quelques principes de management, comme par exemple : l'orientation client, la volonté d'amélioration continue etc.

Quand les entreprises appliquent la norme ISO 9001, elles acquièrent des outils performants pour satisfaire les clients en améliorant, de façon qualitative, leurs prestations. La norme ISO 9001 est une norme générique, car elle ne spécifie aucun processus lié à un métier particulier. Il appartient à chaque organisation d'en définir le nombre et la portée.

- **ISO 27000.** Aussi référencée comme ISO/CEI 27000, il s'agit d'une norme de sécurité informatique publiée par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et par la Commission électrotechnique internationale (CEI). Elle vise à faciliter la gestion de la sécurité des informations telles que les données financières, les documents soumis à la propriété intellectuelle, les informations relatives au personnel ou les données confidentielles de tout type.
- **ISP.** Voir FAI.
- **ITIL.** L' « Information Technology Infrastructure Library », c'est-à-dire « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information », est un ensemble de documents qui regroupent les bonnes pratiques de management au sein d'un service informatique pour assurer aux clients internes et externes un service répondant à des normes de qualité au niveau international. L'objectif est de rendre ces pratiques plus sûres et plus performantes. L'ITIL est mis à jour régulièrement.
- **NIVEAUX D'INTERVENTION DANS LE SUPPORT INFORMATIQUE.** Il existe trois niveaux d'intervention dans la maintenance informatique :
 - Le premier niveau est exécuté par un opérateur d'un service à distance, ou « Helpdesk » qui reçoit l'incident, l'alarme. Ce dernier s'occupe des actions simples comme la résolution de problèmes non bloquants ou l'accompagnement dans l'installation d'un logiciel.
 - Le deuxième niveau d'intervention est traité par une équipe support informatique. Elle traite des incidents plus préoccupants, pouvant même bloquer l'utilisateur. Le problème requiert une technicité plus élaborée et peut prendre plus de temps à être résolu.
 - Le troisième niveau d'intervention concerne le département qui a conçu les produits et qui est plus à même de répondre à un dysfonctionnement non connu. Il peut requérir l'intervention conjuguée non seulement des fournisseurs externes du matériel informatique et/ou des logiciels mais aussi des groupes techniques internes de l'entreprise. Une fois qu'une solution est apportée, celle-ci est documentée et le problème sera classé soit au niveau 1, soit au niveau 2 d'intervention.
- **NUMÉRIQUE RESPONSABLE.** Le numérique responsable est une démarche dont le but est d'améliorer continuellement l'empreinte écologique et sociale du numérique. Elle met le numérique au service du développement durable. Sa devise pourrait être : comment faire plus et mieux avec moins ?
- **OBJETS INTERCONNECTÉS.** Voir IoT.

- **ORDONNANCER.** Ordonnancer un agenda de travail en fonction de l'urgence, de l'importance et/ou de la priorité, c'est le structurer de manière précise et juste selon des critères préétablis qui, ici, sont en lien avec les « bonnes pratiques ».
- **OUTIL DE GESTION DE PARC INFORMATIQUE/GPI.** Dans les profils informatiques, nous appelons « outil de gestion de parc informatique » le ou les logiciels qui permettent de réaliser les tâches suivantes :
 - L'inventaire des ordinateurs, périphériques, réseau, imprimantes et consommables associés
 - La gestion des licences (acquises, à acquérir, sites, OEM..) et des dates d'expiration
 - L'affectation du matériel par zone géographique (salle, étage...), par groupes d'utilisateurs et par utilisateur
 - La gestion des informations commerciales et financières (achat, garantie et extension, amortissement) ainsi que des états de matériel
 - La gestion des demandes d'intervention (entre départements, collègues ou venant des utilisateurs)
 - La gestion du planning
 - L'interface pour permettre à l'utilisateur final de déposer une demande d'intervention
 - La réservation de matériel
 - La gestion des bases de connaissances (FAQ et autres)
 - La génération de rapports sur le matériel, de rapports réseau, de rapports sur les interventions
 - ...
- **RECETTE/RECETTES UTILISATEUR.** Voir Cookbook.
- **RESPONSABLE/SUPÉRIEUR.** Le supérieur ou responsable hiérarchique porte plusieurs noms. Cela peut être une teamleader, un directeur IT ou un responsable fonctionnel.
- **RGPD.** Le Règlement Général sur la Protection des Données permet d'encadrer le traitement des données personnelles par les organisations publiques et privées au sein de l'Union européenne. Ce règlement s'adapte aux évolutions technologiques telles que le commerce en ligne, les réseaux sociaux et encore toute autre application qui collecte des données à caractère personnel. Le but est de créer une relation de confiance entre les clients ou les usagers et les organisations.

- **SCRATCH.** Créer quelque chose « from scratch » est une expression qui signifie créer quelque chose « en partant de rien ». C'est l'équivalent de l'expression latine *ex nihilo*.
- **SÉCURITÉ INFORMATIQUE.** C'est l'ensemble des techniques qui assurent la protection de l'intégrité et de la confidentialité des informations stockées dans un système informatique. Cette protection s'effectue tant au niveau matériel que logicielle et elle repose essentiellement sur trois techniques : l'analyse de risques, la politique de sécurité et les techniques de sécurisation. Parmi les outils les utilisés, nous retrouvons les programmes antivirus, les pare-feu ou « firewalls », le cryptage de l'information et l'utilisation de mots de passe.
- **SLA.** Le Service Level Agreement, littéralement « entente de niveau de service », est un contrat écrit passé entre le ou les clients et un prestataire d'un service informatique interne. Il définit le service qualitatif qui doit être fourni par un prestataire de service auprès du client. Dans le contrat, on y met des clauses qui fixent les objectifs attendus par le ou les clients, le niveau de service mais aussi les responsabilités de chacun.
- **SoD.** La Segregation of Duties ou « Séparation des tâches » est un concept qui impose qu'un ensemble de tâches ne puisse pas être réalisé par un acteur unique afin d'éviter des erreurs ou des fraudes. Une personne par exemple va initier la tâche, une autre la validera et une autre encore la contrôlera. Cela évite le cumul de droits et donc les risques pour le système d'information d'une entreprise. En plus de réduire les risques, la SoD permet d'être conformes aux normes en vigueur comme SOX, Les Accords de Bâle, ISO 27000, COBIT, ITIL etc. et de protéger les affaires des entreprises.
- **SOFT SKILLS.** Les Soft Skills sont, littéralement, des « compétences/aptitudes douces ». On parle aussi de compétences humaines, de qualités relationnelles, de savoirs comportementaux... Ces aptitudes ne sont pas liées à un métier ou à contexte spécifiques, ce qui les distingue des compétences techniques ou *Hard Skills*. Elles sont souvent réparties en trois groupes : les compétences personnelles, interpersonnelles et professionnelles. Parmi les plus prisées, on peut citer : l'adaptabilité (gestion du changement, demandes multiples...), la communication (clarté, assertivité, adaptation à son interlocuteur...), le leadership inspirant (congruence, engagement, donner du sens au travail...), l'empathie, la gestion du stress (savoir relativiser, être constructif...) et l'esprit d'équipe (viser le résultat collectif, soutenir le groupe, être ouvert.e...).
- **SOX.** Le Sarbanes and Oxley Act est une loi qui encadre la comptabilité des entreprises cotées en bourse aux États-Unis. Cette loi vise à protéger les investisseurs et à éviter ainsi toute fraude, erreur ou falsification des bilans d'une société. Il oblige les sociétés à mettre en place des procédures visant à éviter des anomalies dans la production des documents comptables et financiers. Le but est d'éviter de spéculer frauduleusement sur les actions des entreprises concernées.
- **SUPPORT DE STOCKAGE.** Un support de stockage est un élément matériel qui permet de stocker des données telles que : un HDD, un SSD, un disque mémoire, une clé USB, des cassettes (bandes), un disque dur, un NAS/une baie complète... Il est à différencier de l'espace de stockage qui est un

espace en réseau local ou dans le cloud qui permet le support des données. Le « cloud » est un espace de stockage derrière lequel il y a des supports de stockage.

- **SWITCH.** Un switch est un « commutateur » ou « concentrateur réseau », c'est-à-dire un dispositif d'interconnexion de type « hub ». Il permet l'interconnexion de terminaux, d'ordinateurs, de serveurs ou de périphériques reliés à un même réseau physique. À la différence du hub, il fractionne le réseau en domaines de collision indépendants. Voir aussi HUB.
- **TECHNICIEN.** Le technicien est un professionnel axé sur la mise en pratique de ses domaines de spécialisation.
- **UTILISATEURS.** Les utilisateurs sont les personnes qui utilisent les outils informatiques mais qui ne sont pas forcément informaticiens.
- **VoIP.** VoIP est l'acronyme de *Voice Over Internet Protocol*, ce qui signifie « transmission de la voix via un protocole Internet ». Cette technologie permet de transmettre des communications vocales ou multimédia via des réseaux compatibles IP (Internet, réseaux privés intranets, réseaux publics...), qu'ils soient filaires ou sans fil.

Glossaire technique : Opérateur·trice support informatique

- **ACCORDS DE BÂLE.** Les Accords de Bâle établissent des normes destinées à renforcer la résistance du secteur bancaire et donc à limiter les risques notamment le risque de crédit. Elles se centrent sur la solvabilité et la liquidité bancaires. Ils sont évolutifs et sont numérotés en fonction de leur évolution (Accords de Bâle I, II, III...).
- **ACL.** Une Access Control List, ou « liste de contrôle d'accès » est une liste qui permet de filtrer, d'autoriser ou de bloquer du trafic sur un réseau en fonction de critères prédéfinis (IP source, IP destination, port source, port destination, protocole...).
- **AUTONOMIE.** Lorsque nous parlons d'autonomie dans le profil métier ou dans le profil de formation, nous ne faisons pas référence au fait que le travailleur/candidat opère seul mais bien à sa capacité de mobiliser ou de se procurer, à l'intérieur de son espace d'action, les ressources nécessaires à la réalisation de sa tâche et les modalités précises de son activité. Il est donc autonome dans l'application de telle ou telle procédure/consigne/instruction qui lui sont données. Consulter une base de données, des informations internes ou externes, des collègues, un supérieur... fait partie de son autonomie et de sa capacité décisionnelle.
- **BIOS.** Le Basic Input Output System, littéralement « système élémentaire d'entrée/sortie » est un petit programme intégré dans la mémoire morte (ROM) de la carte mère d'un ordinateur. C'est le premier programme qui s'exécute lorsque nous allumons un ordinateur. Le BIOS stocke par exemple la date et heure et la séquence de démarrage. Il permet l'identification des périphériques, la lecture d'un secteur sur un disque, d'un CD ou d'une clé USB. Par extension, on utilise souvent le terme BIOS pour se référer au centre de contrôle de la carte mère. Sur les cartes récentes il est remplacé par sa version moderne, l'UEFI pour Unified Extensible Firmware Interface.
- **BONNES PRATIQUES/BEST PRACTICES.** Le terme « bonnes pratiques » désigne, dans un milieu professionnel donné, un ensemble de comportements qui font consensus et qui sont considérés comme indispensables par la plupart des professionnels du domaine. Le terme anglais équivalent est « best practices », littéralement « les meilleures pratiques ». Il existe des guides de bonnes pratiques, comme l'ITIL, ou « Information Technology Infrastructure Library », c'est-à-dire « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information ». C'est un référentiel de bonnes pratiques pour une gestion et prestation efficace des services informatiques les plus couramment utilisés.

- **CECRL** – Cadre européen commun de référence pour les langues. Le Cadre européen commun de référence pour les langues a comme but de fournir une base transparente, cohérente et aussi exhaustive que possible pour l'élaboration de programmes de langues, de lignes directrices pour les curriculums, de matériels d'enseignement et d'apprentissage, ainsi que pour l'évaluation des compétences en langues étrangères. Il est utilisé dans les 47 États membres du Conseil de l'Europe et dans d'autres continents. Il possède trois grands niveaux qui sont chacun divisés en deux sous-niveaux (1 et 2): A1 et A2 pour les utilisateurs élémentaires ; B1 et B2 pour les utilisateurs indépendants et C1 et C2 pour les utilisateurs expérimentés.
- Dans ce profil métier, nous parlons du niveau A2 pour l'anglais, niveau que le Cadre européen décrit comme suit: « peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats ».
- **CMMI**. Le Capacity Maturity Model Integrated, littéralement « modèle intégré du niveau de maturité » est un modèle qui permet d'évaluer le niveau de maturité des développements informatiques d'une entreprise et de proposer les meilleures pratiques possibles pour tout ce qui est logiciels afin que les projets soient menés adéquatement en termes de délais, de fonctionnalités et de budget. Il propose une échelle d'évaluation sur cinq niveaux.
- **COBIT**. Le Control Objectives for Information and Related Technology, littéralement « objectifs de contrôle pour l'information et la technologie associée », vise à mettre en place un cadre unique de gouvernance IT qui permet d'optimiser les processus d'une entreprise afin qu'elle atteigne ses objectifs au niveau commercial, au niveau de la gestion des risques et au niveau de la pertinence des stratégies IT.
- **COMPÉTENCE**. Une compétence est une capacité démontrée à appliquer des connaissances, des savoir-faire et des savoir-être en vue d'obtenir des résultats observables.
- **CTA**. Un CTA est un « Centre de Technologies Avancées», c'est-à-dire une infrastructure reconnue par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, installée dans un établissement d'enseignement secondaire qualifiant et mettant des équipements pédagogiques de pointe à disposition des élèves, des étudiants et des enseignants des enseignements secondaire, supérieur et de promotion sociale, quel que soit le réseau et le caractère d'enseignement, ainsi que des apprentis et formateurs de l'Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME), de l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH) et du Service Formation PME (SFPME), des demandeurs d'emploi et des travailleurs, en vue de développer des formations techniques qualifiantes.
- **DIGCOMP**. DIGCOMP est une abréviation pour « Digital Competence Framework », c'est-à-dire « cadre des compétences numériques ». Il s'agit d'un Cadre Européen des Compétences Numériques qui comprend 21 compétences regroupées en cinq champs de compétences :

- Traitement de l'information : Consulter, chercher et filtrer l'information/Évaluer l'information/Stockier et retrouver les données
- Communication et Collaboration : Interagir/Partager et Publier/Citoyenneté numérique/Collaborer/Respecter la netiquette/Identité numérique
- Création de contenu : Créer des contenus numériques/Intégrer et retravailler des contenus/3.3 Respecter le droit (auteur ...)/Programmer, automatiser
- Sécurité et Bien-être : Sécuriser l'environnement numérique/Protéger les données personnelles et la vie privée/Se préoccuper de la santé/Protéger l'environnement
- Résolution de problèmes : Résoudre problèmes techniques/Identifier besoins et réponses technologiques/Usages créatifs/Identifier les besoins en compétences

■ **ESPACE DE STOCKAGE.** Voir SUPPORT DE STOCKAGE.

■ **EXTERNALISATION/OUTSOURCING.** L'externalisation désigne l'action pour une entreprise de confier une partie de ses activités à des partenaires extérieurs. Sa traduction en anglais « outsourcing » peut également être utilisée dans le langage courant en français.

■ **FAI.** FAI signifie littéralement « Fournisseur d'accès à Internet ». En anglais, on l'appelle « Internet Service Provider »/ISP en anglais, c'est-à-dire « Fournisseur de services Internet ». C'est l'organisme qui fournit la connexion internet à de tierces personnes, entreprises ou particuliers.

■ **FAQ.** FAQ est un acronyme qui vient de l'anglais et qui veut dire « Frequently Asked Questions », c'est-à-dire les « questions fréquemment posées ». En français, il a été traduit par « Foire Aux Questions ». Une FAQ est ne liste de questions récurrentes/prévisibles sur un sujet donné accompagnées de leurs réponses : des définitions, des trucs, des solutions... Elle permet de soulager le service support en lui évitant de devoir répondre toujours aux mêmes questions.

■ **GREEN IT.** Dénommée aussi « l'informatique durable », la notion de Green IT vise à diminuer l'empreinte économique, sociale et écologique des technologies de l'information et de la communication. Cela s'applique aux équipements informatiques, et ce, à tous les stades de leur durée de vie.

■ **ISO 9001.** La norme ISO 9001 est publiée par l'Organisation internationale de la normalisation dont le sigle international est « ISO », abréviation de « International Organisation for Standardization ». Cette norme est utilisée pour définir les exigences à respecter dans le processus d'un management de qualité. Elle s'appuie sur quelques principes de management, comme par exemple: l'orientation client, la volonté d'amélioration continue etc. Quand les entreprises appliquent la norme ISO 9001, elles acquièrent des outils performants pour satisfaire les clients en améliorant, de façon qualitative, leurs prestations. La norme ISO 9001 est une norme générique, car elle ne spécifie aucun processus lié à un métier particulier. Il appartient à chaque organisation d'en définir le nombre et la portée.

- **ISO 27000.** Aussi référencée comme ISO/CEI 27000, il s'agit d'une norme de sécurité informatique publiée par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et par la Commission électrotechnique internationale (CEI). Elle vise à faciliter la gestion de la sécurité des informations telles que les données financières, les documents soumis à la propriété intellectuelle, les informations relatives au personnel ou les données confidentielles de tout type.
- **ISP.** Voir FAI.
- **ITIL.** L' « Information Technology Infrastructure Library », c'est-à-dire « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information », est un ensemble de documents qui regroupent les bonnes pratiques de management au sein d'un service informatique pour assurer aux clients internes et externes un service répondant à des normes de qualité au niveau international. L'objectif est de rendre ces pratiques plus sûres et plus performantes. L'ITIL est mis à jour régulièrement.
- **NIVEAUX D'INTERVENTION DANS LE SUPPORT INFORMATIQUE.**

Il existe trois niveaux d'intervention dans la maintenance informatique :

 - Le premier niveau est exécuté par un opérateur d'un service à distance, ou « Helpdesk » qui reçoit l'incident, l'alarme. Ce dernier s'occupe des actions simples comme la résolution de problèmes non bloquants ou l'accompagnement dans l'installation d'un logiciel.
 - Le deuxième niveau d'intervention est traité par une équipe support informatique. Elle traite des incidents plus préoccupants, pouvant même bloquer l'utilisateur. Le problème requiert une technicité plus élaborée et peut prendre plus de temps à être résolu.
 - Le troisième niveau d'intervention concerne le département qui a conçu les produits et qui est plus à même de répondre à un dysfonctionnement non connu. Il peut requérir l'intervention conjuguée non seulement des fournisseurs externes du matériel informatique et/ou des logiciels mais aussi des groupes techniques internes de l'entreprise. Une fois qu'une solution est apportée, celle-ci est documentée et le problème sera classé soit au niveau 1, soit au niveau 2 d'intervention.
- **NUMÉRIQUE RESPONSABLE.** Le numérique responsable est une démarche dont le but est d'améliorer continuellement l'empreinte écologique et sociale du numérique. Elle met le numérique au service du développement durable.

Sa devise pourrait être : comment faire plus et mieux avec moins ?
- **OPÉRATEUR.** L'opérateur est un professionnel qui fait fonctionner une machine ou qui exécute une opération technique précise.

- **ORDONNANCER.** Ordonnancer un agenda de travail en fonction de l'urgence, de l'importance et/ou de la priorité, c'est le structurer de manière précise et juste selon des critères préétablis qui, ici, sont en lien avec les « bonnes pratiques ».
- **OUTIL DE GESTION DE PARC INFORMATIQUE/GPI.** Dans les profils informatiques, nous appelons « outil de gestion de parc informatique » le ou les logiciels qui permettent de réaliser les tâches suivantes :
 - L'inventaire des ordinateurs, périphériques, réseau, imprimantes et consommables associés
 - La gestion des licences (acquises, à acquérir, sites, OEM..) et des dates d'expiration
 - L'affectation du matériel par zone géographique (salle, étage...), par groupes d'utilisateurs et par utilisateur
 - La gestion des informations commerciales et financières (achat, garantie et extension, amortissement) ainsi que des états de matériel
 - La gestion des demandes d'intervention (entre départements, collègues ou venant des utilisateurs)
 - La gestion du planning
 - L'interface pour permettre à l'utilisateur final de déposer une demande d'intervention
 - La réservation de matériel
 - La gestion des bases de connaissances (FAQ et autres)
 - La génération de rapports sur le matériel, de rapports réseau, de rapports sur les interventions
 - ...
- **RESPONSABLE/SUPÉRIEUR.** Le supérieur ou responsable hiérarchique porte plusieurs noms. Cela peut être une teamleader, un directeur IT ou un responsable fonctionnel.
- **RGPD.** Le Règlement Général sur la Protection des Données permet d'encadrer le traitement des données personnelles par les organisations publiques et privées au sein de l'Union européenne. Ce règlement s'adapte aux évolutions technologiques telles que le commerce en ligne, les réseaux sociaux et encore toute autre application qui collecte des données à caractère personnel. Le but est de créer une relation de confiance entre les clients ou les usagers et les organisations.

- **SCRIPTING.** Le scripting est l'action d'écrire des scripts. Un script est un programme qui exécute une action prédéfinie. Il s'agit de commandes simples et souvent peu structurées qui permettent l'automatisation de certaines tâches: par exemple ouvrir un répertoire et crypter les fichiers qui sont dans le répertoire.
- **SÉCURITÉ INFORMATIQUE.** C'est l'ensemble des techniques qui assurent la protection de l'intégrité et de la confidentialité des informations stockées dans un système informatique. Cette protection s'effectue tant au niveau matériel que logicielle et elle repose essentiellement sur trois techniques : l'analyse de risques, la politique de sécurité et les techniques de sécurisation. Parmi les outils les utilisés, nous retrouvons les programmes antivirus, les pare-feu ou « firewalls », le cryptage de l'information et l'utilisation de mots de passe.
- **SGBD.** Un Système de Gestion de Base de Données, ou DBMS en anglais pour « Database Management System », est un logiciel système qui permet de stocker, de manipuler ou de gérer, et de partager ensuite des données dans une base de données. Ce système garantit également la qualité et la confidentialité des informations. Les logiciels SGBD les plus connus sont MySQL, PostgreSQL, SQLite, Oracle Database, Microsoft SQL Server, Firebird ou Ingres.
- **SLA.** Le Service Level Agreement, littéralement « entente de niveau de service », est un contrat écrit passé entre le ou les clients et un prestataire d'un service informatique interne. Il définit le service qualitatif qui doit être fourni par un prestataire de service auprès du client. Dans le contrat, on y met des clauses qui fixent les objectifs attendus par le ou les clients, le niveau de service mais aussi les responsabilités de chacun.
- **SoD.** La Segregation of Duties ou « Séparation des tâches » est un concept qui impose qu'un ensemble de tâches ne puisse pas être réalisé par un acteur unique afin d'éviter des erreurs ou des fraudes. Une personne par exemple va initier la tâche, une autre la validera et une autre encore la contrôlera. Cela évite le cumul de droits et donc les risques pour le système d'information d'une entreprise. En plus de réduire les risques, la SoD permet d'être conformes aux normes en vigueur comme SOX, Les Accords de Bâle, ISO 27000, COBIT, ITIL etc. et de protéger les affaires des entreprises.
- **SOFT SKILLS.** Les Soft Skills sont, littéralement, des « compétences/aptitudes douces ». On parle aussi de compétences humaines, de qualités relationnelles, de savoirs comportementaux... Ces aptitudes ne sont pas liées à un métier ou à contexte spécifiques, ce qui les distingue des compétences techniques ou Hard Skills. Elles sont souvent réparties en trois groupes : les compétences personnelles, interpersonnelles et professionnelles. Parmi les plus prisées, on peut citer : l'adaptabilité (gestion du changement, demandes multiples...), la communication (clarté, assertivité, adaptation à son interlocuteur...), le leadership inspirant (congruence, engagement, donner du sens au travail...), l'empathie, la gestion du stress (savoir relativiser, être constructif...) et l'esprit d'équipe (viser le résultat collectif, soutenir le groupe, être ouvert.e...).
- **SOX.** Le Sarbanes and Oxley Act est une loi qui encadre la comptabilité des entreprises cotées en bourse aux États-Unis. Cette loi vise à protéger les investisseurs et à éviter ainsi toute fraude, erreur ou falsification des bilans d'une société. Il oblige les sociétés à mettre en place des procédures visant

à éviter des anomalies dans la production des documents comptables et financiers. Le but est d'éviter de spéculer frauduleusement sur les actions des entreprises concernées.

- **SUPPORT DE STOCKAGE.** Un support de stockage est un élément matériel qui permet de stocker des données tel que : un HDD, un SSD, un disque mémoire, une clé USB, des cassettes (bandes), un disque dur, un NAS/une baie complète... Il est à différencier de l'espace de stockage qui est un espace en réseau local ou dans le cloud qui permet le support des données. Le « cloud » est un espace de stockage derrière lequel il y a des supports de stockage.
- **SWITCH.** Un switch est un « commutateur » ou « concentrateur réseau », c'est-à-dire un dispositif d'interconnexion de type « hub ». Il permet l'interconnexion de terminaux, d'ordinateurs, de serveurs ou de périphériques reliés à un même réseau physique. À la différence du hub, il fractionne le réseau en domaines de collision indépendants. Voir aussi HUB.
- **TECHNICIEN.** Le technicien est un professionnel axé sur la mise en pratique de ses domaines de spécialisation.
- **UTILISATEURS.** Les utilisateurs sont les personnes qui utilisent les outils informatiques mais qui ne sont pas forcément informaticiens.

Glossaire technique : Technicien·ne réseau & système

- **ACCORDS DE BÂLE.** Les Accords de Bâle établissent des normes destinées à renforcer la résistance du secteur bancaire et donc à limiter les risques notamment le risque de crédit. Elles se centrent sur la solvabilité et la liquidité bancaires. Ils sont évolutifs et sont numérotés en fonction de leur évolution (Accords de Bâle I, II, III...).
- **AUTONOMIE.** Lorsque nous parlons d'autonomie dans le profil métier ou dans le profil de formation, nous ne faisons pas référence au fait que le travailleur/candidat opère seul mais bien à sa capacité de mobiliser ou de se procurer, à l'intérieur de son espace d'action, les ressources nécessaires à la réalisation de sa tâche et les modalités précises de son activité. Il est donc autonome dans l'application de telle ou telle procédure/consigne/instruction qui lui sont données. Consulter une base de données, des informations internes ou externes, des collègues, un supérieur... fait partie de son autonomie et de sa capacité décisionnelle.
- **BIOS.** Le Basic Input Output System, littéralement « système élémentaire d'entrée/sortie » est un petit programme intégré dans la mémoire morte (ROM) de la carte mère d'un ordinateur. C'est le premier programme qui s'exécute lorsque nous allumons un ordinateur. Le BIOS stocke par exemple la date et heure et la séquence de démarrage. Il permet l'identification des périphériques, la lecture d'un secteur sur un disque, d'un CD ou d'une clé

USB. Par extension, on utilise souvent le terme BIOS pour se référer au centre de contrôle de la carte mère. Sur les cartes récentes il est remplacé par sa version moderne, l'UEFI pour Unified Extensible Firmware Interface.

- **BONNES PRATIQUES/BEST PRACTICES.** Le terme « bonnes pratiques » désigne, dans un milieu professionnel donné, un ensemble de comportements qui font consensus et qui sont considérés comme indispensables par la plupart des professionnels du domaine. Le terme anglais équivalent est « best practices », littéralement « les meilleures pratiques ». Il existe des guides de bonnes pratiques, comme l'ITIL, ou « Information Technology Infrastructure Library », c'est-à-dire « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information ». C'est un référentiel de bonnes pratiques pour une gestion et prestation efficace des services informatiques les plus couramment utilisés.
- **CECRL – Cadre européen commun de référence pour les langues.** Le Cadre européen commun de référence pour les langues a comme but de fournir une base transparente, cohérente et aussi exhaustive que possible pour l'élaboration de programmes de langues, de lignes directrices pour les curriculums, de matériels d'enseignement et d'apprentissage, ainsi que pour l'évaluation des compétences en langues étrangères. Il est utilisé dans les 47 États membres du Conseil de l'Europe et dans d'autres continents. Il possède trois grands niveaux qui sont chacun divisés en deux sous-niveaux (1 et 2) : A1 et A2 pour les utilisateurs élémentaires ; B1 et B2 pour les utilisateurs indépendants et C1 et C2 pour les utilisateurs expérimentés.

Dans ce profil métier, nous parlons du niveau A2 pour l'anglais, niveau que le Cadre européen décrit comme suit : « peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats ».
- **CMMI.** Le Capacity Maturity Model Integrated, littéralement « modèle intégré du niveau de maturité » est un modèle qui permet d'évaluer le niveau de maturité des développements informatiques d'une entreprise et de proposer les meilleures pratiques possibles pour tout ce qui est logiciels afin que les projets soient menés adéquatement en termes de délais, de fonctionnalités et de budget. Il propose une échelle d'évaluation sur cinq niveaux.
- **COBIT.** Le Control Objectives for Information and Related Technology, littéralement « objectifs de contrôle pour l'information et la technologie associée », vise à mettre en place un cadre unique de gouvernance IT qui permet d'optimiser les processus d'une entreprise afin qu'elle atteigne ses objectifs au niveau commercial, au niveau de la gestion des risques et au niveau de la pertinence des stratégies IT.
- **COMPÉTENCE.** Une compétence est une capacité démontrée à appliquer des connaissances, des savoir-faire et des savoir-être en vue d'obtenir des résultats observables.

- **CTA.** Un CTA est un « Centre de Technologies Avancées », c'est-à-dire une infrastructure reconnue par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, installée dans un établissement d'enseignement secondaire qualifiant et mettant des équipements pédagogiques de pointe à disposition des élèves, des étudiants et des enseignants des enseignements secondaire, supérieur et de promotion sociale, quel que soit le réseau et le caractère d'enseignement, ainsi que des apprentis et formateurs de l'Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME), de l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH) et du Service Formation PME (SFPME), des demandeurs d'emploi et des travailleurs, en vue de développer des formations techniques qualifiantes.
- **DIGCOMP.** DIGCOMP est une abréviation pour « Digital Competence Framework », c'est-à-dire « cadre des compétences numériques ». Il s'agit d'un Cadre Européen des Compétences Numériques qui comprend 21 compétences regroupées en cinq champs de compétences :
- **Traitement de l'information :** Consulter, chercher et filtrer l'information/Évaluer l'information/Stocker et retrouver les données
- **Communication et Collaboration :** Interagir/Partager et Publier/Citoyenneté numérique/Collaborer/Respecter la netiquette/Identité numérique
- **Création de contenu :** Créer des contenus numériques/Intégrer et retravailler des contenus/3.3 Respecter le droit (auteur ...)/Programmer, automatiser
- **Sécurité et Bien-être :** Sécuriser l'environnement numérique/Protéger les données personnelles et la vie privée/Se préoccuper de la santé/Protéger l'environnement
- **Résolution de problèmes :** Résoudre problèmes techniques/Identifier besoins et réponses technologiques/Usages créatifs/Identifier les besoins en compétences
- **EPROM.** L'Erasable Programmable Read-Only Memory est littéralement la « mémoire morte reprogrammable », c'est-à-dire un type de mémoire électronique dont le code peut être reprogrammé.
- **ESPACE DE STOCKAGE.** Voir SUPPORT DE STOCKAGE.
- **FAI.** FAI signifie littéralement « Fournisseur d'accès à Internet ». En anglais, on l'appelle « Internet Service Provider »/ISP en anglais, c'est-à-dire « Fournisseur de services Internet ». C'est l'organisme qui fournit la connexion internet à de tierces personnes, entreprises ou particuliers.
- **FAILOVER.** Le Failover/basculement est un mode de fonctionnement de secours. Il fait basculer automatiquement le système tombé en panne ou en arrêt planifié sur une base de données, un serveur ou un réseau placé en attente. Le failover réaffecte les requêtes du système à l'arrêt vers le système de secours. Le retour vers le système de départ après sa restauration s'appelle le Failback.

- **FAQ.** FAQ est un acronyme qui vient de l'anglais et qui veut dire « Frequently Asked Questions », c'est-à-dire les « questions fréquemment posées ». En français, il a été traduit par « Foire Aux Questions ». Une FAQ est une liste de questions récurrentes/prévisibles sur un sujet donné accompagnées de leurs réponses : des définitions, des trucs, des solutions... Elle permet de soulager le service support en lui évitant de devoir répondre toujours aux mêmes questions.
- **GREEN IT.** Dénommée aussi « l'informatique durable », la notion de Green IT vise à diminuer l'empreinte économique, sociale et écologique des technologies de l'information et de la communication. Cela s'applique aux équipements informatiques, et ce, à tous les stades de leur durée de vie.
- **ISO 9001.** La norme ISO 9001 est publiée par l'Organisation internationale de la normalisation dont le sigle international est « ISO », abréviation de « International Organisation for Standardization ». Cette norme est utilisée pour définir les exigences à respecter dans le processus d'un management de qualité. Elle s'appuie sur quelques principes de management, comme par exemple : l'orientation client, la volonté d'amélioration continue etc. Quand les entreprises appliquent la norme ISO 9001, elles acquièrent des outils performants pour satisfaire les clients en améliorant, de façon qualitative, leurs prestations. La norme ISO 9001 est une norme générique, car elle ne spécifie aucun processus lié à un métier particulier. Il appartient à chaque organisation d'en définir le nombre et la portée.
- **ISO 27000.** Aussi référencée comme ISO/CEI 27000, il s'agit d'une norme de sécurité informatique publiée par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et par la Commission électrotechnique internationale (CEI). Elle vise à faciliter la gestion de la sécurité des informations telles que les données financières, les documents soumis à la propriété intellectuelle, les informations relatives au personnel ou les données confidentielles de tout type.
- **ISP.** Voir FAI.
- **ITIL.** L' « Information Technology Infrastructure Library », c'est-à-dire « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information », est un ensemble de documents qui regroupent les bonnes pratiques de management au sein d'un service informatique pour assurer aux clients internes et externes un service répondant à des normes de qualité au niveau international. L'objectif est de rendre ces pratiques plus sûres et plus performantes. L'ITIL est mis à jour régulièrement.
- **NIVEAUX D'INTERVENTION DANS LE SUPPORT INFORMATIQUE.** Il existe trois niveaux d'intervention dans la maintenance informatique :
 - Le premier niveau est exécuté par un opérateur d'un service à distance, ou « helpdesk » qui reçoit l'incident, l'alarme. Ce dernier s'occupe des actions simples comme la résolution de problèmes non bloquants ou l'accompagnement dans l'installation d'un logiciel.
 - Le deuxième niveau d'intervention est traité par une équipe support informatique. Elle traite des incidents plus préoccupants, pouvant même bloquer l'utilisateur. Le problème requiert une technicité plus élaborée et peut prendre plus de temps à être résolu.

- Le troisième niveau d'intervention concerne le département qui a conçu les produits et qui est plus à même de répondre à un dysfonctionnement non connu. Il peut requérir l'intervention conjuguée non seulement des fournisseurs externes du matériel informatique et/ou des logiciels mais aussi des groupes techniques internes de l'entreprise. Une fois qu'une solution est apportée, celle-ci est documentée et le problème sera classé soit au niveau 1, soit au niveau 2 d'intervention.

- **LOAD BALANCING.** Le Load Balancing est une solution informatique qui consiste à répartir les charges sur différents appareils d'un même réseau afin qu'ils ne soient pas surchargés. Grâce au Load Balancing, les multiples requêtes sont distribuées sur plusieurs serveurs et en multipliant les dispositifs plus modestes, obtient la même résistance à la charge qu'avec un seul appareil extrêmement puissant.
- **NUMÉRIQUE RESPONSABLE.** Le numérique responsable est une démarche dont le but est d'améliorer continuellement l'empreinte écologique et sociale du numérique. Elle met le numérique au service du développement durable. Sa devise pourrait être : comment faire plus et mieux avec moins ?
- **OPÉRATEUR.** L'opérateur est un professionnel qui fait fonctionner une machine ou qui exécute une opération technique précise.
- **ORDONNANCER.** Ordonnancer un agenda de travail en fonction de l'urgence, de l'importance et/ou de la priorité, c'est le structurer de manière précise et juste selon des critères préétablis qui, ici, sont en lien avec les « bonnes pratiques ».
- **OUTIL DE GESTION DE PARC INFORMATIQUE/GPI.** Dans les profils informatiques, nous appelons « outil de gestion de parc informatique » le ou les logiciels qui permettent de réaliser les tâches suivantes :
 - L'inventaire des ordinateurs, périphériques, réseau, imprimantes et consommables associés
 - La gestion des licences (acquises, à acquérir, sites, OEM..) et des dates d'expiration
 - L'affectation du matériel par zone géographique (salle, étage...), par groupes d'utilisateurs et par utilisateur
 - La gestion des informations commerciales et financières (achat, garantie et extension, amortissement) ainsi que des états de matériel
 - La gestion des demandes d'intervention (entre départements, collègues ou venant des utilisateurs)
 - La gestion du planning
 - L'interface pour permettre à l'utilisateur final de déposer une demande d'intervention
 - La réservation de matériel

- La gestion des bases de connaissances (FAQ et autres)
- La génération de rapports sur le matériel, de rapports réseau, de rapports sur les interventions
- ...

- **RESPONSABLE/SUPÉRIEUR.** Le supérieur ou responsable hiérarchique porte plusieurs noms. Cela peut être une teamleader, un directeur IT ou un responsable fonctionnel.
- **RGPD.** Le Règlement Général sur la Protection des Données permet d'encadrer le traitement des données personnelles par les organisations publiques et privées au sein de l'Union européenne. Ce règlement s'adapte aux évolutions technologiques telles que le commerce en ligne, les réseaux sociaux et encore toute autre application qui collecte des données à caractère personnel. Le but est de créer une relation de confiance entre les clients ou les usagers et les organisations.
- **SÉCURITÉ INFORMATIQUE.** C'est l'ensemble des techniques qui assurent la protection de l'intégrité et de la confidentialité des informations stockées dans un système informatique. Cette protection s'effectue tant au niveau matériel que logicielle et elle repose essentiellement sur trois techniques : l'analyse de risques, la politique de sécurité et les techniques de sécurisation. Parmi les outils les utilisés, nous retrouvons les programmes antivirus, les pare-feu ou « firewalls », le cryptage de l'information et l'utilisation de mots de passe.
- **SGBD.** Un Système de Gestion de Base de Données, ou DBMS en anglais pour « Database Management System », est un logiciel système qui permet de stocker, de manipuler ou de gérer, et de partager ensuite des données dans une base de données. Ce système garantit également la qualité et la confidentialité des informations. Les logiciels SGBD les plus connus sont MySQL, PostgreSQL, SQLite, Oracle Database, Microsoft SQL Server, Firebird ou Ingres.
- **SLA.** Le Service Level Agreement, littéralement « entente de niveau de service », est un contrat écrit passé entre le ou les clients et un prestataire d'un service informatique interne. Il définit le service qualitatif qui doit être fourni par un prestataire de service auprès du client. Dans le contrat, on y met des clauses qui fixent les objectifs attendus par le ou les clients, le niveau de service mais aussi les responsabilités de chacun.
- **SoD.** La Segregation of Duties ou « Séparation des tâches » est un concept qui impose qu'un ensemble de tâches ne puisse pas être réalisé par un acteur unique afin d'éviter des erreurs ou des fraudes. Une personne par exemple va initier la tâche, une autre la validera et une autre encore la contrôlera. Cela évite le cumul de droits et donc les risques pour le système d'information d'une entreprise. En plus de réduire les risques, la SoD permet d'être conformes aux normes en vigueur comme SOX, Les Accords de Bâle, ISO 27000, COBIT, ITIL etc. et de protéger les affaires des entreprises.

- **SOX.** Le Sarbanes and Oxley Act est une loi qui encadre la comptabilité des entreprises cotées en bourse aux États-Unis. Cette loi vise à protéger les investisseurs et à éviter ainsi toute fraude, erreur ou falsification des bilans d'une société. Il oblige les sociétés à mettre en place des procédures visant à éviter des anomalies dans la production des documents comptables et financiers. Le but est d'éviter de spéculer frauduleusement sur les actions des entreprises concernées.
- **SUPPORT DE STOCKAGE.** Un support de stockage est un élément matériel qui permet de stocker des données telles que : un HDD, un SSD, un disque mémoire, une clé USB, des cassettes (bandes), un disque dur, un NAS/une baie complète... Il est à différencier de l'espace de stockage qui est un espace en réseau local ou dans le cloud qui permet le support des données. Le « cloud » est un espace de stockage derrière lequel il y a des supports de stockage.
- **SYSTÈME.** La notion de « système » correspond l'ensemble des moyens qui permettent d'acquérir, de restituer, de traiter et de stocker les données numériques. Son équivalent anglais est le « data processing system ».
- **SWITCH.** Un switch est un « commutateur » ou « concentrateur réseau », c'est-à-dire un dispositif d'interconnexion de type « hub ». Il permet l'interconnexion de terminaux, d'ordinateurs, de serveurs ou de périphériques reliés à un même réseau physique. À la différence du hub, il fractionne le réseau en domaines de collision indépendants. Voir aussi HUB.
- **UTILISATEURS.** Les utilisateurs sont les personnes qui utilisent les outils informatiques mais qui ne sont pas forcément informaticiens.
- **VLAN.** Un Vlan est un Virtual local area network, littéralement un « réseau local virtuel ». Le procédé consiste à créer sur un même switch plusieurs réseaux indépendants qui ne communiquent pas entre eux. Le réseau est donc virtuellement fragmenté et les utilisateurs d'un VLAN n'auront pas accès au VLAN d'une autre groupe. Chaque équipe peut travailler, par exemple, sur son domaine en toute confidentialité.

Glossaire technique : Opérateur·trice système

- **ACCORDS DE BÂLE.** Les Accords de Bâle établissent des normes destinées à renforcer la résistance du secteur bancaire et donc à limiter les risques notamment le risque de crédit. Elles se centrent sur la solvabilité et la liquidité bancaires. Ils sont évolutifs et sont numérotés en fonction de leur évolution (Accords de Bâle I, II, III...).

- **APPLIANCE.** « Appliance » vient de l'anglais et signifie « appareil », « outil », « machine ». C'est un équipement informatique dédié à une fonctionnalité : backup/sauvegarde, filtrage de flux, système de détection d'intrusion... Il s'agit souvent d'une solution « matériel + logiciel » vendue par un intégrateur ou un éditeur.
- **ARCHIVAGE.** L'archivage est le stockage des données qui ne sont plus utilisées et qui sont conservées à des fins historiques.
- **AUTONOMIE.** Lorsque nous parlons d'autonomie dans le profil métier ou dans le profil de formation, nous ne faisons pas référence au fait que le travailleur/candidat opère seul mais bien à sa capacité de mobiliser ou de se procurer, à l'intérieur de son espace d'action, les ressources nécessaires à la réalisation de sa tâche et les modalités précises de son activité. Il est donc autonome dans l'application de telle ou telle procédure/consigne/instruction qui lui sont données. Consulter une base de données, des informations internes ou externes, des collègues, un supérieur... fait partie de son autonomie et de sa capacité décisionnelle.
- **BACK-UP.** Une sauvegarde ou back-up de données concerne des données utilisées. On parle alors de full back-up et on en définit la durée de rétention.
- **BIOS.** Le Basic Input Output System, littéralement « système élémentaire d'entrée/sortie » est un petit programme intégré dans la mémoire morte (ROM) de la carte mère d'un ordinateur. C'est le premier programme qui s'exécute lorsque nous allumons un ordinateur. Le BIOS stocke par exemple la date et heure et la séquence de démarrage. Il permet l'identification des périphériques, la lecture d'un secteur sur un disque, d'un CD ou d'une clé USB. Par extension, on utilise souvent le terme BIOS pour se référer au centre de contrôle de la carte mère. Sur les cartes récentes il est remplacé par sa version moderne, l'UEFI pour Unified Extensible Firmware Interface.
- **BONNES PRATIQUES/BEST PRACTICES.** Le terme « bonnes pratiques » désigne, dans un milieu professionnel donné, un ensemble de comportements qui font consensus et qui sont considérés comme indispensables par la plupart des professionnels du domaine. Le terme anglais équivalent est « best practices », littéralement « les meilleures pratiques ». Il existe des guides de bonnes pratiques, comme l'ITIL, ou « Information Technology Infrastructure Library », c'est-à-dire « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information ». C'est un référentiel de bonnes pratiques pour une gestion et prestation efficace des services informatiques les plus couramment utilisés.
- **CECRL – Cadre européen commun de référence pour les langues.** Le Cadre européen commun de référence pour les langues a comme but de fournir une base transparente, cohérente et aussi exhaustive que possible pour l'élaboration de programmes de langues, de lignes directrices pour les curriculums, de matériels d'enseignement et d'apprentissage, ainsi que pour l'évaluation des compétences en langues étrangères. Il est utilisé dans les 47 États membres du Conseil de l'Europe et dans d'autres continents. Il possède trois grands niveaux qui sont chacun divisés en deux sous-niveaux (1 et 2) : A1 et A2 pour les utilisateurs élémentaires ; B1 et B2 pour les utilisateurs indépendants et C1 et C2 pour les utilisateurs expérimentés.
- Dans ce profil métier, nous parlons du niveau A2 pour l'anglais, niveau que le Cadre européen décrit comme suit : « peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles

et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats ».

- **CMMI.** Le Capacity Maturity Model Integrated, littéralement « modèle intégré du niveau de maturité » est un modèle qui permet d'évaluer le niveau de maturité des développements informatiques d'une entreprise et de proposer les meilleures pratiques possibles pour tout ce qui est logiciels afin que les projets soient menés adéquatement en termes de délais, de fonctionnalités et de budget. Il propose une échelle d'évaluation sur cinq niveaux.
- **COBIT.** Le Control Objectives for Information and Related Technology, littéralement « objectifs de contrôle pour l'information et la technologie associée », vise à mettre en place un cadre unique de gouvernance IT qui permet d'optimiser les processus d'une entreprise afin qu'elle atteigne ses objectifs au niveau commercial, au niveau de la gestion des risques et au niveau de la pertinence des stratégies IT.
- **COMPÉTENCE.** Une compétence est une capacité démontrée à appliquer des connaissances, des savoir-faire et des savoir-être en vue d'obtenir des résultats observables.
- **CTA.** Un CTA est un « Centre de Technologies Avancées », c'est-à-dire une infrastructure reconnue par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, installée dans un établissement d'enseignement secondaire qualifiant et mettant des équipements pédagogiques de pointe à disposition des élèves, des étudiants et des enseignants des enseignements secondaire, supérieur et de promotion sociale, quel que soit le réseau et le caractère d'enseignement, ainsi que des apprentis et formateurs de l'Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME), de l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH) et du Service Formation PME (SFPME), des demandeurs d'emploi et des travailleurs, en vue de développer des formations techniques qualifiantes.
- **DIGCOMP.** DIGCOMP est une abréviation pour « Digital Competence Framework », c'est-à-dire « cadre des compétences numériques ». Il s'agit d'un Cadre Européen des Compétences Numériques qui comprend 21 compétences regroupées en cinq champs de compétences :
 - Traitement de l'information : Consulter, chercher et filtrer l'information/Évaluer l'information/Stockier et retrouver les données
 - Communication et Collaboration : Interagir/Partager et Publier/Citoyenneté numérique/Collaborer/Respecter la netiquette/Identité numérique
 - Création de contenu : Créer des contenus numériques/Intégrer et retravailler des contenus/3.3 Respecter le droit (auteur ...)/Programmer, automatiser
 - Sécurité et Bien-être : Sécuriser l'environnement numérique/Protéger les données personnelles et la vie privée/Se préoccuper de la santé/Protéger l'environnement
 - Résolution de problèmes : Résoudre problèmes techniques/Identifier besoins et réponses technologiques/Usages créatifs/Identifier les besoins en compétences
- **ESPACE DE STOCKAGE.** Voir SUPPORT DE STOCKAGE.

- **EXTERNALISATION/OUTSOURCING.** L'externalisation désigne l'action pour une entreprise de confier une partie de ses activités à des partenaires extérieurs. Sa traduction en anglais « outsourcing » peut également être utilisée dans le langage courant en français.
- **FAI.** FAI signifie littéralement « Fournisseur d'accès à Internet ». En anglais, on l'appelle « Internet Service Provider »/ISP en anglais, c'est-à-dire « Fournisseur de services Internet ». C'est l'organisme qui fournit la connexion internet à de tierces personnes, entreprises ou particuliers.
- **FAILOVER.** Le Failover/basculement est un mode de fonctionnement de secours. Il fait basculer automatiquement le système tombé en panne ou en arrêt planifié sur une base de données, un serveur ou un réseau placé en attente. Le failover réaffecte les requêtes du système à l'arrêt vers le système de secours. Le retour vers le système de départ après sa restauration s'appelle le Failback.
- **FAQ.** FAQ est un acronyme qui vient de l'anglais et qui veut dire « Frequently Asked Questions », c'est-à-dire les « questions fréquemment posées ». En français, il a été traduit par « Foire Aux Questions ». Une FAQ est une liste de questions récurrentes/prévisibles sur un sujet donné accompagnées de leurs réponses : des définitions, des trucs, des solutions... Elle permet de soulager le service support en lui évitant de devoir répondre toujours aux mêmes questions.
- **GREEN IT.** Dénommée aussi « l'informatique durable », la notion de Green IT vise à diminuer l'empreinte économique, sociale et écologique des technologies de l'information et de la communication. Cela s'applique aux équipements informatiques, et ce, à tous les stades de leur durée de vie.
- **ISO 9001.** La norme ISO 9001 est publiée par l'Organisation internationale de la normalisation dont le sigle international est « ISO », abréviation de « International Organisation for Standardization ». Cette norme est utilisée pour définir les exigences à respecter dans le processus d'un management de qualité. Elle s'appuie sur quelques principes de management, comme par exemple : l'orientation client, la volonté d'amélioration continue etc. Quand les entreprises appliquent la norme ISO 9001, elles acquièrent des outils performants pour satisfaire les clients en améliorant, de façon qualitative, leurs prestations. La norme ISO 9001 est une norme générique, car elle ne spécifie aucun processus lié à un métier particulier. Il appartient à chaque organisation d'en définir le nombre et la portée.
- **ISO 27000.** Aussi référencée comme ISO/CEI 27000, il s'agit d'une norme de sécurité informatique publiée par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et par la Commission électrotechnique internationale (CEI). Elle vise à faciliter la gestion de la sécurité des informations telles que les données financières, les documents soumis à la propriété intellectuelle, les informations relatives au personnel ou les données confidentielles de tout type.
- **ISP.** Voir FAI.
- **ITIL.** L' « Information Technology Infrastructure Library », c'est-à-dire « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information », est un ensemble de documents qui regroupent les bonnes pratiques de management au sein d'un service informatique pour assurer aux clients internes et externes un service répondant à des normes de qualité au niveau international. L'objectif est de rendre ces pratiques plus sûres et plus performantes. L'ITIL est mis à jour régulièrement.

- **LOAD BALANCING.** Le Load Balancing est une solution informatique qui consiste à répartir les charges sur différents appareils d'un même réseau afin qu'ils ne soient pas surchargés. Grâce au Load Balancing, les multiples requêtes sont distribuées sur plusieurs serveurs et en multipliant les dispositifs plus modestes, obtient la même résistance à la charge qu'avec un seul appareil extrêmement puissant.
- **NAS.** « NAS » signifie « Network Attached Storage », c'est-à-dire « serveur de stockage en réseau » ou « boîtier de stockage en réseau ». C'est un serveur de fichiers capable de fonctionner de façon autonome et qui est utilisé pour le stockage et le partage de fichiers via un réseau. On peut le comparer à un disque dur relié à un réseau à ces différences près qu'il privatise le réseau utilisé pour le stockage des fichiers et qu'il permet un volume de stockage très important ainsi qu'un partage sur plusieurs appareil.
- **NIVEAUX D'INTERVENTION DANS LE SUPPORT INFORMATIQUE.** Il existe trois niveaux d'intervention dans la maintenance informatique :
 - Le premier niveau est exécuté par un opérateur d'un service à distance, ou « helpdesk » qui reçoit l'incident, l'alarme. Ce dernier s'occupe des actions simples comme la résolution de problèmes non bloquants ou l'accompagnement dans l'installation d'un logiciel.
 - Le deuxième niveau d'intervention est traité par une équipe support informatique. Elle traite des incidents plus préoccupants, pouvant même bloquer l'utilisateur. Le problème requiert une technicité plus élaborée et peut prendre plus de temps à être résolu.
 - Le troisième niveau d'intervention concerne le département qui a conçu les produits et qui est plus à même de répondre à un dysfonctionnement non connu. Il peut requérir l'intervention conjuguée non seulement des fournisseurs externes du matériel informatique et/ou des logiciels mais aussi des groupes techniques internes de l'entreprise. Une fois qu'une solution est apportée, celle-ci est documentée et le problème sera classé soit au niveau 1, soit au niveau 2 d'intervention.
- **NUMÉRIQUE RESPONSABLE.** Le numérique responsable est une démarche dont le but est d'améliorer continuellement l'empreinte écologique et sociale du numérique. Elle met le numérique au service du développement durable. Sa devise pourrait être : comment faire plus et mieux avec moins ?
- **OPÉRATEUR.** L'opérateur est un professionnel qui fait fonctionner une machine ou qui exécute une opération technique précise.
- **ORDONNANCER.** Ordonnancer un agenda de travail en fonction de l'urgence, de l'importance et/ou de la priorité, c'est le structurer de manière précise et juste selon des critères préétablis qui, ici, sont en lien avec les « bonnes pratiques ».
- **OUTIL DE GESTION DE PARC INFORMATIQUE/GPI.** Dans les profils informatiques, nous appelons « outil de gestion de parc informatique » le ou les logiciels qui permettent de réaliser les tâches suivantes :
 - L'inventaire des ordinateurs, périphériques, réseau, imprimantes et consommables associés
 - La gestion des licences (acquises, à acquérir, sites, OEM..) et des dates d'expiration
 - L'affectation du matériel par zone géographique (salle, étage...), par groupes d'utilisateurs et par utilisateur
 - La gestion des informations commerciales et financières (achat, garantie et extension, amortissement) ainsi que des états de matériel
 - La gestion des demandes d'intervention (entre départements, collègues ou venant des utilisateurs)

- La gestion du planning
- L'interface pour permettre à l'utilisateur final de déposer une demande d'intervention
- La réservation de matériel
- La gestion des bases de connaissances (FAQ et autres)
- La génération de rapports sur le matériel, de rapports réseau, de rapports sur les interventions
- ...
- **RAID.** RAID signifie Redundant Array of Independent Disks, littéralement « regroupement redondant de disques indépendants ». C'est une technique de virtualisation du stockage des données qui répartit celles-ci sur plusieurs disques afin d'obtenir de plus belles performances, une plus grande sécurité, un plus haut niveau de fiabilité et une meilleure tolérance aux pannes éventuelles des systèmes.
- **RESPONSABLE/SUPÉRIEUR.** Le supérieur ou responsable hiérarchique porte plusieurs noms. Cela peut être une teamleader, un directeur IT ou un responsable fonctionnel.
- **RGPD.** Le Règlement Général sur la Protection des Données permet d'encadrer le traitement des données personnelles par les organisations publiques et privées au sein de l'Union européenne. Ce règlement s'adapte aux évolutions technologiques telles que le commerce en ligne, les réseaux sociaux et encore toute autre application qui collecte des données à caractère personnel. Le but est de créer une relation de confiance entre les clients ou les usagers et les organisations.
- **SCRIPT.** Un script désigne une série de lignes de commandes (qui peuvent être rassemblées dans un fichier texte) qui exécutent une action pré-définie au moment de l'affichage d'une page web ou de la réalisation d'une action utilisateur. Il peut s'agir d'une suite de commandes simples qui s'enchaînent ou d'un script avancé qui optimise alors le code.
- **SCRIPTING.** Dans les grandes entreprises, le scripting est fait par les Administrateurs. Les instructions de scripting sont reçues en même temps que les procédures de travail. L'Opérateur système les applique. Les scriptings servent à automatiser des tâches simples sur les systèmes pour réaliser des sauvegardes ou backups, des mises à jour par exemple.
- **SÉCURITÉ INFORMATIQUE.** C'est l'ensemble des techniques qui assurent la protection de l'intégrité et de la confidentialité des informations stockées dans un système informatique. Cette protection s'effectue tant au niveau matériel que logicielle et elle repose essentiellement sur trois techniques : l'analyse de risques, la politique de sécurité et les techniques de sécurisation. Parmi les outils les utilisés, nous retrouvons les programmes antivirus, les pare-feu ou « firewalls », le cryptage de l'information et l'utilisation de mots de passe.
- **SERVEUR DE FICHIERS.** Un serveur de fichiers est un serveur qui héberge le service applicatif. Il permet de stocker une grande quantité de données et de les partager à travers un réseau. Les utilisateurs accèdent aux données via un protocole de partage de fichiers.
- **SGBD.** Un Système de Gestion de Base de Données, ou DBMS en anglais pour « Database Management System », est un logiciel système qui permet de stocker, de manipuler ou de gérer, et de partager ensuite des données dans une base de données. Ce système garantit également la

qualité et la confidentialité des informations. Les logiciels SGBD les plus connus sont MySQL, PostgreSQL, SQLite, Oracle Database, Microsoft SQL Server, Firebird ou Ingres.

- **SLA.** Le Service Level Agreement, littéralement « entente de niveau de service », est un contrat écrit passé entre le ou les clients et un prestataire d'un service informatique interne. Il définit le service qualitatif qui doit être fourni par un prestataire de service auprès du client. Dans le contrat, on y met des clauses qui fixent les objectifs attendus par le ou les clients, le niveau de service mais aussi les responsabilités de chacun.
- **SoD.** La Segregation of Duties ou « Séparation des tâches » est un concept qui impose qu'un ensemble de tâches ne puisse pas être réalisé par un acteur unique afin d'éviter des erreurs ou des fraudes. Une personne par exemple va initier la tâche, une autre la validera et une autre encore la contrôlera. Cela évite le cumul de droits et donc les risques pour le système d'information d'une entreprise. En plus de réduire les risques, la SoD permet d'être conformes aux normes en vigueur comme SOX, Les Accords de Bâle, ISO 27000, COBIT, ITIL etc. et de protéger les affaires des entreprises.
- **SOX.** Le Sarbanes and Oxley Act est une loi qui encadre la comptabilité des entreprises cotées en bourse aux États-Unis. Cette loi vise à protéger les investisseurs et à éviter ainsi toute fraude, erreur ou falsification des bilans d'une société. Il oblige les sociétés à mettre en place des procédures visant à éviter des anomalies dans la production des documents comptables et financiers. Le but est d'éviter de spéculer frauduleusement sur les actions des entreprises concernées.
- **SUPPORT DE STOCKAGE.** Un support de stockage est un élément matériel qui permet de stocker des données tel que : un HDD, un SSD, un disque mémoire, une clé USB, des cassettes (bandes), un disque dur, un NAS/une baie complète... Il est à différencier de l'espace de stockage qui est un espace en réseau local ou dans le cloud qui permet le support des données. Le « cloud » est un espace de stockage derrière lequel il y a des supports de stockage.
- **SYSTÈME.** La notion de « système » correspond l'ensemble des moyens qui permettent d'acquérir, de restituer, de traiter et de stocker les données numériques. Son équivalent anglais est le « data processing system ».
- **SWITCH.** Un switch est un « commutateur » ou « concentrateur réseau », c'est-à-dire un dispositif d'interconnexion de type « hub ». Il permet l'interconnexion de terminaux, d'ordinateurs, de serveurs ou de périphériques reliés à un même réseau physique. À la différence du hub, il fractionne le réseau en domaines de collision indépendants. Voir aussi HUB.
- **UTILISATEURS.** Les utilisateurs sont les personnes qui utilisent les outils informatiques mais qui ne sont pas forcément informaticiens.
- **VLAN.** Un Vlan est un Virtual local area network, littéralement un « réseau local virtuel ». Le procédé consiste à créer sur un même switch plusieurs réseaux indépendants qui ne communiquent pas entre eux. Le réseau est donc virtuellement fragmenté et les utilisateurs d'un VLAN n'auront pas accès au VLAN d'une autre groupe. Chaque équipe peut travailler, par exemple, sur son domaine en toute confidentialité.

Ce Profil de certification comprend 7 UAA (unités d'acquis d'apprentissage) :

➤ **Technicien-ne hardware en atelier :**

UAA 1 : « Utiliser un outil de gestion de parc informatique »

UAA 2 : « Assembler, configurer et dépanner en atelier un poste de travail et des équipements réseau & système »

UAA 3 : « Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement »

➤ **Technicien-ne poste de travail:**

UAA 1 : « Assembler, configurer et dépanner sur site un poste de travail utilisateur »

➤ **Opérateur-trice support informatique:**

UAA 1 : « Assurer à distance la maintenance et le dépannage du poste de travail utilisateur »

➤ **Technicien-ne réseau & système:**

UAA 1 : « Assembler, configurer et dépanner sur site les infrastructures réseau & système »

➤ **Opérateur-trice système:**

UAA 1 : « Surveiller, maintenir et dépanner les infrastructures réseau & système »

Qui feront chacune l'objet d'une évaluation lors d'une épreuve de qualification. Une **attestation de validation** pour chaque UAA sera octroyée lorsque l'épreuve est validée par le Jury de qualification.

Les **Certificats de qualification** seront octroyés lorsque toutes les épreuves auront été validées et que le **stage en entreprise**² aura été réalisé.

² Pour les élèves de l'enseignement de plein exercice – Pour l'enseignement en alternance, voir les dispositions prévues dans le Décret du 3 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance.
PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Références du Profil de certification

Intitulé de l'option de base groupée concernée

Technicien-ne en informatique

Code de l'option

2213

Durée en année(s) scolaire(s) sur laquelle est organisée l'option de base groupée

3 années (4^e, 5^e, 6^e année) dans enseignement secondaire ordinaire et spécialisé de forme 4, de plein exercice ou en alternance (« Article 49 »), en technique de qualification

Profils de formation auxquels se réfère l'option de base groupée

- ✓ Profil de formation du/de la « Technicien·ne hardware en atelier » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 9 juin 2022
- ✓ Profil de formation du/de la « Technicien·ne poste de travail » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 9 juin 2022
- ✓ Profil de formation de l'« Opérateur·trice système » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 9 juin 2022
- ✓ Profil de formation du/de la « Technicien·ne réseau & système » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 9 juin 2022
- ✓ Profil de formation de l'« Opérateur·trice support informatique » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 9 juin 2022

Nombre minimum et nombre maximum de semaines de stage au service des apprentissages de la formation concernée³

Nombre minimum de semaines de stage: 8 semaines

Dans l'enseignement en alternance : sans objet

Nombre maximum de semaines de stage: 19 semaines

Certificats de qualification (CQ) délivrés aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par les profils de formation concernés

CQ du/de la « Technicien·ne hardware en atelier » - CQ du/de la « Technicien·ne réseau & système » - CQ de l'« Opérateur·trice support informatique »

CQ du/de la « Technicien·ne poste de travail » - CQ de l'« Opérateur·trice système »

Positionnement de la certification par rapport au cadre francophone des certifications (CFC) :

Niveau 4 : « Technicien·ne hardware en atelier », « Technicien·ne poste de travail », « Opérateur·trice système », « Technicien·ne réseau et système », « Opérateur·trice support informatique »

³ En 4^e année la durée maximale des stages de type 2 est de 4 semaines.

Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET

Le parcours d'apprentissage proposé par le Profil de certification **recommande** un ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA), donne une estimation temporelle pour chaque unité et alloue les points ECVET.



- *La maîtrise des UAA du profil de « **Technicien hardware en atelier** est un prérequis pour entreprendre l'apprentissage de l'UAA **du/de la Technicien-ne poste de travail**.*
- *La maîtrise des UAA 1 et 3 du profil de « **Technicien hardware en atelier** » (UAA 1 « Utiliser un outil de gestion de parc informatique » et UAA 3 « Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement ») est un prérequis pour entreprendre l'apprentissage de l'UAA **du/de la Technicien-ne réseau & système**.*
- *La maîtrise des UAA 1 et 3 du profil de « **Technicien hardware en atelier** » et de l'UAA du profil de « **Technicien-ne poste de travail** » (« Utiliser un outil de gestion de parc informatique », « Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement » et « Assembler, configurer et dépanner sur site un poste de travail utilisateur ») est un prérequis pour entreprendre l'apprentissage de l'UAA **de l'Opérateur·trice support informatique**.*

	Ordre de déroulement des UAA	Intitulé	Nbre de semaines	Validation	ECVET
4 ^e année	UAA 1* (THA)	Utiliser un outil de gestion de parc informatique	15	Oui	27
	UAA 2* (THA)	Assembler, configurer et dépanner en atelier un poste de travail et des équipements réseau & système	9	-	-
	UAA 3 (THA)	Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement	3	-	-
5 ^e année	UAA 2* (THA)	Assembler, configurer et dépanner en atelier un poste de travail et des équipements réseau & système	6	Oui	32
	UAA 3* (THA)	Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement	8	Oui	25
	UAA 1 (TPT)	Assembler, configurer et dépanner sur site un poste de travail utilisateur	10	Oui	25
	UAA 1 (OSI)	Assurer à distance la maintenance et le dépannage du poste de travail utilisateur	3	-	-
6 ^e année	UAA 1 (OSI)	Assurer à distance la maintenance et le dépannage du poste de travail utilisateur	6	Oui	27
	UAA 1 (TRS)	Assembler, configurer et dépanner sur site les infrastructures réseau & système	15	Oui	32
	UAA 1 (OS)	Surveiller, maintenir et dépanner les infrastructures réseau & système	6	Oui	12

*Les apprentissages de ces UAA peuvent être vus de manière concomitante.

THA : Technicien-ne hardware en atelier **TPT** : Technicien-ne poste de travail **TRS** : Technicien-ne réseau & système **OSI** : Opérateur·trice_support informatique **OS** : Opérateur·trice système

+ Des semaines allouées aux projets scolaires, aux activités de dépassement, aux remédiations, aux séjours. La liberté de chaque école est totale quant à l'utilisation des « semaines-projets » pourvu qu'un lien réel soit établi avec la formation.

Activités clés (AC)

Technicien·ne hardware en atelier

AC1 : ENREGISTRER ET DOCUMENTER LES INTERVENTIONS UTILISATEURS ET LE MATERIEL UTILISE

AC2 : ASSEMBLER ET PRECONFIGURER LES EQUIPEMENTS UTILISATEURS

AC3 : EFFECTUER DES DEPANNAGES HARDWARE SUR LES EQUIPEMENTS UTILISATEURS

Technicien·ne poste de travail

AC1 : ENREGISTRER ET DOCUMENTER LES INTERVENTIONS UTILISATEURS ET LE MATERIEL UTILISE

AC2 : EFFECTUER L'INSTALLATION ET LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS UTILISATEURS

Opérateur·trice support informatique

AC1 : TRAITER LES DEMANDES UTILISATEURS

AC2 : ENREGISTRER ET DOCUMENTER LES INTERVENTIONS UTILISATEURS

Technicien·ne réseau & système

AC1 : ENREGISTRER ET DOCUMENTER LES INTERVENTIONS RÉSEAU & SYSTÈME

AC2 : EFFECTUER L'INSTALLATION ET LA MAINTENANCE DU HARDWARE RÉSEAU & SYSTÈME

Opérateur·trice système

AC1 : RÉALISER LE MONITORING RÉSEAU & SYSTÈME

AC2 : EFFECTUER L'INSTALLATION ET LA MAINTENANCE RÉSEAU & SYSTÈME DE 1^{ER} NIVEAU

Articulation entre CP⁴ / CPD⁵ / AC⁶ / UAA⁷

Technicien·ne hardware en atelier

INTITULÉ DES UAA

- **UAA 1** : « Utiliser un outil de gestion de parc informatique »
- **UAA 2** : « Assembler, configurer et dépanner en atelier un poste de travail et des équipements réseau & système »
- **UAA 3** : « Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement »

⁴ CP = Compétences professionnelles

⁵ CPD = Compétences professionnelles détaillées

⁶ AC = Activités clés

⁷ UAA = Unités d'acquis d'apprentissage

TABLEAU DE RÉPARTITION DES CP / CPD / UAA

ACTIVITÉ CLÉ 1

ENREGISTRER ET DOCUMENTER LES INTERVENTIONS UTILISATEURS ET LE MATERIEL UTILISE

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA1	UAA 2	UAA 3
Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données liée à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise.	X	X	X
Poser un diagnostic de panne afin de décider de l'intervention à mener.			
Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités.	X	X	X

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1	UAA 2UAA2	UAA 3UAA3
Prendre en charge la mise en marche, la réparation et la remise en marche matérielles d'équipements utilisateurs/clients en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise et des normes d'informatique écoresponsable.			
Sélectionner les pièces adéquates neuves ou d'occasion pour la remise en état d'équipements informatiques.			

ACTIVITÉ CLÉ 2

ASSEMBLER ET PRECONFIGURER LES EQUIPEMENTS UTILISATEURS

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1	UAA 2	UAA 3
Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données liée à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise.			
Poser un diagnostic de panne afin de décider de l'intervention à mener.			
Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités.	X	X	X

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1	UAA 2	UAA 3
Prendre en charge la mise en marche, la réparation et la remise en marche matérielles d'équipements utilisateurs/clients en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise et des normes d'informatique écoresponsable.		X	
Sélectionner les pièces adéquates neuves ou d'occasion pour la remise en état d'équipements informatiques.			

ACTIVITÉ CLÉ 3

EFFECTUER DES DEPANNAGES HARDWARE SUR LES EQUIPEMENTS UTILISATEURS

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1	UAA 2	UAA 3
Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données liée à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise.			
Poser un diagnostic de panne afin de décider de l'intervention à mener.			X
Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités.	X	X	X

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1	UAA 2	UAA 3
Prendre en charge la mise en marche, la réparation et la remise en marche matérielles d'équipements utilisateurs/clients en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise et des normes d'informatique écoresponsable.		X	
Sélectionner les pièces adéquates neuves ou d'occasion pour la remise en état d'équipements informatiques.		X	

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA1	UAA 2	UAA 3
Prendre en charge les tâches logistiques et administratives nécessaires pour l'accomplissement de son travail et de celui de l'infirmier			

Articulation entre CP⁸ / CPD⁹ / AC¹⁰ / UAA¹¹

➤ Technicien·ne poste de travail:

INTITULÉ DE L'UAA

- **UAA 1 : « Assembler, configurer et dépanner sur site un poste de travail utilisateur »**

⁸ CP = Compétences professionnelles

⁹ CPD = Compétences professionnelles détaillées

¹⁰ AC = Activités clés

¹¹ UAA = Unité d'Acquis d'Apprentissage

TABLEAU DE RÉPARTITION DES CP / CPD / UAA

ACTIVITÉ CLÉ 1

ENREGISTRER ET DOCUMENTER LES INTERVENTIONS UTILISATEURS ET LE MATÉRIEL UTILISÉ

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1
Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données relative à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise.	X
Analyser une situation et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener.	

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1
Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités.	X
Prendre en charge les interventions de premier niveau sur les équipements utilisateurs en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise.	
Expliquer en présentiel à l'utilisateur final l'utilisation de l'outil informatique concerné par l'intervention.	

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

ACTIVITÉ CLÉ 2

EFFECTUER L'INSTALLATION ET LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS UTILISATEURS

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1
Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données relative à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise.	
Analyser une situation et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener.	X
Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités.	X

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1
Prendre en charge les interventions de premier niveau sur les équipements utilisateurs en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise.	X
Expliquer en présentiel à l'utilisateur final l'utilisation de l'outil informatique concerné par l'intervention.	X

Articulation entre CP¹² / CPD¹³ / AC¹⁴ / UAA¹⁵

Opérateur·trice support informatique

INTITULÉ DE L'UAA

- **UAA 1** : « Assurer à distance la maintenance et le dépannage du poste de travail utilisateur »

¹² CP = Compétences professionnelles

¹³ CPD = Compétences professionnelles détaillées

¹⁴ AC = Activités clés

¹⁵ UAA = Unité d'acquis d'apprentissage

TABLEAU DE RÉPARTITION DES CP / CPD / UAA

ACTIVITÉ CLÉ 1

TRAITER LES DEMANDES UTILISATEURS

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1
Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données liée à la documentation à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise.	
Analyser une situation à distance et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener	X
Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au	X

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités.	
COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1
Prendre en charge à distance les demandes/incidents utilisateurs de premier niveau en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service et dans le respect des procédures internes de l'entreprise définis dans le contrat SLA	XX
Expliquer à distance à l'utilisateur final l'utilisation des outils informatiques et les manipulations correctrices en rapport avec l'intervention	X

ACTIVITÉ CLÉ 2

ENREGISTRER ET DOCUMENTER LES INTERVENTIONS UTILISATEURS

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1
Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données liée à la documentation à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise.	XX
Analyser une situation à distance et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener	
	X

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités.	
COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1
Prendre en charge à distance les demandes/incidents utilisateurs de premier niveau en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service et dans le respect des procédures internes de l'entreprise définis dans le contrat SLA	
Expliquer à distance à l'utilisateur final l'utilisation des outils informatiques et les	

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

manipulations correctrices en rapport avec l'intervention	
--	--

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA1
<p>Prendre en charge la mise en marche, la réparation et la remise en marche matérielles d'équipements utilisateurs/clients en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise et des normes d'informatique écoresponsable.</p>	
<p>Sélectionner les pièces adéquates neuves ou d'occasion pour la remise en état d'équipements informatiques.</p>	

Articulation entre CP¹⁶ / CPD¹⁷ / AC¹⁸ / UAA¹⁹

Technicien·ne réseau & système

INTITULÉ DE L'UAA

UAA 1 : « Assembler, configurer et dépanner sur site les infrastructures réseau & système »

¹⁶ CP = Compétences professionnelles

¹⁷ CPD = Compétences professionnelles détaillées

¹⁸ AC = Activités clés

¹⁹ UAA = Unité d'acquis d'apprentissage

1. TABLEAU DE RÉPARTITION DES CP / CPD / UAA

ACTIVITÉ CLÉ 1

ENREGISTRER ET DOCUMENTER LES INTERVENTIONS RÉSEAU & SYSTÈME

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1
Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données liée à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures en vigueur dans l'entreprise.	X
Installer ou retirer des composants matériels (hardware) réseau & système en suivant rigoureusement les instructions de son planning d'intervention, conformément aux spécifications matérielles, aux exigences des	

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

<p>systemes d'exploitation, aux specifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise.</p>	
<p>Assurer la performance optimale, la maintenance et la compatibilité des ressources matérielles (hardware) réseau & système en suivant rigoureusement les instructions de son planning d'intervention, conformément aux spécifications matérielles, aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise.</p>	<p>X</p>

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1
Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités	X
Adapter sa communication aux exigences de son environnement et à son interlocuteur, en français et en anglais	

ACTIVITÉ CLÉ 2

EFFECTUER L'INSTALLATION ET LA MAINTENANCE DU HARDWARE RÉSEAU & SYSTÈME

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1
Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données liée à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures en vigueur dans l'entreprise.	X
Installer ou retirer des composants matériels (hardware) réseau & système en suivant rigoureusement les instructions de son planning d'intervention, conformément aux spécifications matérielles, aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant,	X

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

<p>aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise.</p>	
<p>Assurer la performance optimale, la maintenance et la compatibilité des ressources matérielles (hardware) réseau & système en suivant rigoureusement les instructions de son planning d'intervention, conformément aux spécifications matérielles, aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise.</p>	<p>X</p>

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA1
Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités	
Adapter sa communication aux exigences de son environnement et à son interlocuteur, en français et en anglais	X

Articulation entre CP²⁰ / CPD²¹ / AC²² / UAA²³

Opérateur·trice système

INTITULÉ DE L'UAA

- **UAA 1** : « Surveiller, maintenir et dépanner les infrastructures réseau & système »

²⁰ CP = Compétences professionnelles

²¹ CPD = Compétences professionnelles détaillées

²² AC = Activités clés

²³ UAA = Unité d'acquis d'apprentissage

1. TABLEAU DE RÉPARTITION DES CP / CPD / UAA

ACTIVITÉ CLÉ 1

RÉALISER LE MONITORING RÉSEAU & SYSTÈME

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1UAA1
Analyser une situation à distance et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener.	X
Prendre en charge la surveillance, la maintenance et les interventions de premier niveau sur les systèmes et les réseaux de l'entreprise en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des	X

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

procédures internes de l'entreprise.	
---	--

ACTIVITÉ CLÉ 2

EFFECTUER L'INSTALLATION ET LA MAINTENANCE RÉSEAU & SYSTÈME DE 1ER NIVEAU

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UAA 1UAA1
Analyser une situation à distance et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener.	XX
Prendre en charge la surveillance, la maintenance et les interventions de premier niveau sur les systèmes et les réseaux de l'entreprise en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise.	X

UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE (UAA)

A/ TECHNICIEN·NE HARDWARE EN ATELIER

UAA 1	Utiliser un outil de gestion de parc informatique
Compétences professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données liée à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités
Activités clés	<ul style="list-style-type: none"> Enregistrer et documenter les interventions utilisateurs et le matériel utilise Assembler et préconfigurer les équipements utilisateurs Effectuer des dépannages hardware sur les équipements utilisateurs

APTITUDES	SAVOIRS
- Intervenir dans un outil de gestion de parc informatique : <ul style="list-style-type: none"> Créer une intervention Identifier les phases d'une intervention Rédiger une documentation d'exploitation claire et précise (langage technique adéquat, nomenclature, modélisation, procédés de création de contenu...) Clôturer une intervention 	- Les concepts informatiques généraux (<i>IT Essentials, IoT Essentials</i>) et leur fonctionnement, en français et en anglais : <ul style="list-style-type: none"> le hardware : les ordinateurs, les périphériques/dispositifs mobiles et les objets connectés les drivers le rôle et le fonctionnement d'un OS la logique des conventions de nommage : OS et parc informatique

	<ul style="list-style-type: none"> • Les principaux logiciels usuels en entreprise (bureautique, Internet, réseau, logiciels verticaux, cloud, sécurité...) • Les notions de logiciels liés au secteur d'activité de l'organisation et à l'exploitation IT • la connectivité avec les autres périphériques : téléphones, smart TV, GPS, postes de téléphonie IP... • les méthodes d'identification et d'authentification • le fonctionnement d'un outil de gestion de parc informatique • les structures du système de fichiers • les log files • les éléments constitutifs d'une unité centrale et les principes de sa configuration (BIOS/UEFI...) <p>- Les phases d'une intervention : le constat, la collecte de paramètres, la recherche de la source, le diagnostic, la résolution, le suivi</p> <p>- Les procédures de création et de clôture d'une intervention dans un outil de gestion de parc informatique</p>
<p>- Mettre à jour l'inventaire du parc informatique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivre les mouvements et la logistique du hardware • Appliquer les normes d'étiquetage du hardware • Classer le hardware suivant son étiquetage 	<p>- Les méthodes de gestion du hardware d'un parc informatique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le classement/référencement du hardware

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

<ul style="list-style-type: none"> • Localiser les composants dans le stock informatique • Vérifier l'étiquetage du hardware • Recréer/reproduire un étiquetage erroné ou inexistant 	<ul style="list-style-type: none"> • l'étiquetage (naming convention) des composants informatiques neufs ou utilisés • le suivi des ressources hardware (nouvelle demande, demande de changement, incident, autre...) • le stockage du hardware <p>- Les modalités de gestion des licences</p>
- Appliquer les bonnes pratiques liées à ses interventions, en utilisant les outils à disposition	- Les bonnes pratiques relatives à l'utilisation d'un outil de gestion de parc informatique (éthique, précautions...)
<i>Dans le cadre de l'utilisation de l'outil de gestion de parc informatique</i>	
<p>- Appliquer les règles et les procédures pour assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la sécurité, l'intégrité et la protection des ressources informatiques hardware et software • la protection des données personnelles (RGPD) • l'application des principes du numérique responsable • la déontologie du métier • la confidentialité 	<p>- Les principales règles concernant la sécurité, l'intégrité, la déontologie, la confidentialité</p> <p>- Les principes du numérique responsable</p>
- Travailler de façon ergonomique	- Les règles d'ergonomie liées à son travail
<p>- Comprendre et utiliser le langage technique sectoriel approprié en français et en anglais</p> <p>- Effectuer les recherches techniques, sectorielles et documentaires spécifiques à ses</p>	<p>- Les bonnes pratiques (validité des sources...) et le fonctionnement de la recherche d'informations pertinentes</p> <p>- Une/des méthodes qui permettent d'organiser une veille technologique</p>

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

interventions (bases de connaissances internes et externes...)	<ul style="list-style-type: none"> - Les impacts de l'évolution numérique (<i>Digital Mindset...</i>) - Le vocabulaire technique sectoriel nécessaire à la compréhension de la documentation en anglais
<ul style="list-style-type: none"> - Adapter sa communication au niveau de connaissance de son interlocuteur 	<ul style="list-style-type: none"> - La communication professionnelle : les techniques de base de la communication verbale et non-verbale entre collègues et avec les utilisateurs - Les principes de la communication bienveillante
<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à un environnement de travail agréable pour ses collègues et pour soi-même - Participer à l'amélioration continue de son service 	<ul style="list-style-type: none"> - Les principales techniques et les principaux outils de travail collaboratif - Les bonnes pratiques pour une application et une transmission efficaces des consignes de travail

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Informations communiquées au candidat

Tâche :

- Sur bases des consignes reçues, le candidat traite les tickets qui lui sont adressés via l'outil de gestion de parc informatique²⁴

Éléments fournis au candidat :

- Le matériel requis pour la réalisation des tâches
- Les consignes structurées via un outil de gestion de parc informatique réel ou simulé²⁵
- La convention d'étiquetage (*naming convention*)
- Au cours de l'épreuve, le candidat peut poser des questions d'éclaircissement en rapport avec la ou les tâches demandées. L'évaluateur y répond ou non en fonction de la pertinence de la question
- À tout moment, le candidat peut consulter la documentation interne (qui inclut une FAQ) et/ou externe

Temps de réalisation :

- 1 à 2 heures pour l'ensemble de l'épreuve

Mise en situation :

- Situation reconstituée : en centre de compétence, en CTA, en centre de formation, en Pôle Formation Emploi ou en centre d'enseignement

Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

- Le candidat traite 6 tickets de demande d'intervention transmis via l'outil de gestion de parc informatique
- Sur l'ensemble des tickets, le candidat réalise au minimum une fois chacune des tâches suivantes :
 - procéder à l'ouverture d'une demande d'intervention pour solliciter l'intervention d'un autre service
 - compléter un ticket d'intervention d'un collègue

²⁴ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

²⁵ Les consignes peuvent être transmises en format papier, par exemple.

- vérifier la disponibilité des ressources (composants informatiques...) nécessaires aux interventions renseignées dans une série de 5 interventions
- localiser dans le stock 5 composants informatiques via leur numéro de référence (étiquetage)
- Au cours de l'épreuve, le candidat est confronté au minimum une fois aux éléments de complexité suivants :
 - Les instructions du ticket d'intervention sont en anglais
 - Le traitement du ticket requiert la consultation de documentation technique approfondie (vérifier si le hardware est sous garantie, n° de série...)
- Pour l'ensemble des tâches, le candidat est confronté à un minimum de 2 éléments de complexité parmi les suivants :
 - La demande d'intervention n'est pas conforme
 - La demande d'intervention n'est pas clairement libellée
 - La demande d'intervention n'est pas adressée au bon interlocuteur
 - La demande d'intervention se situe hors de son périmètre d'intervention
 - La demande d'intervention manque d'informations techniques
 - Il manque des composants informatiques dans le stock
 - Un des composants informatiques est bien étiqueté mais mal rangé

Autonomie durant l'épreuve :

- Le candidat réalise les tâches demandées en autonomie et sous la supervision de l'évaluateur

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les tickets d'intervention sont traités
- Les délais impartis sont respectés

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Le traitement de la demande d'intervention est pertinent
- Les procédures de recherches d'informations techniques en français ou en anglais sont appliquées
- Toutes les données sont mises à jours dans l'outil de gestion de parc informatique

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles

Indicateurs globalisants :

- Les règles et/ou les bonnes pratiques liées à la sécurité, à la confidentialité et à l'intégrité des données, des ressources et des équipements (hardware, outils...) sont respectées

Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Les informations sont communiquées de façon professionnelle

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

UAA 2	Assembler, configurer et dépanner en atelier un poste de travail et des équipements réseau & système
Compétences professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au hardware et de la base de données liée à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise • Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités • Prendre en charge la mise en marche, la réparation et la remise en marche matérielles d'équipements utilisateurs/clients en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise et des normes d'informatique écoresponsable • Sélectionner les pièces adéquates neuves ou d'occasion pour la remise en état d'équipements informatiques
Activités clés	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrer et documenter les interventions utilisateurs et le matériel utilisé • Assembler et préconfigurer les équipements utilisateurs • Effectuer des dépannages hardware sur les équipements utilisateurs

APTITUDES	SAVOIRS
<p>- Réceptionner et entreposer en atelier les équipements à dépanner dans le respect des procédures en vigueur</p>	<p>- Les bonnes pratiques (éthique, précautions...) relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à la réception de hardware en atelier • aux interventions hardware en atelier
<p>- Prendre connaissance de la demande et sélectionner les éléments/équipements nécessaires pour chaque intervention</p> <p>- Recueillir les informations nécessaires à son intervention et le cas échéant se baser sur le diagnostic établi en cas de dysfonctionnement</p> <p>- Se référer aux procédures relatives à ses interventions et les suivre, notamment préparer le matériel nécessaire (pour l'intervention et pour faire face à d'autres situations/dysfonctionnements imprévus)</p> <p>- Organiser son travail en fonction du stock et des demandes à traiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ordonnancer ses interventions selon l'urgence/l'importance/la priorité • vérifier la disponibilité du hardware nécessaire • organiser/réorganiser le planning de la journée en fonction des besoins et de la disponibilité des ressources • mettre le hardware nécessaire en prévisionnel • demander au département stock de commander le hardware manquant/à réapprovisionner 	<p>- Les concepts informatiques généraux (<i>IT Essentials</i>) et leur fonctionnement, en français et en anglais :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le hardware : les ordinateurs, les périphériques/dispositifs mobiles et objets connectés • les drivers • le rôle et le fonctionnement d'un OS • la logique des conventions de nommage : OS et parc informatique • les principaux logiciels usuels en entreprise (bureautique, Internet, réseau, logiciels verticaux, cloud, sécurité...) • la connectivité avec les autres périphériques : téléphones, smart TV, GPS, postes de téléphonie IP... • les méthodes d'identification et d'authentification • le fonctionnement d'un outil de gestion de parc informatique • les structures d'objets et du système de fichiers • les log files

<p>- Vérifier l'état de conformité de l'équipement ou des composants réceptionnés avec les informations transmises dans la demande</p> <p>- Déterminer le périmètre de l'intervention et transmettre au niveau fonctionnel supérieur les interventions excédant son champ d'intervention</p> <p>- Initier et conclure la prise en charge d'une demande d'intervention dans un outil de gestion de parc informatique²⁶</p>	<ul style="list-style-type: none"> • les éléments constitutifs d'une unité centrale et les principes de sa configuration (BIOS/UEFI...) <p>- Les concepts réseau nécessaires à son travail et leur fonctionnement, en français et en anglais :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les notions de connectique/les réseaux • les schémas réseau de base • les composants réseau • les risques liés à ses interventions • le fonctionnement des appareils de mesure (multimètre, testeur de câbles, testeur de signaux, sondes...) • des notions de numérisation d'informations, de signaux Ethernet... • les bases de la maintenance informatique • les notions élémentaires de sécurité informatique et les contrôles de base • l'identification des composants et des utilisateurs • les fondamentaux de l'électricité et de l'électronique nécessaires à ses activités • les notions de Cloud Computing liées à ses interventions <p>- Les principes des systèmes de sauvegarde et d'archivage en local, en réseau et sur le cloud liés à son travail</p>
--	--

²⁶ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

	<ul style="list-style-type: none"> - Les principes de transfert d'informations et de données en tant que flux liés à son métier - Les bases du fonctionnement des lignes de commandes et leurs paramètres nécessaires à son travail - Les bases du fonctionnement des scripts nécessaires à son travail : les effets des scripts, leur description, les implications de leur utilisation... - Le périmètre de ses interventions - Une/des méthodes de recueil des informations nécessaires à ses interventions : sur l'équipement, dans l'outil de gestion de parc informatique, auprès de son responsable, de l'utilisateur, du demandeur... - Une/des méthodes d'organisation de son travail en fonction de l'urgence/l'importance/la priorité - Une/des méthodes de gestion prévisionnelle du stock en interne : vérification de la disponibilité, réservation et demande de commande de hardware... - Les principes de base de la bonne gestion d'un stock informatique : <ul style="list-style-type: none"> • approvisionnement prévisionnel du stock, bordereau de commande et délais associés en fonction de la structure dans laquelle le Technicien travaille • vérification de la disponibilité des composants en fonction du fournisseur
--	--

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

	<ul style="list-style-type: none"> coût du hardware et mise en concurrence de plusieurs fournisseurs : notions d'Accord/de Marché Cadre/ de Marché public avec un fournisseur
<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les bonnes pratiques liées à ses interventions, en utilisant les outils à disposition - Utiliser les documents et les références appropriés à chaque intervention 	<ul style="list-style-type: none"> - Les bonnes pratiques liées à ses interventions
<ul style="list-style-type: none"> - Assembler les composants d'une configuration standard et/ou spécifique : <ul style="list-style-type: none"> d'un poste de travail d'équipements destinés à la migration d'un parc informatique (postes de travail ou infrastructures centralisées) d'une infrastructure/d'équipements réseau & système : routeurs, switches, points d'accès WIFI (« AP »), serveurs... - Pré-installer l'OS et les pilotes additionnels - Pré-configurer les périphériques/dispositifs mobiles 	<ul style="list-style-type: none"> - Les principaux équipements du poste de travail : ordinateur de bureau, PC tout en un, PC Gamer, ordinateur portable... - L'architecture (la schématique) d'un poste de travail et ses particularités : les composants et l'organisation des composants - Les composants internes et externes de base d'un poste de travail : supports de stockage, mémoires, bus, docking stations... - Les principes de la sélection de composants compatibles via la HCL/Hardware Compatibility List - Les bases de l'architecture (la schématique) des infrastructures réseau & système et leurs particularités : les composants et l'organisation des composants - Les principaux composants internes et externes des infrastructures réseau & système : routeurs, switches, serveurs... - Les procédures (+ séquençage) d'assemblage, de démontage et de remplacement de composants hardware (équipements et

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

	<p>périphériques) nécessaires pour la réalisation de son travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les procédures de (pré)configuration d'un poste de travail/d'équipements réseau & système - Les principaux outils hardware/software spécifiques pour assembler, pré-configurer et tester les équipements et leur fonctionnement - Les procédures d'installation/pré-installation des systèmes d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> • les configurations logicielles standards et spécifiques • les méthodes d'installation et de déploiement des OS • les principaux outils de configuration fournisseur • la configuration des périphériques
<ul style="list-style-type: none"> - Anticiper/Résoudre les conflits ou les anomalies hardware/software éventuels - Actualiser/Reconditionner un poste de travail : en modifier la configuration hardware selon une configuration standard et/ou spécifique - Dépanner un poste de travail/des équipements réseau & système et/ou résoudre un dysfonctionnement hardware/software/réseau sur base d'un diagnostic établi : <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner les composants adéquats et vérifier la HCL/Hardware Compatibility List • Remplacer des composants défectueux 	<ul style="list-style-type: none"> - Les différentes étapes de tests à effectuer avant/pendant/après l'assemblage sur les composants et sur le poste de travail/l'équipement réseau & système - Les principaux logiciels et leur fonctionnement pour effectuer ces tests - Les principales causes de dysfonctionnement possibles hardware/software liées à son travail : failles, anomalies, menaces, conflits, incompatibilités, défaillances liées à la durée de vie des équipements... - Une/des méthodes de résolution de ces dysfonctionnements dans les limites de son périmètre d'intervention

<ul style="list-style-type: none"> • Mettre le software à niveau • Modifier la configuration hardware/software • ... <p>- Rétablir la fonctionnalité des périphériques/dispositifs mobiles d'un poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les remplacer • réaliser des réparations basiques : changer une batterie, remplacer un écran, une fiche de chargement... <p>- Tester les équipements fixes et mobiles et effectuer les ajustements nécessaires</p> <p>- Réaliser les opérations logicielles qui ne peuvent être réalisées sur site par le Technicien poste de travail ou à distance par l'Opérateur support utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • rétablir la fonctionnalité des logiciels (OS, pilotes, applications) des équipements fixes et mobiles • récupérer des données utilisateur sur un support défectueux • reformater/Nettoyer un système d'exploitation • ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Les principes des systèmes de back up et d'archivage en local, en réseau et dans le cloud - Les principales réparations relatives aux périphériques/dispositifs mobiles d'un poste de travail - Les principales opérations logicielles liées au dépannage d'un poste de travail/d'équipements réseau & système et les procédures pour les effectuer (changement de disque dur avec récupération des données par exemple...)
<p>- Valoriser les équipements en fin de vie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • démonter les équipements et trier les composants • identifier les composants lors du tri au démontage • tester les composants 	<ul style="list-style-type: none"> - Les principes et les techniques de valorisation des équipements et des composants informatiques : déclassement/requalification - Une/des méthodes pour décider de l'éventuelle réparation ou du remplacement des périphériques d'un poste de travail

<ul style="list-style-type: none"> • déclasser les composants inutilisables • requalifier les composants réutilisables : <ul style="list-style-type: none"> ✓ les stocker ✓ les inventorier dans l'outil de gestion de parc informatique en justifiant ce choix 	
<p>- Réaliser les opérations de maintenance du poste de travail/des équipements réseau & système qui ne peuvent être réalisées sur site ou par contrôle à distance, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dépoussiérage du système de refroidissement • vérification de l'intégrité et de l'état de fonctionnement du disque dur • élimination des processus et services inutiles • mise à jour des pilotes, des antivirus, du système d'exploitation, des logiciels principaux... • mise à jour des BIOS et des firmwares 	<p>- Les principales opérations de maintenance hardware d'un poste de travail/d'équipements réseau & système propres au travail en atelier</p> <p>- Les procédures et les outils logiciels pour la mise en œuvre de cette maintenance</p> <p>- Les principaux outils de maintenance hardware/software nécessaires à son travail et leur fonctionnement</p>
<p>- Renseigner/Compléter/Documenter ses interventions dans l'outil de gestion de parc informatique et y reporter toute intervention qu'il n'a pas pu réaliser</p>	<p>- Les procédures de documentation d'une intervention dans un outil de gestion de parc informatique et les bonnes pratiques qui y sont associées</p>
<p><i>Dans le cadre de ses interventions en atelier</i></p>	
<p>- Appliquer les règles et les procédures pour assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la sécurité, l'intégrité et la protection des ressources informatiques hardware et software 	<p>- Les principales règles concernant la sécurité, l'intégrité, la déontologie, la confidentialité</p> <p>- Les principes du numérique responsable</p>

<ul style="list-style-type: none"> • la protection des données personnelles (RGPD) • l'application des principes du numérique responsable • la déontologie du métier • la confidentialité 	
- Travailler de façon ergonomique	- Les règles d'ergonomie liées à son travail
- Appliquer les règles de sécurité électrique concernant la protection des personnes et des équipements	<ul style="list-style-type: none"> - Les risques et les dangers liés à l'électricité statique - Les règles électriques concernant la protection des personnes et des équipements
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et utiliser le langage technique sectoriel approprié en français et en anglais - Effectuer les recherches techniques et documentaires spécifiques à ses interventions (bases de connaissances internes et externes...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les bonnes pratiques (validité des sources...) et le fonctionnement de la recherche d'informations pertinentes - Une/des méthodes qui permettent d'organiser une veille technologique - Les impacts de l'évolution numérique (<i>Digital Mindset...</i>) - Le vocabulaire technique sectoriel nécessaire à la compréhension de la documentation en anglais
- Adapter sa communication au niveau de connaissance de son interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> - La communication professionnelle : les techniques de base de la communication verbale et non-verbale entre collègues et avec les utilisateurs - Les principes de la communication bienveillante
- Contribuer à un environnement de travail agréable pour ses collègues et pour soi-même	- Les principales techniques et les principaux outils de travail collaboratif

- Participer à l'amélioration continue de son service	- Les bonnes pratiques pour une application et une transmission efficaces des consignes de travail
---	--

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Tâches :

Sur base des consignes reçues :

1. Le candidat assemble un poste de travail et le référence
2. Le candidat modifie la configuration d'un poste de travail déjà installé
3. Le candidat répartit/répertorie une série de composants en matériel réutilisable ou obsolète et documente ses interventions en justifiant ses choix

Éléments fournis au candidat :

- Le matériel requis pour la réalisation des tâches
- Les consignes structurées via un outil de gestion de parc informatique²⁷ réel ou simulé²⁸
- La convention d'étiquetage (*naming convention*)
- Les règles de déclassement et de requalification
- Au cours de l'épreuve, le candidat peut poser des questions d'éclaircissement en rapport avec la ou les tâches demandées. L'évaluateur y répond ou non en fonction de la pertinence de la question
- Le candidat peut contacter l'utilisateur/un collègue/son responsable. L'évaluateur endossera ces rôles, le cas échéant
- À tout moment, le candidat peut consulter la documentation interne (qui inclut une FAQ) et/ou externe

Temps de réalisation :

- Entre 3 heures et 4 heures pour l'ensemble de l'épreuve

Mise en situation :

- Situation reconstituée : en centre de compétence, en CTA, en centre de formation, en Pôle Formation Emploi ou en centre d'enseignement

²⁷ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

²⁸ Les consignes peuvent être transmises en format papier, par exemple.

Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

- *Pour l'ensemble des tâches*, le candidat est confronté au minimum une fois aux éléments de complexité suivants :
 - Les instructions de la demande d'intervention sont en anglais
 - Le traitement de la tâche requiert la consultation de documentation technique approfondie (vérifier si le hardware est sous garantie, n° de série...)
 - Le traitement de la tâche exige de contacter l'utilisateur/un collègue/son responsable

- *Tâche 1*
 - Le candidat assemble un poste de travail à usage bureautique
 - Le candidat installe et configure le système d'exploitation (OS + pilotes)
 - La documentation technique du poste de travail est en anglais

- *Tâche 2*
 - Le candidat transfère l'OS/l'environnement complet de l'utilisateur (applications et données) sans installation « From Scratch²⁹ »
 - L'équipement récepteur est plus performant
 - Le candidat s'assure de la conservation d'intégrité des données initiales
 - Le candidat teste la fonctionnalité des logiciels transférés

- *Tâche 3*
 - La série comprend entre 5 et 7 composants théoriquement réutilisables
 - Parmi ces composants :
 - ✓ au moins deux sont inutilisables
 - ✓ au moins deux sont réutilisables et à répertorier
 - ✓ un des composants est en bon état mais obsolète
 - Le candidat effectue le tri des composants destinés à être déclassés

Autonomie durant l'épreuve :

- Le candidat réalise les tâches demandées en autonomie et sous la supervision de l'évaluateur

²⁹ C'est-à-dire « depuis zéro ».

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les délais impartis sont respectés

- *Tâche 1*
 - Le poste de travail utilisateur est prêt pour être installé sur site
 - Les configurations hardware/software installées sont conformes à la demande
- *Tâche 2*
 - La nouvelle configuration du poste de travail est opérationnelle
- *Tâche 3*
 - Les composants sont requalifiés ou déclassés conformément aux consignes

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Le traitement de la demande d'intervention est pertinent
- Les procédures relatives à l'assemblage, à la configuration et à la valorisation sont appliquées
- Les procédures de recherche d'informations techniques en français ou en anglais sont appliquées
- Les interventions sont documentées et les données mises à jour dans l'outil de gestion de parc informatique

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles

Indicateurs globalisants :

- Les règles et/ou les bonnes pratiques liées à la sécurité, à la confidentialité et à l'intégrité des données, des ressources et des équipements (hardware, outils...) sont respectées

Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Les informations sont communiquées de façon professionnelle

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA

UAA 3	DIAGNOSTIQUER ET RESOUDRE UN DYSFONCTIONNEMENT
Compétences professionnelles	<ul style="list-style-type: none">• Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au hardware et de la base de données relative à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise• Poser un diagnostic de panne afin de décider de l'intervention à mener• Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités
Activités clés	<ul style="list-style-type: none">• Enregistrer et documenter les interventions utilisateurs et le matériel utilisé• Assembler et préconfigurer les équipements utilisateurs• Effectuer des dépannages hardware sur les équipements utilisateurs

APTITUDES	SAVOIRS
<p>- Prendre connaissance de la demande et sélectionner les éléments/équipements nécessaires pour chaque intervention</p> <p>- Recueillir les informations nécessaires au diagnostic, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les informations auprès de l'utilisateur • les observations visuelles, via l'utilisateur le cas échéant • les paramètres et la configuration actuels • l'historique des interventions sur l'équipement • la documentation technique hardware et software • ... <p>- Se référer aux procédures relatives à ses interventions et les suivre, notamment préparer le matériel nécessaire (pour l'intervention et pour faire face à d'autres dysfonctionnements imprévus)</p> <p>- Ordonnancer les demandes de diagnostic selon l'urgence/l'importance/la priorité et organiser son travail en fonction de ces critères</p> <p>- Vérifier l'état de conformité du hardware (équipement, composants...) avec les informations transmises dans la demande</p> <p>- Déterminer le périmètre de l'intervention/du dysfonctionnement et transmettre à l'interlocuteur fonctionnel adéquat les</p>	<p>- Les concepts informatiques généraux (<i>IT Essentials</i>) et leur fonctionnement, en français et en anglais :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le hardware : les ordinateurs et les périphériques/dispositifs mobiles • les drivers • le rôle et le fonctionnement d'un OS • la logique des conventions de nommage : OS et parc informatique • Les principaux logiciels usuels en entreprise (bureautique, Internet, réseau, logiciels verticaux, cloud, sécurité...) • Les notions de logiciels sectoriels • la connectivité avec les autres périphériques : téléphones, smart TV, GPS, postes de téléphonie IP... • les méthodes d'identification et d'authentification • le fonctionnement d'un outil de gestion de parc informatique • les structures d'objets et du système de fichiers • les log files • les éléments constitutifs d'une unité centrale et les principes de sa configuration (BIOS/UEFI...) <p>- Le périmètre de ses interventions</p> <p>- Les procédures relatives à ses interventions</p>

<p>interventions excédant son champ d'intervention</p> <p>- Initier et conclure la prise en charge d'une demande de diagnostic dans un outil de gestion de parc informatique³⁰</p>	<p>- Une/des méthodes d'organisation de son travail en fonction de l'urgence/l'importance/la priorité</p>
<p>- Appliquer les bonnes pratiques liées à ses interventions, en utilisant les outils à disposition</p> <p>- Utiliser les documents et les références appropriés à chaque intervention</p>	<p>- Les bonnes pratiques (éthique, précautions...) relatives au diagnostic et aux interventions hardware/software qui en découlent</p>
<p>- Poser un pré-diagnostic de dysfonctionnement sur base des informations récoltées</p> <p>- Comparer les paramètres et la configuration avec les paramètres et la configuration attendus</p> <p>- Établir une logique de recherche de dysfonctionnement efficiente par rapport aux cas rencontrés, en utilisant des outils méthodologiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sérier et isoler les problèmes • Vérifier le bon fonctionnement des différents composants hardware • Réaliser les tests et les manipulations nécessaires pour prendre en compte tous les éléments présents dans le dysfonctionnement à résoudre • ... <p>- Émettre des hypothèses et les vérifier</p> <p>- Poser le diagnostic de dysfonctionnement</p>	<p>- Les différents types de dysfonctionnements possibles dans le cadre de ses interventions</p> <p>- Les informations nécessaires à l'élaboration d'un diagnostic de son niveau d'intervention</p> <p>- La méthodologie du diagnostic :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des méthodes de questionnement et de collecte d'informations (logigrammes...) • Des modes opératoires à suivre pour poser un diagnostic <p>- Les fonctionnalités principales des logiciels de pose de diagnostic</p> <p>- Les tests à effectuer sur le hardware/software pour détecter un dysfonctionnement</p> <p>- L'utilisation d'outils permettant de tester le fonctionnement du hardware ou du software (matériel sain, composants vérifiés/de référence...)</p>
<p>- Renseigner/Compléter/Documenter ses interventions dans l'outil de gestion de parc</p>	<p>- Les procédures de documentation d'une intervention dans un outil de gestion de parc</p>

³⁰ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

informatique ³¹ , y compris retranscrire la démarche de diagnostic, et y reporter toute intervention qu'il n'a pas pu réaliser	informatique et les bonnes pratiques qui y sont associées
<i>Dans le cadre de la pose de diagnostic</i>	
- Appliquer les règles et les procédures pour assurer : <ul style="list-style-type: none"> • la sécurité, l'intégrité et la protection des ressources informatiques hardware et software • la protection des données personnelles (RGPD) • l'application des principes du numérique responsable • la déontologie du métier • la confidentialité 	- Les principales règles concernant la sécurité, l'intégrité, la déontologie, la confidentialité - Les principes du numérique responsable
- Travailler de façon ergonomique	- Les règles d'ergonomie liées à son travail
- Appliquer les règles de sécurité électrique concernant la protection des personnes et des équipements	- Les risques et les dangers liés à l'électricité statique - Les règles électriques concernant la protection des personnes et des équipements
- Comprendre et utiliser le langage technique sectoriel approprié en français et en anglais - Effectuer les recherches techniques, sectorielles et documentaires spécifiques à ses interventions (bases de connaissances internes et externes...)	- Les bonnes pratiques (validité des sources...) et le fonctionnement de la recherche d'informations pertinentes - Une/des méthodes qui permettent d'organiser une veille technologique - Les impacts de l'évolution numérique (<i>Digital Mindset...</i>)

³¹ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

	<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire technique sectoriel nécessaire à la compréhension de la documentation en anglais
<ul style="list-style-type: none"> - Adapter sa communication au niveau de connaissance de son interlocuteur 	<ul style="list-style-type: none"> - La communication professionnelle : les techniques de base de la communication verbale et non-verbale entre collègues et avec les utilisateurs - Les principes de la communication bienveillante
<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à un environnement de travail agréable pour ses collègues et pour soi-même - Participer à l'amélioration continue de son service 	<ul style="list-style-type: none"> - Les principales techniques et les principaux outils de travail collaboratif - Les bonnes pratiques pour une application et une transmission efficaces des consignes de travail

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Note :

Dans ce contexte d'évaluation, « résoudre » implique fournir une ou plusieurs solutions aux différents dysfonctionnements et non de les mettre en œuvre. Les aptitudes liées au dépannage sont évaluées dans l'UAA « Assembler, configurer et dépanner en atelier un poste de travail et des équipements réseau & système ».

Informations communiquées au candidat

Tâche :

- Sur base des consignes reçues, le candidat diagnostique les dysfonctionnements, en décrivant la démarche suivie

Éléments fournis au candidat :

- Le matériel requis pour la réalisation des tâches
- Les consignes structurées via un outil de gestion de parc informatique³² réel ou simulé³³
- La convention d'étiquetage (*naming convention*)
- Au cours de l'épreuve, le candidat peut poser des questions d'éclaircissement en rapport avec la ou les tâches demandées. L'évaluateur y répond ou non en fonction de la pertinence de la question
- Le candidat peut contacter l'utilisateur/un collègue/son responsable. L'évaluateur endossera ces rôles, le cas échéant
- À tout moment, le candidat peut consulter la documentation interne (qui inclut une FAQ) et/ou externe

Temps de réalisation :

- 2 heures pour l'ensemble de l'épreuve

Mise en situation :

- Situation reconstituée : en centre de compétence, en CTA, en centre de formation, en Pôle Formation Emploi ou en centre d'enseignement

³² Voir *Glossaire technique* du présent profil.

³³ Les consignes peuvent être transmises en format papier, par exemple.

Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

- Le détail des dysfonctionnements n'est pas mentionné
- La tâche comprend au moins 2 dysfonctionnements distincts non liés :
 - un dysfonctionnement évident (hardware : connecteur endommagé...)
 - un dysfonctionnement hardware/software/connectique non-évident, c'est-à-dire dont le message d'erreur ne clarifie pas la panne (une barrette de rame a lâché, un problème d'OS...)

Autonomie durant l'épreuve :

- Le candidat réalise les tâches demandées en autonomie et sous la supervision de l'évaluateur

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les dysfonctionnements sont diagnostiqués
- Les délais impartis sont respectés

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Le traitement de la demande d'intervention est pertinent
- La procédure/démarche de diagnostic est cohérente et justifiée
- Les interventions, y compris la ou les solutions proposées pour les dysfonctionnements, sont documentées et les données mises à jour dans l'outil de gestion de parc informatique

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles

Indicateurs globalisants :

- Les règles et/ou les bonnes pratiques liées à la sécurité, à la confidentialité et à l'intégrité des données, des ressources et des équipements (hardware, outils...) sont respectées

Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Les informations sont communiquées de façon professionnelle

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA

B/ TECHNICIEN·NE POSTE DE TRAVAIL

UAA 1	ASSEMBLER, CONFIGURER ET DEPANNER SUR SITE UN POSTE DE TRAVAIL UTILISATEUR
Compétences professionnelles	<ul style="list-style-type: none">• Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données relative à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise• Analyser une situation et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener• Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités• Prendre en charge les interventions de premier niveau sur les équipements utilisateurs en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise• Expliquer en présentiel à l'utilisateur final l'utilisation de l'outil informatique concerné par l'intervention
Activités clés	<ul style="list-style-type: none">• Enregistrer et documenter les interventions utilisateurs et le matériel utilisé• Effectuer l'installation et la maintenance des équipements utilisateurs

APTITUDES	SAVOIRS
<ul style="list-style-type: none"> - Prendre connaissance de la demande et sélectionner les éléments/équipements nécessaires pour chaque intervention - Recueillir les informations nécessaires à son intervention et le cas échéant se baser sur le diagnostic établi en cas de dysfonctionnement - Vérifier et assurer la disponibilité et l'état du hardware à installer - Se référer aux procédures relatives à ses interventions et les suivre, notamment préparer le matériel nécessaire (pour l'intervention et pour faire face à d'autres dysfonctionnements imprévus) - Ordonner les demandes d'intervention selon l'urgence/l'importance/la priorité et organiser son travail en fonction de ces critères - Vérifier l'état de conformité de l'équipement et/ou des besoins utilisateur avec les informations transmises dans la demande - Déterminer le périmètre de l'intervention et transmettre au niveau fonctionnel supérieur les interventions excédant son champ d'intervention - Initier et conclure la prise en charge d'une demande d'intervention dans un outil de gestion de parc informatique³⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> - Les notions de Cloud Computing nécessaires à son travail - Les principes des systèmes de sauvegarde et d'archivage en local, en réseau et sur le cloud liés à son travail - Les principes de transfert d'informations et de données en tant que flux liés à son métier - Les bases du fonctionnement des lignes de commandes et leurs paramètres nécessaires à son travail - Les bases du fonctionnement des scripts liées à ses interventions : les effets des scripts, leur description, les implications de leur utilisation... - Le périmètre de ses interventions - Les procédures relatives à ses interventions - Une/des méthodes d'organisation de son travail en fonction de l'urgence/l'importance/la priorité - Les outils hardware/software spécifiques et appropriés à chaque intervention sur un poste de travail - Une/des méthodes de recueil d'informations auprès de l'utilisateur ou du demandeur : le questionnement logique et l'écoute active notamment

³⁴ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

<p>- Appliquer les bonnes pratiques liées à ses interventions, en utilisant les outils à disposition</p> <p>- Utiliser les documents et les références appropriés à chaque intervention</p>	<p>- Les bonnes pratiques relatives aux interventions sur le poste de travail sur site (éthique, précautions...)</p>
<p>- Réaliser les opérations hardware d'installation/configuration/assemblage d'un poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assembler des composants ou des éléments poste de travail • Connecter physiquement les différents éléments • Installer et connecter les dispositifs mobiles sur le poste de travail : messagerie, smartphone, tablette... • Brancher l'équipement au réseau • Réaliser les tests de fonctionnement • Résoudre les anomalies et les conflits éventuels <p>- Corriger sur site, si nécessaire, les configurations hardware non conformes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modifier la configuration RAM • Remplacer un composant par un composant identique tel qu'une carte mère... • ... <p>- Réaliser les opérations software d'installation standard d'un poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les logiciels correspondants à cette configuration standard 	<p>- Les différentes configurations hardware possibles d'un poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la variété des configurations • l'historique des configurations (la configuration précédente, limites de garantie...) • l'accompagnement utilisateur • ... <p>- Les principaux équipements du poste de travail : ordinateur de bureau, PC tout en un, PC Gamer, ordinateur portable, serveur/connexion au serveur...</p> <p>- L'architecture (la schématique) d'un poste de travail et ses particularités : les composants et l'organisation des composants, y compris les petits serveurs décentralisés, Appliances (équipements spécifiques)...</p> <p>- Les procédures d'installation d'un poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les vérifications à faire avant de procéder à l'intervention • la configuration hardware d'un équipement fixe ou portable : connexions, branchements... • la configuration software standard d'un poste de travail fixe ou portable : OS, logiciels requis par l'entreprise...

<ul style="list-style-type: none"> • les configurations utilisateurs spécifiques pour ces logiciels : langue différente, plug-in... • la configuration des dispositifs mobiles : messagerie, smartphone, tablette... • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • la configuration software personnalisée d'un poste de travail fixe ou portable : recettes utilisateur (« Cookbook »), logiciels spécifiques, les stores d'applications et les Image Disks (y compris via le Cloud)... • les procédures de gestion des demandes spécifiques des utilisateurs (quels sont les logiciels ou les accès autorisés par l'employeur par exemple) • l'actualisation hardware/software • l'installation et la configuration des dispositifs mobiles : messagerie, smartphone, tablette... • la récupération des données utilisateur issues d'un autre équipement et les règles du RGPD appliquées à la manipulation de ces données <p>- Les principaux outils/software de configuration fournisseur relatifs à ses opérations</p>
<p>- Veiller à la concordance des équipements désignés pour l'intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la conformité du hardware/matériel : le hardware référencé dans le ticket est bien le hardware désigné/trouvé • la conformité de l'étiquetage • au besoin restaurer l'étiquetage • la reprise/récupération du hardware non utilisé, selon la convention établie 	<p>- Une procédure de vérification de la concordance des équipements au sein d'une demande d'intervention</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ... 	
<p>- Diagnostiquer des dysfonctionnements sur un poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueillir les informations nécessaires • Émettre des hypothèses • Vérifier les hypothèses • Poser le diagnostic de dysfonctionnement <p>- Dépanner un poste de travail et/ou résoudre sur site un dysfonctionnement hardware/software/réseau :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplacer un équipement défectueux • Remplacer un périphérique/dispositif mobile défectueux • Mettre le software à niveau • Modifier la configuration hardware/software • Résoudre un problème de connectivité sur les périphériques usuels des utilisateurs • Rétablir l'accès de l'équipement au réseau • ... 	<p>- Les principales causes de dysfonctionnement possibles liées à son travail : failles, anomalies, menaces, conflits, incompatibilités, défaillances liées à la durée de vie des équipements...</p> <p>- Une/des méthodes de résolution de ces dysfonctionnements dans les limites de son périmètre d'intervention</p>
<p>- Tester les équipements fixes et mobiles et effectuer les ajustements nécessaires jusqu'à ce que le poste de travail soit opérationnel</p>	<p>- Les différentes étapes de tests à effectuer avant/pendant/après son intervention</p> <p>- Les principaux logiciels et leur fonctionnement pour effectuer ces tests</p>
<p>- Effectuer les actions de maintenance hardware/software nécessaires au bon fonctionnement du poste de travail</p>	<p>- Les principales opérations de maintenance d'un poste de travail sur site : nettoyages, réglages, mises à jour/à niveau, antivirus...</p>

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

	- Les procédures et les outils logiciels pour la mise en œuvre de cette maintenance
- Relayer et acter les interventions des fournisseurs lorsque ceux-ci doivent intervenir directement sur le hardware ou le software des utilisateurs	- Les principales interventions hardware/software de personnes externes (fournisseurs, autres) sur un poste de travail et les procédures à appliquer lors de ces interventions
- Vérifier avec le demandeur la conformité de la configuration du poste de travail par rapport à la demande initiale - Expliquer à l'utilisateur les modalités d'utilisation de son poste de travail et répondre à des questions liées à son utilisation professionnelle - Émettre si nécessaire et faire signer le bon de livraison/la lettre de transfert au demandeur quand l'intervention est terminée	- Les principes du bon de livraison/de la lettre de transfert et les procédures d'entreprise relatives à son émission et à sa réception
- Renseigner/Compléter/Documenter ses interventions dans l'outil de gestion de parc informatique et y reporter toute intervention qui ne peut être effectuée sur site	- Les procédures de documentation d'une intervention dans un outil de gestion de parc informatique et les bonnes pratiques qui y sont associées
<i>Dans le cadre de ses interventions sur le poste de travail</i>	
- Appliquer les règles et les procédures pour assurer : <ul style="list-style-type: none"> • la sécurité, l'intégrité et la protection des ressources informatiques hardware et software • la protection des données personnelles (RGPD) 	- Les principales règles concernant la sécurité, l'intégrité, la déontologie, la confidentialité - Les principes du numérique responsable

<ul style="list-style-type: none"> • l'application des principes du numérique responsable • la déontologie du métier • la confidentialité 	
- Travailler de façon ergonomique	- Les règles d'ergonomie liées à son travail
- Appliquer les règles de sécurité électrique concernant la protection des personnes et des équipements	- Les risques et les dangers liés à l'électricité statique - Les règles électriques concernant la protection des personnes et des équipements
- Comprendre et utiliser le langage technique sectoriel approprié en français et en anglais - Effectuer les recherches techniques et documentaires spécifiques à ses interventions (bases de connaissances internes et externes...)	- Les bonnes pratiques (validité des sources...) et le fonctionnement de la recherche d'informations pertinentes - Une/des méthodes qui permettent d'organiser une veille technologique - Les impacts de l'évolution numérique (<i>Digital Mindset...</i>) - Le vocabulaire technique sectoriel nécessaire à la compréhension de la documentation en anglais
- Adapter sa communication au niveau de connaissance de son interlocuteur	- La communication professionnelle : les techniques de base de la communication verbale et non-verbale entre collègues et avec les utilisateurs - Les principes de la communication bienveillante
- Contribuer à un environnement de travail agréable pour ses collègues et pour soi-même - Participer à l'amélioration continue de son service	- Les principales techniques et les principaux outils de travail collaboratif - Les bonnes pratiques pour une application et une transmission efficaces des consignes de travail

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Informations communiquées au candidat

Tâche :

Sur base des consignes reçues, le candidat :

- installe chez le client un nouveau poste de travail selon la configuration hardware/software demandée
- en vérifie la conformité et la bonne compréhension auprès de l'utilisateur

Éléments fournis au candidat :

- Le matériel requis pour la réalisation des tâches
- Les consignes structurées via un outil de gestion de parc informatique³⁵ réel ou simulé³⁶
- Au cours de l'épreuve, le candidat peut poser des questions d'éclaircissement en rapport avec la ou les tâches demandées. L'évaluateur y répond ou non en fonction de la pertinence de la question
- Le candidat peut contacter l'utilisateur/un collègue/son responsable. L'évaluateur endossera ces rôles, le cas échéant
- À tout moment, le candidat peut consulter la documentation interne (qui inclut une FAQ) et/ou externe

Temps de réalisation :

- 2 heures pour l'ensemble de l'épreuve

Mise en situation :

- Situation reconstituée : en centre de compétence, en CTA, en centre de formation, en Pôle Formation Emploi ou en centre d'enseignement

Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

- Le poste de travail peut concerner un nouvel emploi ou l'installation d'un nouvel équipement pour un travailleur déjà en place
- Le candidat prend connaissance des informations/instructions qui ont été fournies à l'utilisateur pour structurer l'échange avec celui-ci (configuration spécifique)

³⁵ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

³⁶ Les consignes peuvent être transmises en format papier, par exemple.

- Le candidat installe un poste de travail à usage bureautique qui comporte 5 éléments parmi les suivants :
 - 1 imprimante ou imprimante/scanner/copieur partagée
 - 1 périphérique/dispositif mobile parmi les suivants : périphérique d'identification, lecteur de code-barres, dispositif de paiement, GSM, tablette, appareil photo, un dispositif VOIP...
 - 2 logiciels propres à l'utilisateur/au demandeur tels que : un programme de discussion interne, l'accès à une application propre à l'entreprise, une application de visioconférence, un logiciel graphique, un logiciel d'accès, un antivirus...
 - 1 suite bureautique/collaborative
 - ...
- Le candidat installe les fonctionnalités nécessaires à l'utilisateur sur base de ses consignes et des informations fournies par le demandeur (configuration spécifique) : téléphone, mail, comptes personnels pour les outils de communication...
- Le candidat vérifie et assure l'accès utilisateur à l'environnement de travail
- Le candidat présente, vérifie et assure la conformité de la configuration du poste de travail avec la demande initiale et fournit à l'utilisateur les précisions ou les explications nécessaires à l'utilisation professionnelle de cette configuration : se connecter/reconnecter, introduire/réintroduire les mots de passe, les données essentielles...

Autonomie durant l'épreuve :

- Le candidat réalise les tâches demandées en autonomie et sous la supervision de l'évaluateur

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les configurations hardware/software installées sont opérationnelles et conformes à la demande
- L'utilisateur est informé sur la configuration et sur le fonctionnement professionnel de son équipement
- Les délais impartis sont respectés

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Le traitement de la demande d'intervention est pertinent
- Les procédures relatives à l'assemblage, à la configuration, à la vérification et à la remise du poste de travail à l'utilisateur sont appliquées
- Les interventions sont documentées et les données mises à jour dans l'outil de gestion de parc informatique

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles

Indicateurs globalisants :

- Les règles et/ou les bonnes pratiques liées à la sécurité, à la confidentialité et à l'intégrité des données, des ressources et des équipements (hardware, outils...) sont respectées

Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Les informations sont communiquées de façon professionnelle

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA

C/ OPERATEUR·TRICE SUPPORT INFORMATIQUE

UAA 1	ASSURER A DISTANCE LA MAINTENANCE ET LE DEPANNAGE DU POSTE DE TRAVAIL UTILISATEUR
Compétences professionnelles	<ul style="list-style-type: none">• Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise• Analyser une situation à distance et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener• Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités• Prendre en charge à distance les demandes/incidents utilisateurs de premier niveau en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise• Expliquer à distance à l'utilisateur final l'utilisation des outils informatiques et les manipulations correctrices en rapport avec l'intervention
Activités clés	<ul style="list-style-type: none">• Traiter les demandes utilisateurs• Enregistrer et documenter les interventions utilisateurs

APTITUDES	SAVOIRS
<p>- Prendre connaissance de la demande et l'analyser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trier, voir ce qui peut être pris en charge immédiatement • Décrire/Relayer la suite du processus/de l'intervention <p>- Recueillir toutes les informations nécessaires par une stratégie de communication adaptée à l'utilisateur pour définir la demande et en vérifier la nature:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adaptation du poste de travail • informations • formation • explications pédagogiques • suivi • soutien technique • ... <p>- Gérer la communication à distance de façon claire et efficace : propos clairs, pertinence des questions, respect de l'utilisateur...</p> <p>- Se référer aux procédures relatives à ses interventions et les suivre</p> <p>- Ordonnancer les demandes d'intervention selon l'urgence/l'importance/la priorité et organiser son travail en fonction de ces critères</p> <p>- Vérifier l'état de conformité du poste de travail, des besoins de l'utilisateur et des possibilités d'intervention à distance avec les informations transmises dans la demande</p>	<p>- Les notions de Cloud Computing nécessaires à son travail</p> <p>- Les principes des systèmes de sauvegarde et d'archivage en local, en réseau et sur le Cloud liés à son travail</p> <p>- Les principes de transfert d'informations et de données en tant que flux lié à son métier</p> <p>- Les notions de Load Balancing</p> <p>- Le périmètre de ses interventions</p> <p>- Les procédures relatives à ses interventions</p> <p>- Une/des méthodes d'organisation de son travail en fonction de l'urgence/l'importance/la priorité</p> <p>- Une/des méthodes de recueil d'informations à distance auprès de l'utilisateur ou du demandeur : le questionnement logique et l'écoute active notamment</p> <p>- Les outils spécifiques et appropriés à chaque intervention à distance sur un poste de travail et leur fonctionnement, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un/des logiciels de contrôle à distance/Remote Control • Un/des tableaux de bord/Dashboarding • Les accès Helpdesk sur les outils d'entreprise • ...

<p>- Déterminer le périmètre de l'intervention et transmettre au niveau fonctionnel supérieur les interventions excédant son champ d'intervention</p> <p>- Initier et conclure la prise en charge d'une demande d'intervention dans un outil de gestion de parc informatique³⁷</p>	
<p>- Appliquer les bonnes pratiques liées à ses interventions, en utilisant les outils à disposition</p> <p>- Utiliser les documents et les références appropriés à chaque intervention</p>	<p>- Les bonnes pratiques relatives aux interventions à distance sur le poste de travail (éthique, précautions...)</p>
<p>- Guider un utilisateur à distance dans la résolution pratique d'une situation/d'un problème informatique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • suivre/respecter la procédure/le scénario/la checklist/le logigramme mis en place • pratiquer le questionnement logique et l'écoute active • réagir adéquatement face à un interlocuteur problématique • favoriser la relation avec l'utilisateur • participer le cas échéant à l'élaboration de cette procédure/de ce scénario • ... <p>- Apporter une solution fonctionnelle à la demande de l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • utiliser des outils d'accès à distance au poste de travail pour réaliser soi-même l'intervention requise 	<p>- Une/des méthodes (procédure/scénario/checklist/logigramme...) pour guider un utilisateur à distance dans la résolution d'une situation/d'un problème informatique</p> <p>- Les canaux de communication et leur fonctionnement professionnel : courrier, email, chat, sms, appel téléphonique, appel en visioconférence...</p> <p>- Les procédures de suivi des interventions auprès des utilisateurs en fonction du canal de communication utilisé</p>

³⁷ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

<ul style="list-style-type: none"> • adresser la demande à un autre service et assurer le suivi de l'intervention • informer/orienter l'utilisateur vers un autre service qui répondra à sa demande • ... <p>- Informer l'utilisateur de façon professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pratiquer l'écoute active • adapter son vocabulaire au niveau de connaissance de son interlocuteur • appuyer ses explications de démonstrations 	
<p>- Tester et valider à distance la fonctionnalité de la solution apportée à l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • via des outils de prise en main à distance • en posant des questions à l'utilisateur pour s'assurer de la résolution de la panne • ... 	<p>- Les différentes étapes de tests à effectuer à distance avant/pendant/après ses interventions</p> <p>- Les principaux logiciels et leur fonctionnement pour effectuer ces tests</p>
<p>- Assurer la communication post-traitement auprès de l'utilisateur via le canal de communication le plus pertinent : courrier, email, chat, sms, appel téléphonique, appel en visioconférence, FAQ, Intranet...</p> <p>- Effectuer le suivi de l'intervention jusqu'à sa totale résolution</p>	<p>- Les logiciels de gestion du suivi des interventions auprès des utilisateurs et leur fonctionnement</p>

<p>- Diagnostiquer à distance des dysfonctionnements sur un poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueillir les informations nécessaires • Émettre des hypothèses • Vérifier les hypothèses • Poser le diagnostic de dysfonctionnement <p>- Dépanner, à la demande de l'utilisateur, un poste de travail à distance et/ou résoudre des dysfonctionnements hardware/software/réseau, en effectuant des opérations telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traiter des problèmes d'accès au réseau (Intranet, Internet, VPN...) • Traiter des problèmes d'accès utilisateur à des bases de données/logiciels/autres • Corriger/traiter un bug • Corriger/traiter un conflit • Résoudre des problèmes de performance • Modifier des paramètres qui posent problème • ... <p>- S'assurer de la résolution des pannes auprès des utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leur poser des questions en faisant preuve d'empathie, en reformulant, en adaptant son vocabulaire... 	<p>- Les principaux dysfonctionnements/les principales causes de dysfonctionnements possibles liés à son travail et leur résolution :</p> <ul style="list-style-type: none"> • failles, anomalies • menaces • conflits, incompatibilités • défaillances liées à la durée de vie des équipements... • connectique et alimentation • problèmes d'accès, d'authentification (MFA...) • problèmes liés aux stratégies/restrictions/paramètres imposés par l'entreprise • dysfonctionnements liés aux scripts • ... <p>- Une/des méthodes de résolution de ces dysfonctionnements dans les limites de son périmètre d'intervention et de celui de l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • anamnèse avec l'utilisateur • diagnostic hardware/software/réseau • ...
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser avec les utilisateurs les vérifications/tests pertinents • Les informer, le cas échéant, de comportements préventifs possibles • ... 	
<p>- Identifier/Effectuer/Relayer les actions/les opérations nécessaires au bon fonctionnement du poste de travail, en fonction des incidents ou des anomalies de fonctionnement rencontrés : nettoyage (virus, malware, services, gestion d'espaces de stockage...), réglages, mises à jour/à niveau...</p>	<p>- Les principales actions/opérations nécessaires au bon fonctionnement du poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • nettoyage (virus, malware, services...) • gestion logique des disques durs (Data Overload...) • réglages, mises à jour/à niveau... • ...
<p>- Effectuer des opérations en lignes de commandes</p> <p>- Exécuter les scripts transmis par l'équipe support pour effectuer certaines tâches telles que : back-ups/sauvegardes, mises à jour, changements de configuration...</p> <p>- Communiquer aux utilisateurs l'impact des opérations de maintenance sur leur équipement et, le cas échéant, décrire ces opérations</p>	<p>- Le fonctionnement des lignes de commandes et leurs paramètres/interface graphique nécessaires à son travail</p> <p>- Le fonctionnement des scripts nécessaires à son travail : les effets des scripts, leur description, les implications de leur utilisation...</p>
<p>- Renseigner/Compléter/Documenter l'intervention dans l'outil de gestion de parc informatique et y reporter toute intervention qui ne peut être effectuée à distance</p> <p>- Exploiter la base de données et suivre la résolution des incidents, le cas échéant</p> <p>- Donner des alertes lorsque les incidents sont récurrents afin d'identifier les problèmes</p>	<p>- Les procédures de documentation d'une intervention dans un outil de gestion de parc informatique et les bonnes pratiques qui y sont associées</p>

- Transmettre après intervention au département adéquat les opérations qu'il n'a pas pu effectuer	
<i>Dans le cadre de ses interventions utilisateur</i>	
- Appliquer les règles et les procédures pour assurer : <ul style="list-style-type: none"> • la sécurité, l'intégrité et la protection des ressources informatiques hardware et software • la protection des données personnelles (RGPD) • l'application des principes du numérique responsable • la déontologie du métier • la confidentialité 	- Les principales règles concernant la sécurité, l'intégrité, la déontologie, la confidentialité - Les principes du numérique responsable
- Travailler de façon ergonomique	- Les règles d'ergonomie liées à son travail
- Comprendre et utiliser le langage technique sectoriel approprié en français et en anglais - Effectuer les recherches techniques et documentaires spécifiques à ses interventions (bases de connaissances internes et externes...)	- Les bonnes pratiques (validité des sources...) et le fonctionnement de la recherche d'informations pertinentes - Une/des méthodes qui permettent d'organiser une veille technologique - Les impacts de l'évolution numérique (<i>Digital Mindset...</i>) - Le vocabulaire technique sectoriel nécessaire à la compréhension de la documentation en anglais
- Adapter sa communication au niveau de connaissance de son interlocuteur	- La communication professionnelle : les techniques de base de la communication verbale et non-verbale entre collègues et avec les utilisateurs

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

	- Les principes de la communication bienveillante
- Contribuer à un environnement de travail agréable pour ses collègues et pour soi-même - Participer à l'amélioration continue de son service	- Les principales techniques et les principaux outils de travail collaboratif - Les bonnes pratiques pour une application et une transmission efficaces des consignes de travail

Contexte d'évaluation

Informations communiquées au candidat

Tâches :

Sur base des consignes reçues :

Le candidat traite une demande utilisateur sur son poste de travail uniquement par téléphone

Le candidat traite une demande utilisateur sur son poste de travail par une prise de contrôle à distance et un contact permanent avec l'utilisateur

Éléments fournis au candidat :

- Le matériel requis pour la réalisation des tâches
- Les consignes structurées via un outil de gestion de parc informatique³⁸ réel ou simulé³⁹
- Avant l'épreuve, le candidat peut poser des questions d'éclaircissement en rapport avec la ou les tâches demandées. L'évaluateur y répond ou non en fonction de la pertinence de la question
- Le candidat peut contacter l'utilisateur/un collègue/son responsable. L'évaluateur endossera ces rôles, le cas échéant
- À tout moment, le candidat peut consulter la documentation interne (qui inclut une FAQ) et/ou externe

Temps de réalisation :

- 1 heure pour l'ensemble de l'épreuve

Mise en situation :

- Situation reconstituée : en centre de compétence, en CTA, en centre de formation, en Pôle Formation Emploi ou en centre d'enseignement

³⁸ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

³⁹ Les consignes peuvent être transmises en format papier, par exemple.

Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

- Au cours d'une des tâches, le candidat constate un manque d'information ou une manipulation inattendue de l'utilisateur et l'informe sur les actions correctrices à mettre en place
- *Tâche 1*
 - Le candidat résout le dysfonctionnement uniquement par téléphone, sans outils de contrôle à distance/Remote Control, en recourant le moins possible à d'autres services
 - Le poste de travail de l'utilisateur n'est pas fonctionnel, ce qui amène le candidat à résoudre un des dysfonctionnements suivants :
 - composant ou périphérique défectueux/inopérant
 - problème d'alimentation
 - problème de connectivité au réseau Intranet/Internet
 - conflit entre deux logiciels (si le Helpdesk dispose d'une information entreprise)
 - problème d'accès à un compte utilisateur
 - alerte de présence de virus qui bloque/ralentit le poste de travail
 - erreur de manipulation utilisateur ou une incapacité utilisateur
 - ...
- *Tâche 2*
 - Le candidat est en contact permanent avec l'utilisateur qui lui ouvre l'accès à son poste de travail
 - Le candidat résout un des dysfonctionnements suivants :
 - libération d'espace de stockage
 - problème de performance
 - sauvegarde/back-up non aboutis
 - au niveau des logiciels (configuration, concordance, licence...)
 - problème d'accès réseau (VPN, services d'entreprise, ACL/authentification, certificats, tenants...)
 - conflit entre deux logiciels (par exemple : l'un ne s'ouvre pas si l'autre est ouvert ou autre...)
 - disparition de données sur le disque dur du poste de travail d'un utilisateur
 - disparition de données dans le dossier d'un utilisateur en réseau
 - problème qui nécessite une action avec des droits plus élevés que ceux de l'utilisateur
 - erreur de manipulation utilisateur ou une incapacité utilisateur
 - ...

- Autonomie durant l'épreuve : Le candidat réalise les tâches demandées en autonomie et sous la supervision de l'évaluateur

Cadre de référence d'évaluation

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- La communication est efficace et l'utilisateur est satisfait
- Les interventions sont réalisées ou relayées au service adéquat
- Les délais impartis sont respectés

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Le traitement de la demande d'intervention est pertinent
- Les procédures relatives à la configuration, au dépannage et à la vérification de l'opérationnalité du poste de travail auprès de l'utilisateur sont appliquées
- Les interventions, y compris la résolution des dysfonctionnements, sont documentées et les données mises à jour dans l'outil de gestion de parc informatique

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles

Indicateurs globalisants :

- Les règles et/ou les bonnes pratiques liées à la sécurité, à la confidentialité et à l'intégrité des données et des ressources sont respectées

Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Les informations sont communiquées de façon professionnelle

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

D/ TECHNICIEN·E RESEAU & SYSTEME

UAA 1	Assembler, configurer et dépanner sur site les infrastructures réseau & système
Compétences professionnelles	<ul style="list-style-type: none">• Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au matériel informatique et de la base de données liée à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures en vigueur dans l'entreprise• Installer ou retirer des composants matériels (hardware) réseau & système en suivant rigoureusement les instructions de son planning d'intervention, conformément aux spécifications matérielles, aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise• Assurer la performance optimale, la maintenance et la compatibilité des ressources matérielles (hardware) réseau & système en suivant rigoureusement les instructions de son planning d'intervention, conformément aux spécifications matérielles, aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise• Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités• Adapter sa communication aux exigences de son environnement et à son interlocuteur, en français et en anglais
Activités clés	<ul style="list-style-type: none">• Enregistrer et documenter les interventions réseau & système• Effectuer l'installation et la maintenance du hardware réseau & système

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement



APTITUDES	SAVOIRS
<p>- Prendre connaissance de la demande et sélectionner les éléments/équipements nécessaires pour chaque intervention</p> <p>- Recueillir les informations nécessaires à son intervention : auprès des utilisateurs/collègues ou sur l'infrastructure</p> <p>- Vérifier et assurer la disponibilité et l'état du hardware à installer</p> <p>- Se référer aux procédures relatives à ses interventions et les suivre, notamment préparer le matériel nécessaire (pour l'intervention et pour faire face à d'autres dysfonctionnements imprévus)</p> <p>- Ordonnancer les demandes d'intervention selon l'urgence/l'importance/la priorité et organiser son travail en fonction de ces critères</p> <p>- Vérifier l'état de conformité de l'infrastructure réseau et système avec les informations transmises dans la demande :</p>	<p>- Les concepts réseau & système (<i>Network Essentials</i>) en français et en anglais :</p> <ul style="list-style-type: none">• la philosophie et les spécificités des principaux OS• les principes de virtualisation liés à son travail (hyperviseurs...)• le modèle OSI, le détail de ses éléments et leur utilisation pratique : notamment les bases réseau, la suite des protocoles TCP/IP, les principes de routage, les principes de normalisation (normes EIA/TIA, IEEE 802.X...), les types de signaux, les protocoles, la MAC address, les masques...• le modèle client/serveur• les bases des services d'annuaires d'entreprises (LDAP, ACL...)• les bases de la mise en œuvre des VLAN• les interfaces (serveurs web intégrés...)• les bases de fonctionnement des mainframes

<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre un cahier des charges d'installation réseau • Lire et interpréter un schéma de câblage structuré <p>- Déterminer le périmètre de l'intervention et transmettre au niveau fonctionnel supérieur les interventions excédant son champ d'intervention</p> <p>- Initier et conclure la prise en charge d'une demande d'intervention dans un outil de gestion de parc informatique⁴⁰</p>	<ul style="list-style-type: none"> • les principes de fonctionnement des serveurs d'impression (imprimantes partagées...) • les principes de fonctionnement des serveurs de fichiers • les bonnes pratiques relatives à la sécurité • les principes de fonctionnement et de mise en œuvre des dispositifs de sécurité : authentification, identification (composants/utilisateurs), filtrage, cryptage de données (VPN), antivirus, firewalls, les bases du partage de connexion (notamment le Tethering, les ponts réseau)... • les principes de fonctionnement du monitoring, de la maintenance, du diagnostic d'incidents et de la programmation de jobs/événements • les principes de fonctionnement des logiciels de maintenance hardware • les principes d'utilisation des lignes de commandes • le fonctionnement des principaux dispositifs réseau : proxys, switches, routers, AP (Access Points),
--	---

⁴⁰ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

	<p>équipements mobiles (du type routeurs 5G)...</p> <ul style="list-style-type: none"> • les fondamentaux de l'électricité et de l'électronique nécessaires à ses activités <p>- Les modes de gestion de la sécurité liés à son travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sécurité des infrastructures • cybersécurité • sécurité du Cloud • sécurité des équipements liés aux usages mobiles <p>- Le périmètre de ses interventions</p> <p>- Une/des méthodes d'organisation de son travail en fonction de l'urgence/l'importance/la priorité</p>
<p>- Appliquer les bonnes pratiques liées à ses interventions, en utilisant les outils à disposition</p> <p>- Utiliser les documents et les références appropriés à chaque intervention</p>	<p>- Les bonnes pratiques relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à ses interventions réseau & système (éthique, précautions...) • à l'impact de ses interventions sur la production • à la bonne gérance du stock informatique réseau & système
<p>- Installer la partie physique des infrastructures réseau & système :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les switches • les NAS 	<p>- L'architecture (la schématique) des infrastructures réseau & système et leurs particularités, nécessaires pour la réalisation de son travail</p>

<ul style="list-style-type: none"> • les routeurs • les serveurs • les alimentations • la climatisation • le Patching : câblage réseau/data, Patch Pannels/armoires de brassage... • les armoires/baies/racks • les AP et les équipements mobiles/sans fil/portables • les autres équipements réseau & systèmes <p>- Démontez, déplacez et réinstallez les équipements réseau & système</p> <p>- Interconnectez l'ensemble des périphériques réseau en choisissant les médias, câbles, ports et connecteurs appropriés</p> <p>- Installez et configurez le logiciel réseau associé à l'installation matérielle</p> <p>- Résolvez les conflits ou les anomalies matérielles/logicielles éventuels pour garantir l'interopérabilité des composants du système (équipements redondants)</p> <p>- Installez/Patchez des équipements spécifiques (Appliances) sur la partie physique des infrastructures réseau & système :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de sécurité pour protéger le parc contre les intrusions internes et externes 	<p>- Les procédures d'installation et de connexion du câblage réseau/data (identifier, repérer les connexions, sertir et vérifier le bon fonctionnement d'un câble...)</p> <p>- Les principaux problèmes des salles serveurs et leur résolution : réfrigération, orientation des flux...</p> <p>- Les procédures (+ séquençage) pour le démontage, le déplacement, l'installation et la configuration des équipements/infrastructures réseau & système</p> <p>- Les principaux outils matérielles/logiciels spécifiques pour installer, configurer et tester les infrastructures réseau & système du type NAS évolué...</p>
---	---

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

<ul style="list-style-type: none"> • de sauvegarde/back-up automatique des données • pour protéger le parc contre les variations de tension électrique (UPS/régulateur de tension + accumulateur...) • ... 	
<p>- Réaliser avant, pendant et après l'installation, les tests nécessaires sur les équipements pour assurer leur parfait état de marche</p> <p>- Installer des configurations de base ou documentée sur la partie physique des infrastructures réseau & système : modifier/configurer/actualiser le firmware, le software sur le routeur...</p> <p>- Lors de migrations/incidents/attaques..., effectuer les tâches de contrôle et d'intervention dans le respect des procédures, sous supervision d'un responsable (octroi d'accès spécifiques) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • maintenir l'intégrité des fonctionnalités • assurer la fiabilité de l'ensemble du système • éviter/réduire au maximum les baisses de performances • intervenir en cas de baisse de performances, d'interruption du service 	<p>- Les différentes étapes de test à effectuer sur les infrastructures avant/pendant/après l'installation réseau & système pour en garantir la conformité, l'intégrité, la fiabilité, la performance et la sécurité</p> <p>- Les principaux logiciels et leur fonctionnement pour effectuer ces tests</p>

<p>ou de risques de sécurité (Failover/Load Balancing)</p> <ul style="list-style-type: none"> • vérifier le fonctionnement des composants à installer • sécuriser et sauvegarder les données pour garantir leur intégrité pendant l'intégration du ou des systèmes • signaler toute anomalie • faire remonter auprès de ses supérieurs les non-conformités • ... <p>- Tester les équipements réseau & système et effectuer les ajustements nécessaires pour optimiser le résultat de la solution mise en place</p>	
<p>- Diagnostiquer des dysfonctionnements de son périmètre d'intervention sur les infrastructures réseau & système :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueillir les informations nécessaires • Émettre des hypothèses • Vérifier les hypothèses • Poser le diagnostic de dysfonctionnement <p>- Dépanner les infrastructures réseau & système/Résoudre un dysfonctionnement hardware/software/réseau :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplacer des composants défectueux 	<p>- Les principales causes de dysfonctionnement possibles liées à son travail : failles, anomalies, menaces, conflits, incompatibilités, défaillances liées à la durée de vie des équipements...</p> <p>- Une/des méthodes de résolution de ces dysfonctionnements dans les limites de son périmètre d'intervention</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Mettre le software à niveau • Modifier la configuration réseau hardware/software • ... 	
- Reprendre/Récupérer le hardware non utilisé, selon la convention établie	
<p>- Effectuer la maintenance de la partie physique des infrastructures :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôler visuellement les équipements (climatisation, câblage, ventilation, nuisance sonore d'un équipement en voie de défaillance...) • Vérifier les surchauffes et les alertes équipements (alertes via des leds, non monitorées...) • Contrôler la conformité, l'étiquetage, l'évolution/état de mise à jour des équipements... • Vérifier l'état (Healthstate) des supports de stockage • Contrôler les performances du système • ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Les principales opérations de maintenance relatives à la partie physique des infrastructures réseau & système - Les éléments/techniques de mise en œuvre de cette maintenance - Les principaux outils de maintenance hardware, software, réseau & système et leur fonctionnement - Les principes des systèmes de sauvegarde et d'archivage en local, en réseau et sur le Cloud liés à son travail
- Renseigner/Compléter/Documenter ses interventions dans l'outil de gestion de parc informatique ⁴¹ et y reporter toute intervention qu'il n'a pas pu réaliser	- Les procédures de documentation d'une intervention dans un outil de gestion de parc informatique et les bonnes pratiques qui y sont associées

⁴¹ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

<p>- Transmettre après intervention au département adéquat les opérations qu'il n'a pas pu effectuer</p>	
<p><i>Dans le cadre de ses interventions sur les infrastructures réseau & système</i></p>	
<p>- Appliquer les règles et les procédures pour assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la sécurité, l'intégrité et la protection des ressources informatiques hardware et software • la protection des données personnelles (RGPD) • l'application des principes du numérique responsable • la déontologie du métier • la confidentialité 	<p>- Les principales règles concernant la sécurité, l'intégrité, la déontologie, la confidentialité</p> <p>- Les principes du numérique responsable</p>
<p>- Travailler de façon ergonomique</p> <p>- Appliquer les règles de sécurité électrique concernant la protection des personnes et des équipements</p> <p>- Comprendre et utiliser le langage technique sectoriel approprié en français et en anglais</p> <p>- Effectuer les recherches techniques et documentaires spécifiques à ses</p>	<p>- Les règles d'ergonomie liées à son travail</p> <p>- Les risques et les dangers liés à l'électricité statique</p> <p>- Les règles électriques concernant la protection des personnes et des équipements</p> <p>- Les bonnes pratiques (validité des sources...) et le fonctionnement de la recherche d'informations pertinentes</p> <p>- Une/des méthodes qui permettent d'organiser une veille technologique</p>

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

interventions (bases de connaissances internes et externes...)	<ul style="list-style-type: none"> - Les impacts de l'évolution numérique (<i>Digital Mindset...</i>) - Le vocabulaire technique sectoriel nécessaire à la compréhension de la documentation en anglais
- Adapter sa communication au niveau de connaissance de son interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> - La communication professionnelle : les techniques de base de la communication verbale et non-verbale entre collègues et avec les utilisateurs - Les principes de la communication bienveillante
<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à un environnement de travail agréable pour ses collègues et pour soi-même - Participer à l'amélioration continue de son service 	<ul style="list-style-type: none"> - Les principales techniques et les principaux outils de travail collaboratif - Les bonnes pratiques pour une application et une transmission efficaces des consignes de travail

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Informations communiquées au candidat

Tâches :

• Sur base des consignes reçues :

- Le candidat installe et configure une partie de la connectique d'une infrastructure réseau d'entreprise
- Le candidat diagnostique et résout les dysfonctionnements sur une infrastructure réseau d'entreprise
- Le candidat réalise une opération de maintenance sur une infrastructure réseau d'entreprise

Éléments fournis au candidat :

- Le matériel requis pour la réalisation des tâches
- Les consignes structurées via un outil de gestion de parc informatique⁴² réel ou simulé⁴³
- Au cours de l'épreuve, le candidat peut poser des questions d'éclaircissement en rapport avec la ou les tâches demandées. L'évaluateur y répond ou non en fonction de la pertinence de la question
- Le candidat peut contacter l'utilisateur/un collègue/son responsable. L'évaluateur endossera ces rôles, le cas échéant
- À tout moment, le candidat peut consulter la documentation interne (qui inclut une FAQ) et/ou externe

Temps de réalisation :

- 4 heures pour l'ensemble de l'épreuve

Mise en situation :

- Situation reconstituée : en centre de compétence, en CTA, en centre de formation, en Pôle Formation Emploi ou en centre d'enseignement

⁴² Voir *Glossaire technique* du présent profil.

⁴³ Les consignes peuvent être transmises en format papier, par exemple.

Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

- *Pour l'ensemble des tâches*, le candidat est confronté au minimum une fois aux éléments de complexité suivants :
 - Les consignes de la tâche sont en anglais
 - Le traitement de la tâche requiert la consultation de documentation technique approfondie (caractéristiques de base d'un composant à installer, téléchargement de firmware adéquat...)
 - Le traitement de la tâche exige un support technique et donc de déterminer l'interlocuteur à contacter (retour vers le FAI, obtention d'une IP fixe, élément manquant dans les instructions de la tâche...)
 -
- *Tâche 1*
 - Le candidat installe et configure 1 équipement et sa connexion parmi les suivants: switch, NAS, routeur, AP, un équipement mobile/sans fil/portable
 - Le candidat fabrique et teste un câblage standard de type UTP
- *Tâche 2*
 - La tâche porte sur 2 dysfonctionnements d'un poste de travail. Les dysfonctionnements sont de type: impossibilité d'accéder au réseau/aux services réseau (fichiers hors couche applicative, imprimante...)/aux applications ou fichiers... Ils se situent à des niveaux différents :
 - ✓ l'un se situe sur la couche réseau/connectivité
 - ✓ l'autre peut être de natures diverses
 - Avant la remise en production de l'infrastructure, le candidat teste l'infrastructure et vérifie l'efficacité de son intervention en suivant les instructions données
- *Tâche 3*
 - L'opération de maintenance consiste à vérifier/contrôler un des éléments suivants :
 - ✓ la disponibilité des fonctionnalités de l'infrastructure
 - ✓ l'intégrité des fonctionnalités de l'infrastructure
 - la sécurité : étiquetage des composants, détection des ponts réseaux, tout équipement illicite (non conforme/ non-autorisé)...
 - la maintenance prédictive : mises à jour, back-ups/sauvegardes (configuration/DATA), performances...
 - ✓ les changements autorisés et/ou opérés par un tiers sur l'infrastructure
 - Après intervention, le candidat teste l'infrastructure et vérifie l'efficacité de son intervention en suivant les instructions données

Autonomie durant l'épreuve :

Le candidat réalise les tâches demandées en autonomie et sous la supervision de

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les délais sont respectés

Tâche 1

- La partie connectique de l'infrastructure réseau d'entreprise est installée et configurée conformément à la demande

Tâche 2

- Les dysfonctionnements sont diagnostiqués et résolus
- L'infrastructure réseau & système est opérationnelle

Tâche 3

- L'opération de maintenance de l'infrastructure réseau d'entreprise est effectuée
- L'infrastructure réseau & système est opérationnelle

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Le traitement de la demande d'intervention est pertinent
- Les procédures relatives à l'installation, à la configuration, au diagnostic, au dépannage et à la maintenance de l'infrastructure réseau & système sont appliquées
- Les procédures de recherche d'informations techniques en français ou en anglais sont appliquées
- Les interventions sont documentées et les données mises à jour dans l'outil de gestion de parc informatique

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles

Indicateurs globalisants :

- Les règles et/ou les bonnes pratiques liées à la sécurité, à la confidentialité et à l'intégrité des données, des ressources et des équipements (hardware, outils...) sont respectées

Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Les informations sont communiquées de façon professionnelle

- Seuil de réussite : Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA

E/ OPERATEUR·TRICE SYSTEME

UAA 1	Surveiller, maintenir et dépanner les infrastructures réseau & système
Compétences professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser une situation à distance et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener • Prendre en charge la surveillance, la maintenance et les interventions de premier niveau sur les systèmes et les réseaux de l'entreprise en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise
Activités clés	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser le monitoring réseau & système • Effectuer l'installation et la maintenance réseau & système de 1^{er} niveau

APTITUDES	SAVOIRS
<p>- Suivre/Recevoir en continu les alertes d'une application de monitoring</p> <p>- Lire l'alerte et en identifier la nature au moyen d'outils d'accès à distance</p> <p>- Déterminer les caractéristiques de l'alerte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à résolution immédiate et sans enregistrement d'intervention • se situant dans son périmètre d'intervention • demandant l'intervention d'une compétence supplémentaire <p>- Prendre connaissance de la demande et l'analyser</p> <ul style="list-style-type: none"> •- Recueillir les informations nécessaires à son intervention : auprès des utilisateurs/collègues ou sur l'infrastructure •- Se référer aux procédures relatives à ses interventions et les suivre <p>- Ordonnancer les demandes d'intervention selon l'urgence/l'importance/la priorité et organiser son travail en fonction de ces critères</p> <p>- Vérifier l'état de conformité de l'infrastructure réseau et système avec les informations transmises dans la demande/l'alerte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre un cahier des charges de configuration réseau • Lire et comprendre un schéma réseau (généralement établi/dessiné par l'Administrateur système) 	<ul style="list-style-type: none"> •- Les concepts réseau & système spécifiques à son travail, en français et en anglais : <ul style="list-style-type: none"> • le fonctionnement des outils nécessaires pour la mise en œuvre du monitoring, de la maintenance, du diagnostic d'incidents et de la programmation de jobs/événements • les bases de l'utilisation des lignes de commandes • les bases du scripting nécessaires pour réaliser son travail (enchaînement de lignes de commandes) • les étapes de configuration via des commandes ou des outils spécifiques • le fonctionnement et les principes de configuration d'un Network Appliance • les éléments/les méthodes de mise en œuvre/gestion/surveillance de la sécurité informatique : authentification, identification (utilisateurs et composants), droits d'accès, filtrage, cryptage de données (VPN), antivirus, firewalls... • les techniques à appliquer pour éviter la corruption/destruction des données, l'intrusion dans le système et les dénis de service • les normes de représentation d'un schéma réseau

<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer le périmètre de l'intervention et transmettre au niveau fonctionnel supérieur les interventions excédant son champ d'intervention - Établir une représentation des interactions : faire le lien entre l'architecture réseau, les composants et les utilisateurs - Initier et conclure la prise en charge d'une demande d'intervention dans un outil de gestion de parc informatique⁴⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> • une/des méthodes de configuration des principaux dispositifs réseau : proxys, switches, routers, AP (Access Points), équipements mobiles • les principes de fonctionnement de la virtualisation nécessaires à son travail : machines virtuelles et moniteurs (hyperviseurs) - Les modes de gestion de la sécurité liés à son travail : <ul style="list-style-type: none"> • sécurité des infrastructures • cybersécurité • sécurité du Cloud • sécurité des équipements liés aux usages mobiles •- Le périmètre de ses interventions •- Une/des méthodes d'organisation de son travail en fonction de l'urgence/l'importance/la priorité
<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les bonnes pratiques liées à ses interventions, en utilisant les outils à disposition - Utiliser les documents et les références appropriés à chaque intervention 	<ul style="list-style-type: none"> •- Les bonnes pratiques relatives à ses interventions réseau & système
<ul style="list-style-type: none"> - Prendre le contrôle de l'infrastructure réseau & système via des logiciels de prise en main à distance - Réaliser les opérations d'installation sur les infrastructures réseau & système transmises par l'Administrateur système, en coordination 	<ul style="list-style-type: none"> • - L'architecture (la schématique) des infrastructures réseau & système et leurs particularités, nécessaires pour la réalisation de son travail •- Le rôle et le fonctionnement des composants internes et externes des

⁴⁴ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

<p>avec les tâches d'installation du Technicien réseau & système :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en place des systèmes de sauvegarde et de récupération • mettre en œuvre un réseau informatique • installer des stations de travail sous différents environnements client - serveur • paramétrer les environnements client et les services de base serveur • installer et gérer des processus, des opérations, des systèmes de fichiers spécifiques • installer et gérer des systèmes de sécurité et de cryptage • procéder à une configuration spécifique ou en donner les instructions au Technicien réseau & système, en fonction du niveau de complexité • ... <p>- Installer et configurer le software réseau associé à l'installation hardware, sous la supervision fonctionnelle de l'Administrateur système :</p> <ul style="list-style-type: none"> • configurer les protocoles de la suite TCP/IP • configurer une console d'accès à distance aux routeurs et aux switches via des lignes de commande/des interfaces graphiques 	<p>infrastructures réseau & système : routeurs, switches, serveurs...</p> <ul style="list-style-type: none"> •- Le fonctionnement, la prise en main et la configuration d'un Network Appliance •- Les principes des systèmes de sauvegarde et d'archivage en local, en réseau et sur le Cloud liés à son travail •- Les principes de fonctionnement des automates (installation du hardware réseau, des équipements qui sont sur le réseau...) •- Les principes d'un SLA/Service Level Agreement •
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • utiliser les commandes de base pour configurer routeurs et switches • monitorer les dispositifs réseau • ... <p>- Anticiper/Résoudre les conflits :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en communication des équipements de marques différentes • garantir l'interopérabilité des composants du système, des équipements de marque différente... • assurer la redondance d'équipements (le Failover/basculement, le Load Balancing...) • ... 	
<p>- Assurer le suivi de ses interventions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • - Les principes du suivi d'une intervention et ce qu'il implique en fonction du contrat SLA • - Une/des méthodes de suivi d'une intervention réseau & système
<p>- Mettre en œuvre des procédures/modes opératoires transmis par l'Administrateur système pour effectuer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les tâches répétitives d'installation sur les infrastructures réseau & système • les tâches récurrentes de surveillance et de maintenance sur les infrastructures réseau & système 	<p>- Les procédures/modes opératoires appliqués aux tâches récurrentes d'installation, de surveillance ou de maintenance sur les infrastructures réseau & système</p>
<p>- Diagnostiquer des dysfonctionnements sur les infrastructures réseau & système :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueillir les informations nécessaires • Émettre des hypothèses • Vérifier les hypothèses 	<ul style="list-style-type: none"> • - Les principales causes de dysfonctionnement possibles liées à son travail : failles, anomalies, menaces, conflits, incompatibilités, défaillances liées à la durée de vie des équipements...

<ul style="list-style-type: none"> • Poser le diagnostic de dysfonctionnement • Transmettre à l'interlocuteur fonctionnel pertinent tout dysfonctionnement non diagnostiqué ou d'une fréquence anormale <p>- Dépanner les infrastructures réseau & système/Résoudre un dysfonctionnement hardware/software/réseau :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre le software à niveau • Modifier la configuration réseau hardware/software • ... <p>- Suivre la procédure liée aux opérations de dépannage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les modifications à faire • Identifier l'impact des modifications • Prévoir une solution pour un retour en arrière • Faire la modification • Vérifier l'efficacité de la modification • Optimiser le résultat de la solution mise en place • Vérifier la stabilité du système en effectuant les tests requis 	<ul style="list-style-type: none"> •- Une/des méthodes de résolution de ces dysfonctionnements dans les limites de son périmètre d'intervention
<p>- Tester avant intervention les équipements pour vérifier l'état des infrastructures sur lesquelles il doit y avoir intervention</p>	<ul style="list-style-type: none"> •- Une/des méthodes de contrôle des différentes étapes de test à effectuer sur les infrastructures avant/pendant/après l'installation réseau & système pour en

<p>- Tester après intervention les équipements pour assurer l'opérationnalité des infrastructures réseau & système sur lequel il est intervenu</p>	<p>garantir la conformité, l'intégrité, la fiabilité, la performance et la sécurité</p>
<p>- Surveiller/monitorer le fonctionnement des ressources réseau & système pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en assurer la disponibilité • en assurer la sécurité et la performance des protections mises en place <p>- Réaliser, en référence aux procédures/modes opératoires, les opérations de maintenance des infrastructures réseau & système telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • résoudre les failles d'authentification et les rejets • démarrer les outils et les commandes de reprise • adapter les paramètres/la configuration de fonctionnement • configurer/restaurer/réajuster un firewall/pare-feu • ... <p>- Répliquer une configuration définie par l'Administrateur pour les opérations d'installation, de surveillance ou de maintenance sur les infrastructures réseau & système</p> <p>- Exécuter des scripts pour automatiser certaines tâches simples (les sauvegardes/back-ups, les mises à jour, les changements de configurations...)</p> <p>- Modifier des scripts</p>	<ul style="list-style-type: none"> •- Les opérations de surveillance et de maintenance liées à son travail et leur mise en œuvre <ul style="list-style-type: none"> - Les principaux logiciels de surveillance/monitoring et leur fonctionnement pour réaliser son travail - Les notions de disponibilité et de performance des ressources réseau & système : <ul style="list-style-type: none"> • Les ponts réseau, les boucles et le protocole spanning Tree • L'agrégation, l'assignation de ports et les VLANs • les quotas et la saturation des espaces de stockage • le réglage de la bande passante - Les notions et l'analyse des mesures des performances des infrastructures réseau & système de son périmètre d'intervention - Les éléments/notions/techniques de configuration, de mise à jour ou de mise à niveau - Les étapes/principes d'analyse et de résolution de failles d'authentification - Les éléments/notions de configuration ou de restauration/réajustement des règles des firewall/pare-feu

<p>- Élaborer des scripts sous la supervision fonctionnelle/technique de l'Administrateur système</p>	
<p>- Lors de migrations/incidents/attaques... :</p> <ul style="list-style-type: none"> • octroyer au Technicien réseau & système les accès spécifiques pour ses tâches de contrôle et d'intervention • compléter/vérifier l'opérationnalité des tâches réalisées • mesurer la performance de l'infrastructure avant, pendant et après la migration/l'incident/l'attaque... • s'il y a eu arrêt, redémarrer le système/l'infrastructure en fin d'intervention en respectant la procédure de démarrage et en minimisant les arrêts de production 	<p>- Les techniques de gestion de la sécurité de son périmètre d'intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les droits d'accès • les firewalls/pare-feu • les antivirus/malwares/logiciels malveillants... <p>- Les principes, le but, les systèmes et les méthodes de sauvegarde/restauration</p> <p>- Les procédures de démarrage et de redémarrage</p>
<p>- Appliquer les droits d'accès des utilisateurs aux infrastructures réseau transmis/autorisés par l'Administrateur système</p>	<p>- La création et la gestion des requêtes dans les bases de données</p> <p>- Les principes d'organisation et de gestion des ressources partagées</p> <p>- Les types et les modalités de droits d'accès aux infrastructures réseau et système</p> <p>- Les principes d'octroi, de mise en œuvre et de gestion des droits d'accès à l'infrastructure réseau & système</p> <p>- Les principes de précaution liés à la gestion des accès :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à la base de données de configuration et

	<ul style="list-style-type: none"> • au système d'exploitation des bases de données, des serveurs et des mainframes • ...
<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner/Compléter/Documenter ses interventions dans l'outil de gestion de parc informatique⁴⁵ et y reporter toute intervention qu'il n'a pas pu réaliser - Transmettre après intervention au département adéquat les opérations qu'il n'a pas pu effectuer 	<ul style="list-style-type: none"> - Les procédures de documentation d'une intervention dans un outil de gestion de parc informatique et les bonnes pratiques qui y sont associées
<i>Dans le cadre de ses interventions sur les infrastructures réseau & système</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles et les procédures pour assurer : <ul style="list-style-type: none"> • la sécurité, l'intégrité et la protection des ressources informatiques hardware et software • la protection des données personnelles (RGPD) • l'application des principes du numérique responsable • la déontologie du métier • la confidentialité 	<ul style="list-style-type: none"> - Les principales règles concernant la sécurité, l'intégrité, la déontologie, la confidentialité - Les principes du numérique responsable
<ul style="list-style-type: none"> - Travailler de façon ergonomique 	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'ergonomie liées à son travail
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et utiliser le langage technique sectoriel approprié en français et en anglais - Effectuer les recherches techniques et documentaires spécifiques à ses interventions (bases de connaissances internes et externes...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les bonnes pratiques (validité des sources...) et le fonctionnement de la recherche d'informations pertinentes - Une/des méthodes qui permettent d'organiser une veille technologique

⁴⁵ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

	<ul style="list-style-type: none"> - Les impacts de l'évolution numérique (<i>Digital Mindset...</i>) - Le vocabulaire technique sectoriel nécessaire à la compréhension de la documentation en anglais
<ul style="list-style-type: none"> - Adapter sa communication au niveau de connaissance de son interlocuteur 	<ul style="list-style-type: none"> - La communication professionnelle : les techniques de base de la communication verbale et non-verbale entre collègues et avec les utilisateurs - Les principes de la communication bienveillante
<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à un environnement de travail agréable pour ses collègues et pour soi-même - Participer à l'amélioration continue de son service 	<ul style="list-style-type: none"> - Les principales techniques et les principaux outils de travail collaboratif - Les bonnes pratiques pour une application et une transmission efficaces des consignes de travail

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Informations communiquées au candidat

Tâches :

Sur base des consignes reçues :

- Le candidat réalise les opérations d'installation d'une configuration spécifique sur les équipements d'une infrastructure réseau & système
- Le candidat gère les privilèges et les autorisations des utilisateurs au sein d'une infrastructure réseau & système centralisée

Éléments fournis au candidat :

- Le matériel requis pour la réalisation des tâches
- Les consignes structurées via un outil de gestion de parc informatique⁴⁶ réel ou simulé⁴⁷
- Au cours de l'épreuve, le candidat peut poser des questions d'éclaircissement en rapport avec la ou les tâches demandées. L'évaluateur y répond ou non en fonction de la pertinence de la question
- Le candidat peut contacter l'utilisateur/un collègue/son responsable. L'évaluateur endossera ces rôles, le cas échéant
- À tout moment, le candidat peut consulter la documentation interne (qui inclut une FAQ) et/ou externe

Temps de réalisation :

- 4 heures pour l'ensemble de l'épreuve

Mise en situation :

- Situation reconstituée : en centre de compétence, en CTA, en centre de formation, en Pôle Formation Emploi ou en centre d'enseignement

⁴⁶ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

⁴⁷ Les consignes peuvent être transmises en format papier, par exemple.

Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

- *Pour l'ensemble des tâches*, le candidat est confronté aux éléments de complexité suivants :
 - La documentation technique est en anglais
 - Les interfaces sont en anglais
- *Tâche 1 :*
 - Le candidat configure un Network Appliance intégré et fonctionnel dans une infrastructure réseau & système parmi les suivants :
 - ✓ un switch layer 3 manageable
 - ✓ un routeur/gateway
 - ✓ un firewall
 - ✓ ...
 - Le candidat configure un service sur le Network Appliance configuré précédemment parmi les suivants :
 - ✓ un DHCP
 - ✓ un DNS
 - ✓ les fonctionnalités propres aux switches
 - ✓ ...
- *Tâche 2 :*
 - Les privilèges concernent 2 groupes d'utilisateurs ayant des privilèges différents
 - Les autorisations portent sur l'environnement de stockage
 - Après intervention, le candidat teste l'infrastructure et vérifie l'opérationnalité des accès

Autonomie durant l'épreuve :

- Le candidat réalise les tâches demandées en autonomie et sous la supervision de l'évaluateur

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les délais impartis sont respectés

Tâche 1

- La configuration réseau & système spécifique est installée conformément à la demande
- L'infrastructure réseau & système est opérationnelle

Tâche 2

- Les privilèges et les autorisations sont attribués conformément à la demande

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Le traitement de la demande d'intervention est pertinent
- Les procédures relatives à la configuration et aux étapes de test de l'infrastructure réseau & système sont appliquées
- Les procédures de recherche d'informations techniques en français ou en anglais sont appliquées
- Les interventions sont documentées et les données mises à jour dans l'outil de gestion de parc informatique

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles

Indicateurs globalisants :

- Les règles et/ou les bonnes pratiques liées à la sécurité, à la confidentialité et à l'intégrité des données, des ressources et des équipements (hardware, outils...) sont respectées

Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Les informations sont communiquées de façon professionnelle

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

Profil d'équipement

Remarque : L'ensemble de l'équipement repris ci-dessous devra être mis à disposition des apprenants au sein de l'établissement d'enseignement ou de formation de l'O.E.F. et/ou dans tout autre lieu d'apprentissage (extra-muros) équipé en conséquence.

En outre, tant les infrastructures que le matériel devront répondre aux normes de sécurité en vigueur.

Technicien·ne hardware en atelier

- Une zone de travail permettant :
 - d'assembler, de démonter, de configurer, de valoriser et de dépanner du hardware poste de travail/réseau
 - de diagnostiquer des dysfonctionnements hardware/software, de fournir des solutions pour les résoudre et de les résoudre
- Un poste de travail doté des logiciels nécessaires (logiciel de diagnostic, de configuration...)
- Une connexion réseau et à Internet
- Des instruments de test et de mesure
- Des équipements de référence
- Des équipements de protection hardware
- Une zone de stockage pour le hardware avec du hardware déjà stocké
- Des composants hardware étiquetés
- Le matériel nécessaire pour créer des étiquettes destinées au hardware à répertorier
- Une zone de tri pour le déclasserment et la requalification des composants/des équipements
- Un outil de gestion de parc informatique accessible en réseau
- Un accès aux bases de connaissances internes et externes
- Un outil de communication pour contacter ses collègues/les utilisateurs...
- ...

Technicien·ne poste de travail

- Une zone de travail permettant d'assembler, de configurer et de dépanner un poste de travail
- Des postes de travail à installer/configurer/dépanner
- Les outils nécessaires pour toutes les tâches demandées
- Les dispositifs/périphériques mobiles à installer
- Un poste de travail
- Une connexion réseau et à Internet
- Un outil de gestion de parc informatique accessible en réseau
- Un accès aux bases de connaissances internes et externes
- Des équipements de protection hardware
- Un outil de communication pour contacter ses collègues/les utilisateurs...
- ...

Opérateur·trice support informatique

- Une zone et un poste de travail permettant un contact avec l'utilisateur et un contrôle à distance du poste de travail de l'utilisateur
- Les outils nécessaires pour toutes les tâches demandées
- Les logiciels nécessaires à ses interventions (diagnostic, prise en main du poste de travail à distance...)
- Une connexion réseau et à Internet
- Un outil de gestion de parc informatique accessible en réseau
- Un accès aux bases de connaissances internes et externes
- Plusieurs outils de communication pour contacter les utilisateurs/ses collègues/son responsable...
- ...

Technicien·ne réseau & système

- Une zone de travail permettant d'installer, de configurer, de dépanner, de maintenir et de valoriser des infrastructures réseau & système
- Un poste de travail
- Un outil de gestion de parc informatique accessible en réseau
- Les logiciels nécessaires à ses interventions (diagnostic, accès aux infrastructures réseau & système...)
- Une connexion réseau et à Internet
- Un accès aux bases de connaissances internes et externes
- Des instruments de test et de mesure liés à ses activités
- Des équipements de protection hardware
- Une zone de tri pour le déclassement et la requalification des composants/des équipements
- Un outil de communication pour contacter ses collègues/les utilisateurs...
- ...

Opérateur·trice système

- Une zone de travail permettant d'installer, de configurer, de dépanner, de maintenir et de surveiller des infrastructures réseau & système
- Un poste de travail
- Un outil de gestion de parc informatique accessible en réseau
- Les logiciels nécessaires à ses interventions (diagnostic, accès aux infrastructures réseau & système...)
- Des outils de simulation réseau
- Une connexion réseau et à Internet
- Un accès aux bases de connaissances internes et externes

- Un outil de communication pour contacter ses collègues/les utilisateurs...
- ...

Éléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier

L'enseignement qualifiant est composé d'une formation optionnelle, mais aussi d'une formation commune.

C'est en invitant les professeurs de cours de formation commune à parcourir les unités d'acquis d'apprentissage et à se concerter avec leurs collègues des cours techniques et pratiques qu'on obtiendra une mise en valeur légitime de ces cours en leur adjoignant un sens.

La séparation des matières, si elle est indispensable pour construire des savoirs, n'est cependant pas représentative des réalités rencontrées.

L'ensemble des cours de la formation commune et de la formation optionnelle vise les objectifs établis par le décret « Missions » et le Code de l'enseignement secondaire.

Les compétences relatives aux cours de formation générale et nécessaires dans les cours techniques et pratiques sont, assez souvent, supposées acquises **bien plus tôt** dans la formation. Il n'empêche qu'il sera utile de les **réactiver** ici, encourageant ainsi une formation en spirale.

De plus, on voit souvent les programmes insister sur la mise en situation qui doit renvoyer vers une « situation problème significative » illustrée par des contextes qui donnent du sens. Il serait aberrant de ne pas se servir des contextes professionnels pour mettre les programmes en œuvre.

Le travail collaboratif (**circulaire 7167 du 03/06/19**) préconise notamment la concertation horizontale et verticale, l'équipe éducative trouvera l'occasion de faire des liens entre les cours de la formation commune et les cours de l'OBG afin de susciter l'intérêt des élèves et donner du sens aux apprentissages.

Le cadre francophone des certifications

Descripteurs définissant les niveaux du cadre francophone des certifications (CFC)⁴⁸

Chacun des huit niveaux est défini par un ensemble de descripteurs indiquant quels sont les acquis de l'éducation et de la formation attendus d'une certification de ce niveau, quel que soit le système de certification.

		Savoirs, aptitudes	Contexte, autonomie et responsabilité
Niveau 1	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 1	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux non référencés à un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser des tâches simples et répétitives dans le cadre de la reproduction de processus simples	Agir sous encadrement direct dans un contexte structuré et défini relevant d'un environnement de travail et/ou d'un domaine d'étude non spécifique

⁴⁸ Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé « C.F.C », 15 mai 2015

Niveau 2	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 2	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux de base d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches sans devoir choisir les méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus simples et standards.	Agir sous supervision dans des situations connues et définies liées à un domaine de travail ou d'étude spécifique, avec un degré de responsabilité limité à l'exécution des tâches.
Niveau 3	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 3	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches impliquant de choisir des méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus complexes.	Agir avec un degré d'autonomie et de responsabilité limité aux choix posés et mis en œuvre dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre restreint de facteurs varient.

Niveau 4	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 4	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de rechercher et de sélectionner des informations adéquates en vue de mobiliser et d'intégrer des connaissances / des méthodes / des pratiques dans le cadre de la résolution de problèmes concrets dont les indices sont manifestes et dont les solutions possibles sont en nombre fini et limité.	Agir avec une marge d'initiative restreinte dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre important de facteurs prévisibles sont susceptibles de changer, et avec une responsabilité complète de son travail.
Niveau 5	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 5	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant d'analyser, de compléter d'articuler des informations sur base des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité en vue de les réorganiser et de construire des solutions adaptées dans le cadre de la résolution de problèmes abstraits, dont les indices ne sont pas manifestes et dont les solutions possibles sont multiples.	Agir avec une marge d'initiative étendue dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles, avec une responsabilité complète de son travail.

Niveau 6	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 6</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux approfondis d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner de la compréhension et de l'utilisation critique des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité ainsi que des différentes dimensions et contraintes de la situation en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions pertinentes (ou nouvelles) dans le cadre de la résolution de problèmes ou de situations complexes</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles.</p>
Niveau 7	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 7</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux hautement spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner d'une maîtrise et d'une réflexion critique en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions innovantes dans le cadre du développement de savoirs, de projets (ou de procédures).</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations inédites d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.</p>

Niveau 8	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 8	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-être comportementaux les plus avancés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique ou à l'interface de plusieurs domaines permettant de témoigner d'une expertise reconnue en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue d'étendre et de redéfinir de manière singulière et significative les savoirs (et procédures) existants dans le cadre de la recherche et/ou de l'innovation.</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations les plus avancées, à la pointe d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.</p>
-----------------	---	--	--

SUPPLÉMENT AU CERTIFICAT EUROPASS

PROFIL DE CERTIFICATION –Technicien·ne en informatique

Sous réserve de l'approbation du Gouvernement

1. Intitulé du certificat

Certificat de qualification du/de la **Technicien-ne hardware en atelier**

⁽¹⁾ dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat

Technicus pc (nl)
Computer reparatur techniker (DE)
Computer Repair Technician (EN)

⁽¹⁾ Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Éléments de compétences acquis

Le Certificat qualification concerne l'ensemble des unités d'acquis d'apprentissage listées ci-dessous.

Unités d'acquis d'apprentissage en conformité avec le profil de formation du SFMQ (Service francophone des Métiers et des Qualifications) :

UAA : « Utiliser un outil de gestion de parc informatique »

UAA : « Assembler, configurer et dépanner en atelier un poste de travail et des équipements réseau & système »

UAA : « Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement »

4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat

Le métier de Technicien-ne hardware en atelier est référencé dans la fiche métier I 1401 - Équipements domestiques et informatique - du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (www.pole-emploi.fr). La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique. Le Technicien-ne hardware en atelier effectue la préparation pour la mise en service, la réparation, l'entretien, la mise à jour, la restauration et le reconditionnement d'équipements informatiques tels que des PC, stations de travail, tablettes, smartphones, imprimantes, scanners, appareils photo, claviers, etc. Il/elle prépare également les équipements nécessaires au Technicien-ne réseau & système, qui fait partie de la grappe « Informatique – Réseau & Système », par exemple pour des tâches de migration ou lors de grands changements liés aux infrastructures centralisées.

Pour ce qui est des interventions sur le matériel, il/elle prépare un nouvel équipement en l'assemblant et en lui installant les configurations standards ou, selon le bon de travail, sur mesure. Il/elle répare les équipements qui lui sont adressés par l'équipe support. Il y monte de nouveaux composants ou remplace les composants existants pour mettre ces équipements à niveau.

Il/elle utilise des pièces de seconde main qu'il analyse et teste avant utilisation pour la réparation d'un équipement. Au niveau des logiciels, il/elle s'assure que la configuration utilisateur est opérationnelle. Il/elle procède à des tests de vérification de ses interventions. Il/elle effectue les opérations nécessaires à la restauration de l'opérationnalité de l'équipement : réinstallation des logiciels de l'utilisateur, désinfection de virus, détection de failles ou maintenance préventive standard...

Il/elle se charge de maintenir à jour le stock d'équipements informatiques et de prévoir une quantité suffisante de composants utiles et de matériel de remplacement pour réaliser son travail. Il participe aux projets d'amélioration du service client et par conséquent à la mission générale d'assurer la qualité et la continuité du service informatique.

(*) Note explicative

Le Supplément au certificat complète l'information figurant sur le certificat. Ce document n'a aucune valeur légale. Son format est basé sur la Décision (UE) 2018/646 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 concernant un cadre commun pour l'offre de meilleurs services dans le domaine des aptitudes et des certifications (Europass) et abrogeant la décision n° 2241/2004/CE.

© Union européenne, 2002-2020

5. Base officielle du certificat

Nom et statut de l'organisme certificateur <i>Coordonnées de l'établissement scolaire</i> <div style="border: 1px solid black; height: 50px; width: 100%;"></div>	Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES (COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE) Boulevard Léopold II 44 B-1080 BRUXELLES http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/
Niveau du certificat Niveau 4 du CFC et du CEC(EQF)	Système de notation / conditions d'octroi Évaluation binaire « a satisfait / n'a pas satisfait » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve. Le certificat de qualification est délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le Profil de certification du / de la « Technicien-ne hardware en atelier » Les critères et indicateurs d'évaluation sont définis par le profil d'évaluation.
Accès au niveau suivant d'éducation/de formation Néant	Accords internationaux Néant
Base légale <ul style="list-style-type: none"> - Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire (article 26) - Décret du 03 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 9 juin 2022 définissant le profil de formation du/de la « Technicien-ne hardware en atelier » - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 septembre 2011 relatif à l'établissement de la correspondance des titres délivrés par l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises et le Service formation petites et moyennes entreprises créé au sein des Services du Collège de la Commission communautaire française et leurs réseaux de centres de formation avec les titres délivrés par l'enseignement obligatoire ou de promotion sociale (article 2). 	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus

Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
Enseignement secondaire de plein exercice	100 %	3 ans
Enseignement secondaire en alternance	40 % en école 60 % en entreprise	3 ans
Apprentissage non formel validé		
Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme		3 ans

Niveau d'entrée requis

Pour l'enseignement en plein exercice :

En application de l'Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, article 12 :

Peuvent être admis comme élèves réguliers en quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel :

- a) les élèves réguliers qui ont terminé avec fruit la troisième année de l'enseignement secondaire de plein exercice, soit la troisième année de l'enseignement secondaire professionnel en alternance
- b) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire inférieur délivré par le jury d'Etat ou par les jurys de la Communauté française, de la Communauté flamande ou de la Communauté germanophone ;
- c) les titulaires d'une attestation de réinsertion dans l'enseignement secondaire de plein exercice délivrée par un centre d'éducation et de formation en alternance après la fréquentation d'une année scolaire au moins dans l'enseignement secondaire en alternance
- d) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré, enseignement professionnel, délivré par le Jury de la Communauté française pour autant qu'ils changent d'orientation d'études ;
- e) les titulaires du certificat correspondant au CESI délivré par l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1.

Peuvent également être admis comme élèves réguliers dans la quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel les élèves qui ont terminé, dans la même forme d'enseignement et dans la même orientation d'études, une troisième année au sein d'un établissement d'enseignement secondaire autorisé par le Ministre à ne pas délivrer d'attestation au terme de la troisième année de l'enseignement secondaire professionnel. Toutefois, en cas de changement d'établissement au terme de cette troisième année d'études, l'admission en quatrième année dans un autre établissement est soumise à l'avis favorable du conseil d'admission. Si un élève désire changer de forme ou d'orientation d'études ou être admis en 4ème année de réorientation à l'issue de cette troisième année, le conseil de classe délivre l'attestation.

Pour l'enseignement en alternance :

Pour autant qu'ils répondent à une des conditions énumérées ci-dessus, peuvent être inscrits en 4ème P (art. 49) :

- ✓ les élèves majeurs de plus de 18 ans et de moins de 21 ans au 31 décembre de l'année civile en cours sous réserve d'avoir conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre de l'année civile en cours qui bénéficient de l'enseignement secondaire en alternance depuis le 1er octobre de l'année où ils atteignent l'âge de 21 ans et qui ont conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre inscrits dans l'enseignement de plein exercice, sous réserve d'avoir conclu :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Information complémentaire

www.europass.eu

1. Intitulé du certificat

Certificat de qualification du/de la **Technicien-ne poste de travail**⁽¹⁾ dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat

Technicus informaticawerkposten (NL)**IT-Techniker (DE)****Desktop Technician (EN)**⁽¹⁾ Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Éléments de compétences acquis

Le Certificat qualification concerne l'ensemble des unités d'acquis d'apprentissage listées ci-dessous.

Unités d'acquis d'apprentissage en conformité avec le profil de formation du SFMQ (Service francophone des Métiers et des Qualifications) :

UAA : « Assembler, configurer et dépanner sur site un poste de travail utilisateur »

4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat

Le métier de Technicien-ne poste de travail est référencé dans la fiche métier I 1401 - Équipements domestiques et informatique - du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (www.pole-emploi.fr).

La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique. Le Technicien-ne poste de travail est garant-e du bon fonctionnement et du suivi de l'évolution des outils informatiques mis à disposition des utilisateurs par l'entreprise.

Il/elle intervient au niveau du matériel pour l'installation in situ des équipements utilisateurs et pour le remplacement de composants défectueux qui ne nécessitent pas d'intervention en atelier. S'il/elle ne peut résoudre une panne, soit il/elle redirige l'intervention vers le service compétent s'il connaît l'origine de la panne : il/elle ouvre alors un ticket d'incident pour la résolution et le suivi de la faille, le cas échéant, en atelier ; soit il/elle fait appel au niveau supérieur pour diagnostiquer une panne qu'il ne comprend pas.

Il/elle se charge de la partie logicielle, comme l'installation et la désinstallation de logiciels, leur configuration, la résolution d'incidents de premier niveau, la détection de failles et l'entretien notamment, aussi bien pour les équipements informatiques que pour les périphériques comme les tablettes ou les smartphones. Il/elle procède à des tests de vérification de ses interventions qu'elles concernent le hardware ou le software.

Il/elle gère un poste de travail à la fois, c'est-à-dire un utilisateur final à la fois. S'il/elle est amené-e à traiter plusieurs demandes au même endroit, il/elle les traitera l'une après l'autre.

Il/elle participe aux projets d'amélioration du service client et, par conséquent, à la mission générale d'assurer la qualité et la continuité du service informatique.

(*) Note explicative

Le Supplément au certificat complète l'information figurant sur le certificat. Ce document n'a aucune valeur légale. Son format est basé sur la Décision (UE) 2018/646 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 concernant un cadre commun pour l'offre de meilleurs services dans le domaine des aptitudes et des certifications (Europass) et abrogeant la décision n° 2241/2004/CE.

© Union européenne, 2002-2020

5. Base officielle du certificat

Nom et statut de l'organisme certificateur <i>Coordonnées de l'établissement scolaire</i> <div style="border: 1px solid black; height: 50px; width: 100%;"></div>	Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES (COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE) Boulevard Léopold II 44 B-1080 BRUXELLES http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/
Niveau du certificat Niveau 4 du CFC et du CEC(EQF)	Système de notation / conditions d'octroi Évaluation binaire « a satisfait / n'a pas satisfait » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve. Le Certificat de qualification est délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le Profil de certification du / de la « Technicien-ne poste de travail ». Les critères et indicateurs d'évaluation sont définis par le profil d'évaluation.
Accès au niveau suivant d'éducation/de formation Néant	Accords internationaux Néant
Base légale <ul style="list-style-type: none"> - Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire (article 26) - Décret du 03 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 9 juin 2022 définissant le profil de formation du/de la « Technicien-ne poste de travail » - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 septembre 2011 relatif à l'établissement de la correspondance des titres délivrés par l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises et le Service formation petites et moyennes entreprises créé au sein des Services du Collège de la Commission communautaire française et leurs réseaux de centres de formation avec les titres délivrés par l'enseignement obligatoire ou de promotion sociale (article 2). 	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus

Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
Enseignement secondaire de plein exercice	100 %	3 ans
Enseignement secondaire en alternance	40 % en école 60 % en entreprise	3 ans
Apprentissage non formel validé		
Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme		3 ans

Niveau d'entrée requis

Pour l'enseignement en plein exercice :

En application de l'Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, article 12 :

Peuvent être admis comme élèves réguliers en quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel :

- a) les élèves réguliers qui ont terminé avec fruit la troisième année de l'enseignement secondaire de plein exercice, soit la troisième année de l'enseignement secondaire professionnel en alternance
- b) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire inférieur délivré par le jury d'Etat ou par les jurys de la Communauté française, de la Communauté flamande ou de la Communauté germanophone ;
- c) les titulaires d'une attestation de réinsertion dans l'enseignement secondaire de plein exercice délivrée par un centre d'éducation et de formation en alternance après la fréquentation d'une année scolaire au moins dans l'enseignement secondaire en alternance
- d) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré, enseignement professionnel, délivré par le Jury de la Communauté française pour autant qu'ils changent d'orientation d'études ;
- e) les titulaires du certificat correspondant au CESI délivré par l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1.

Peuvent également être admis comme élèves réguliers dans la quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel les élèves qui ont terminé, dans la même forme d'enseignement et dans la même orientation d'études, une troisième année au sein d'un établissement d'enseignement secondaire autorisé par le Ministre à ne pas délivrer d'attestation au terme de la troisième année de l'enseignement secondaire professionnel. Toutefois, en cas de changement d'établissement au terme de cette troisième année d'études, l'admission en quatrième année dans un autre établissement est soumise à l'avis favorable du conseil d'admission. Si un élève désire changer de forme ou d'orientation d'études ou être admis en 4ème année de réorientation à l'issue de cette troisième année, le conseil de classe délivre l'attestation.

Pour l'enseignement en alternance :

Pour autant qu'ils répondent à une des conditions énumérées ci-dessus, peuvent être inscrits en 4ème P (art. 49) :

- ✓ les élèves majeurs de plus de 18 ans et de moins de 21 ans au 31 décembre de l'année civile en cours sous réserve d'avoir conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre de l'année civile en cours qui bénéficient de l'enseignement secondaire en alternance depuis le 1er octobre de l'année où ils atteignent l'âge de 21 ans et qui ont conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre inscrits dans l'enseignement de plein exercice, sous réserve d'avoir conclu :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Information complémentaire

www.europass.eu

1. Intitulé du certificat

Certificat de qualification de l'**Opérateur·trice support informatique**

⁽¹⁾ dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat

System Operator (NL)

Systembetreiber (DE)

System Operator (EN)

⁽¹⁾ Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Éléments de compétences acquis

Le Certificat qualification concerne l'ensemble des unités d'acquis d'apprentissage listées ci-dessous.

Unités d'acquis d'apprentissage en conformité avec le profil de formation du SFMQ (Service francophone des Métiers et des Qualifications) :

UAA : « Assembler, configurer et dépanner sur site un poste de travail utilisateur »

4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat

Le métier d'Opérateur·trice support informatique est référencé dans la fiche métier I 1401 - Équipements domestiques et informatique - du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (www.pole-emploi.fr).

La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique, L'Opérateur·trice support informatique diagnostique et traite des incidents ou des difficultés déclarés par les utilisateurs notamment sur les serveurs, le réseau, les imprimantes système, les disques. Il/elle a un contact client, il/elle utilise des outils de diagnostic d'incidents à distance et il/elle a une plus large vue sur les équipements utilisateurs que le/la Technicien·ne poste de travail.

Concrètement, il/elle enregistre l'appel utilisateur, il/elle référence l'incident, il/elle localise le problème et il /elle intervient dans la limite de ses compétences. Il/elle résout les problèmes de premier niveau liés au matériel, aux logiciels, aux applications ou encore au réseau, comme des droits d'accès ou une configuration système, sur base d'une documentation existante. Si la demande excède sa sphère de compétences, il/elle fait remonter l'incident vers l'équipe support.

Il/elle participe aux projets d'amélioration du service client et, par conséquent, à la mission générale d'assurer la qualité et la continuité du service informatique.

^(*) Note explicative

Le Supplément au certificat complète l'information figurant sur le certificat. Ce document n'a aucune valeur légale. Son format est basé sur la Décision (UE) 2018/646 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 concernant un cadre commun pour l'offre de meilleurs services dans le domaine des aptitudes et des certifications (Europass) et abrogeant la décision n° 2241/2004/CE.

© Union européenne, 2002-2020

5. Base officielle du certificat

Nom et statut de l'organisme certificateur <i>Coordonnées de l'établissement scolaire</i> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES (COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE) Boulevard Léopold II 44 B-1080 BRUXELLES http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/
Niveau du certificat Niveau 4 du CFC et du CEC(EQF)	Système de notation / conditions d'octroi Évaluation binaire « a satisfait / n'a pas satisfait » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve. Le Certificat de qualification est délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le Profil de certification de l'« Opérateur·trice support informatique ». Les critères et indicateurs d'évaluation sont définis par le profil d'évaluation.
Accès au niveau suivant d'éducation/de formation Néant	Accords internationaux Néant
Base légale <ul style="list-style-type: none"> - Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire (article 26) - Décret du 03 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 9 juin 2022 définissant le profil de formation de l'« Opérateur·trice support informatique » - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 septembre 2011 relatif à l'établissement de la correspondance des titres délivrés par l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises et le Service formation petites et moyennes entreprises créé au sein des Services du Collège de la Commission communautaire française et leurs réseaux de centres de formation avec les titres délivrés par l'enseignement obligatoire ou de promotion sociale (article 2). 	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus

Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
Enseignement secondaire de plein exercice	100 %	3 ans
Enseignement secondaire en alternance	40 % en école 60 % en entreprise	3 ans
Apprentissage non formel validé		
Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme		3 ans

Niveau d'entrée requis

Pour l'enseignement en plein exercice :

En application de l'Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, article 12 :

Peuvent être admis comme élèves réguliers en quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel :

- a) les élèves réguliers qui ont terminé avec fruit la troisième année de l'enseignement secondaire de plein exercice, soit la troisième année de l'enseignement secondaire professionnel en alternance
- b) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire inférieur délivré par le jury d'Etat ou par les jurys de la Communauté française, de la Communauté flamande ou de la Communauté germanophone ;
- c) les titulaires d'une attestation de réinsertion dans l'enseignement secondaire de plein exercice délivrée par un centre d'éducation et de formation en alternance après la fréquentation d'une année scolaire au moins dans l'enseignement secondaire en alternance
- d) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré, enseignement professionnel, délivré par le Jury de la Communauté française pour autant qu'ils changent d'orientation d'études ;
- e) les titulaires du certificat correspondant au CESI délivré par l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1.

Peuvent également être admis comme élèves réguliers dans la quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel les élèves qui ont terminé, dans la même forme d'enseignement et dans la même orientation d'études, une troisième année au sein d'un établissement d'enseignement secondaire autorisé par le Ministre à ne pas délivrer d'attestation au terme de la troisième année de l'enseignement secondaire professionnel. Toutefois, en cas de changement d'établissement au terme de cette troisième année d'études, l'admission en quatrième année dans un autre établissement est soumise à l'avis favorable du conseil d'admission. Si un élève désire changer de forme ou d'orientation d'études ou être admis en 4ème année de réorientation à l'issue de cette troisième année, le conseil de classe délivre l'attestation.

Pour l'enseignement en alternance :

Pour autant qu'ils répondent à une des conditions énumérées ci-dessus, peuvent être inscrits en 4ème P (art. 49) :

- ✓ les élèves majeurs de plus de 18 ans et de moins de 21 ans au 31 décembre de l'année civile en cours sous réserve d'avoir conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre de l'année civile en cours qui bénéficient de l'enseignement secondaire en alternance depuis le 1er octobre de l'année où ils atteignent l'âge de 21 ans et qui ont conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre inscrits dans l'enseignement de plein exercice, sous réserve d'avoir conclu :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Information complémentaire

www.europass.eu

1. Intitulé du certificat
Certificat de qualification du/de la Technicien-e réseau & système
⁽¹⁾ dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat
Netwerk en Systeemtechnicus (NL) Netzwerk und Systemtechniker (DE) Network and Systems (EN)
⁽¹⁾ Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Éléments de compétences acquis
<p>Le Certificat qualification concerne l'ensemble des unités d'acquis d'apprentissage listées ci-dessous.</p> <p>Unités d'acquis d'apprentissage en conformité avec le profil de formation du SFMQ (Service francophone des Métiers et des Qualifications) :</p> <p>UAA : « Assembler, configurer et dépanner sur site les infrastructures réseau & système »</p>

4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat
<p>Le métier de Technicien-ne réseau & système est référencé dans la fiche métier I 1401 - Équipements domestiques et informatique - du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (www.pole-emploi.fr).</p> <p>La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique. Le/la Technicien-ne réseau & système exécute les missions, productions et services communs du Profil Métier SFMQ de « Technicien·-ne hardware en atelier » concernant l'utilisation de l'outil de gestion de parc informatique et la démarche de diagnostic.</p> <p>Le/la Technicien-ne réseau & système est en premier lieu garant-e du bon fonctionnement physique des systèmes et du réseau informatique ou télécom de l'entreprise. Il/elle veille à leur disponibilité, à leur performance et à leur stabilité. Il/elle prend en charge en parallèle les routeurs, le câblage des différents éléments du réseau, la gestion matérielle des disques et des armoires des refroidisseurs, les systèmes d'alimentation, les serveurs, les cartes mémoires etc.</p> <p>Le/la Technicien-ne réseau & système assure également la configuration des divers éléments ainsi que la prévention des dysfonctionnements sur le réseau et sur les systèmes.</p> <p>Il/elle intervient donc à trois niveaux : l'installation avec la configuration des équipements ; la prévention par la maintenance et le dépannage.</p> <p>Il/elle participe aux projets d'amélioration du service client et, par conséquent, à la mission générale d'assurer la qualité et la continuité du service informatique.</p>

<p>^(*) Note explicative</p> <p>Le Supplément au certificat complète l'information figurant sur le certificat. Ce document n'a aucune valeur légale. Son format est basé sur la Décision (UE) 2018/646 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 concernant un cadre commun pour l'offre de meilleurs services dans le domaine des aptitudes et des certifications (Europass) et abrogeant la décision n° 2241/2004/CE.</p> <p>© Union européenne, 2002-2020</p>
--

5. Base officielle du certificat	
Nom et statut de l'organisme certificateur <i>Coordonnées de l'établissement scolaire</i> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES (COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE) Boulevard Léopold II 44 B-1080 BRUXELLES http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/
Niveau du certificat Niveau 4 du CFC et du CEC (EQF)	Système de notation / conditions d'octroi Évaluation binaire « a satisfait / n'a pas satisfait » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve. Le Certificat de qualification est délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le Profil de certification du/de la «Technicien-ne réseau & système ». Les critères et indicateurs d'évaluation sont définis par le profil d'évaluation.
Accès au niveau suivant d'éducation/de formation Néant	Accords internationaux Néant
Base légale <ul style="list-style-type: none"> - Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire (article 26) - Décret du 03 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 9 juin 2022 définissant le profil de formation du/de la «Technicien-ne réseau & système » - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 septembre 2011 relatif à l'établissement de la correspondance des titres délivrés par l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises et le Service formation petites et moyennes entreprises créé au sein des Services du Collège de la Commission communautaire française et leurs réseaux de centres de formation avec les titres délivrés par l'enseignement obligatoire ou de promotion sociale (article 2). 	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus		
Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
Enseignement secondaire de plein exercice	100 %	3 ans
Enseignement secondaire en alternance	40 % en école 60 % en entreprise	3 ans
Apprentissage non formel validé		
Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme		3 ans

Niveau d'entrée requis

Pour l'enseignement en plein exercice :

En application de l'Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, article 12 :

Peuvent être admis comme élèves réguliers en quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel :

- a) les élèves réguliers qui ont terminé avec fruit la troisième année de l'enseignement secondaire de plein exercice, soit la troisième année de l'enseignement secondaire professionnel en alternance
- b) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire inférieur délivré par le jury d'Etat ou par les jurys de la Communauté française, de la Communauté flamande ou de la Communauté germanophone ;
- c) les titulaires d'une attestation de réinsertion dans l'enseignement secondaire de plein exercice délivrée par un centre d'éducation et de formation en alternance après la fréquentation d'une année scolaire au moins dans l'enseignement secondaire en alternance
- d) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré, enseignement professionnel, délivré par le Jury de la Communauté française pour autant qu'ils changent d'orientation d'études ;
- e) les titulaires du certificat correspondant au CESI délivré par l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1.

Peuvent également être admis comme élèves réguliers dans la quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel les élèves qui ont terminé, dans la même forme d'enseignement et dans la même orientation d'études, une troisième année au sein d'un établissement d'enseignement secondaire autorisé par le Ministre à ne pas délivrer d'attestation au terme de la troisième année de l'enseignement secondaire professionnel. Toutefois, en cas de changement d'établissement au terme de cette troisième année d'études, l'admission en quatrième année dans un autre établissement est soumise à l'avis favorable du conseil d'admission. Si un élève désire changer de forme ou d'orientation d'études ou être admis en 4ème année de réorientation à l'issue de cette troisième année, le conseil de classe délivre l'attestation.

Pour l'enseignement en alternance :

Pour autant qu'ils répondent à une des conditions énumérées ci-dessus, peuvent être inscrits en 4ème P (art. 49) :

- ✓ les élèves majeurs de plus de 18 ans et de moins de 21 ans au 31 décembre de l'année civile en cours sous réserve d'avoir conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre de l'année civile en cours qui bénéficient de l'enseignement secondaire en alternance depuis le 1er octobre de l'année où ils atteignent l'âge de 21 ans et qui ont conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre inscrits dans l'enseignement de plein exercice, sous réserve d'avoir conclu :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Information complémentaire

www.europass.eu

1. Intitulé du certificat

Certificat de qualification de l'**Opérateur·trice système**

⁽¹⁾ dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat

System Operator (NL)

Systembetreiber (DE)

System Operator (EN)

⁽¹⁾ Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Éléments de compétences acquis

Le Certificat qualification concerne l'ensemble des unités d'acquis d'apprentissage listées ci-dessous.

Unités d'acquis d'apprentissage en conformité avec le profil de formation du SFMQ (Service francophone des Métiers et des Qualifications) :

UAA : « Assembler, configurer et dépanner sur site les infrastructures réseau & système »

UAA : « Surveiller, maintenir et dépanner les infrastructures réseau & système »

4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat

Le métier d'Opérateur·trice système est référencé dans la fiche métier M 1801 -Systèmes d'information et de télécommunication - du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (www.pole-emploi.fr).

La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique. L'Opérateur système exécute toutes les missions, productions et services du Profil Métier SFMQ de « Technicien réseau & système ».

L'Opérateur·trice système est le gardien de l'exploitation des systèmes informatiques et des ressources réseau de l'entreprise au niveau de la qualité, de la sécurité et de la conformité des engagements pris par l'entreprise.

L'Opérateur·trice système est le premier contact avec les systèmes et avec le réseau. Il/elle surveille, sur ses écrans et via des logiciels, et donc à distance, l'ensemble de ces ressources informatiques et il/elle veille à leur gestion opérationnelle. Il/elle assure, sous la supervision d'un/d'une Administrateur·trice système et grâce à des outils de monitoring, les tâches récurrentes relatives à la disponibilité des ressources : la place sur les disques, le lancement des tâches de maintenance, ou « jobs », en temps et heure, la mise à jour des logiciels réseau, la disponibilité des switches...

Il/elle résout les incidents de premier niveau et transmet, via le logiciel de ticketing, les incidents qu'il/elle ne peut pas résoudre à un Administrateur système ou à un Technicien réseau & système selon la nature de la faille. Il/elle ne gère pas d'appels.

Il/elle participe aux projets d'amélioration du service client et, par conséquent, à la mission générale d'assurer la qualité et la continuité du service informatique.

^(*) Note explicative

Le Supplément au certificat complète l'information figurant sur le certificat. Ce document n'a aucune valeur légale. Son format est basé sur la Décision (UE) 2018/646 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 concernant un cadre commun pour l'offre de meilleurs services dans le domaine des aptitudes et des certifications (Europass) et abrogeant la décision n° 2241/2004/CE.

© Union européenne, 2002-2020

--

5. Base officielle du certificat	
Nom et statut de l'organisme certificateur <i>Coordonnées de l'établissement scolaire</i> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES (COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE) Boulevard Léopold II 44 B-1080 BRUXELLES http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/
Niveau du certificat Niveau 4 du CFC et du CEC (EQF)	Système de notation / conditions d'octroi Évaluation binaire « a satisfait / n'a pas satisfait » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve. Le Certificat de qualification est délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le Profil de certification de l'« Opérateur-trice système ». Les critères et indicateurs d'évaluation sont définis par le profil d'évaluation.
Accès au niveau suivant d'éducation/de formation Néant	Accords internationaux Néant
Base légale <ul style="list-style-type: none"> - Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire (article 26) - Décret du 03 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 9 juin 2022 définissant le profil de formation de l'« Opérateur-trice système » - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 septembre 2011 relatif à l'établissement de la correspondance des titres délivrés par l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises et le Service formation petites et moyennes entreprises créé au sein des Services du Collège de la Commission communautaire française et leurs réseaux de centres de formation avec les titres délivrés par l'enseignement obligatoire ou de promotion sociale (article 2). 	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus		
Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
Enseignement secondaire de plein exercice	100 %	3 ans
Enseignement secondaire en alternance	40 % en école 60 % en entreprise	3 ans
Apprentissage non formel validé		
Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme		3 ans

Niveau d'entrée requis

Pour l'enseignement en plein exercice :

Peuvent être admis comme élèves réguliers en quatrième année de l'enseignement secondaire général, technique ou artistique, y compris dans l'année de réorientation, en application de l'Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, article 12 :

- a) les élèves réguliers qui ont terminé avec fruit une troisième année d'études dans une de ces deux formes d'enseignement.
- b) les élèves réguliers qui ont terminé avec fruit la quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel de plein exercice ou la quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel en alternance visé à l'article 2bis, § 1er, 1°, du décret du 3 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance, ou le deuxième degré de l'enseignement secondaire professionnel de plein exercice ou en alternance.
- c) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire inférieur délivré par le jury d'Etat ou par les jurys de la Communauté française, de la Communauté flamande ou de la Communauté germanophone;
- d) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire du 2e degré, enseignement général, technique, artistique délivré par le Jury de la Communauté française pour autant qu'ils changent d'orientation d'études; [remplacé par D. 12-07-2012] [...] Abrogé par D. 12-07-2013;
- e) les titulaires du certificat correspondant au CESI visé à l'article 2 de l'arrêté du Gouvernement du 24 juillet 1996 approuvant le dossier de référence de la section "CESI - Orientation générale" de l'enseignement de promotion sociale de régime 1.

Pour l'enseignement en alternance :

Pour autant qu'ils répondent à une des conditions énumérées ci-dessus, peuvent être inscrits en 4ème TQ (art. 49) :

- ✓ les élèves majeurs de plus de 18 ans et de moins de 21 ans au 31 décembre de l'année civile en cours sous réserve d'avoir conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre de l'année civile en cours qui bénéficient de l'enseignement secondaire en alternance depuis le 1er octobre de l'année où ils atteignent l'âge de 21 ans et qui ont conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre inscrits dans l'enseignement de plein exercice, sous réserve d'avoir conclu :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Information complémentaire

www.europass.eu