

CCPQ

Rue A. Lavallée, 1
1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

Email : ccpq@profor.be
www.enseignement.be

2. INDUSTRIE

2.10. INFORMATIQUE

TECHNICIEN / TECHNICIENNE EN INFORMATIQUE

PROFIL DE FORMATION (CQ6 T)

PQ ayant généré le PF : Technicien/Technicienne en informatique

Accord du Conseil Général

Le 24 février 2005

LE METIER

Le technicien/La technicienne en informatique est le responsable technique qui d'une manière autonome, installe, configure, améliore, sécurise et maintient un parc informatique dans le respect des règles déontologiques.

Il/Elle apporte une première aide aux utilisateurs. Il/Elle assure les relations techniques avec les partenaires commerciaux et techniques (experts, fournisseurs, clients...)

Il/Elle est susceptible de travailler en équipe, parfois sous la direction d'autres responsables et éventuellement avec l'aide d'un assistant de maintenance PC réseaux.

Il/Elle exerce son métier sous le statut d'indépendant ou d'appointé.

Il/Elle assure une veille technologique qui le garde en phase avec l'évolution constante du métier et des produits.

Remarque : PC est l'abréviation de Personal Computer.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des Commissions consultatives, nous ont aidés à construire le présent profil de formation.

**LE PRESIDENT DE LA COMMISSION
CONSULTATIVE**

« INDUSTRIE »

ERIC ROBERT

Les chargés de mission de la CCPQ

Jean-Paul Platevoet

Jean-Pierre Ravasi

TABLE DES MATIERES

Fonction 01	Assurer une veille technologique
Fonction 02	Installer un parc informatique
Fonction 03	Maintenir un parc informatique
Fonction 04	Assurer la sécurité du parc
Fonction 05	Exploiter les ressources d'un PC
Fonction 06	Respecter les normes d'ergonomie, d'hygiène, de sécurité, d'environnement et de déontologie
Fonction 07	S'intégrer dans le milieu professionnel

Fonction 1 : Assurer une veille technologique

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1.a Choisir et suivre un stage de perfectionnement technique.	1.1.1. <i>Evaluer ses propres besoins d'information et de formation.</i>	CEP	
1.1.b Se former par la mise en œuvre d'un nouveau produit.	1.1.2. Identifier les données et sources d'information fiables.	CM	L'apprenant(e) recourt à au moins 3 sources d'information fiables (aide, FAQ, documents du constructeur...)
1.1.c S'informer auprès tout type de médias ou auprès des experts techniques.	1.1.3. <i>Faire preuve d'un esprit critique vis à vis des informations en les recoupant.</i>	CEP	
	1.1.4. <i>Contextualiser l'apprentissage en situations.</i>	CEF/ CEP	
	1.1.5. <i>Identifier les limites de ses compétences et orienter vers une personne ressource.</i>	CEF/ CEP	
	1.1.6. Utiliser le langage technique français et anglais adéquat, simple et efficace	CM	L'apprenant(e), utilise des documents d'aide (lexique, schéma...) pour comprendre à la lecture un texte technique simple. L'apprenant(e) identifie à l'audition les termes techniques de base.
	1.1.7. <i>Faire appel à l'équipe en cas de problème.</i>	CEP	

Fonction 2 : Installer un parc informatique

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Monter un PC.	2.1.1. En fonction d'un utilisateur, de caractéristiques techniques, identifier les composants matériels nécessaires.	CM	
	2.1.2. Réunir les composants nécessaires, les placer et les connecter suivant les directives du constructeur.	CM	
	2.1.3. Choisir et utiliser les outils appropriés.	CM	
	2.1.4. Travailler avec soin et dextérité.	CM	
	2.1.5. Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle).	CM	
	2.1.6. Respecter les consignes de sécurité et utiliser les procédures existantes.	CM	
2.2. Reconditionner un PC.	2.2.1. Identifier et tester les composants lors du tri au démontage.	CM	
	2.2.2. Eliminer ou inventorier et stocker les composants.	CM	
	2.2.3. Intégrer les composants adéquats et techniquement compatible au PC.	CM	
	2.2.4. Réaliser une mise à niveau (upgrade).	CM	

	2.2.5. Choisir et utiliser les outils appropriés.	CM	
	2.2.6. Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle).	CM	
2.3. Installer et configurer un système d'exploitation.	2.3.1. Collecter les informations utiles.	CM	
	2.3.2. Identifier les caractéristiques des systèmes d'exploitation.	CM	
	2.3.3. Vérifier l'adéquation entre le système d'exploitation et la machine.	CM	
	2.3.4. Régler les paramètres de la machine en se conformant aux procédures existantes.	CM	
	2.3.5. Choisir et mettre en œuvre partitionnement et formatage.	CM	
	2.3.6. Rédiger des scripts simples au niveau du système d'exploitation (S.E.) pour automatiser des tâches.	CM	L'apprenant(e) écrit un programme d'automatisation des commandes du SE limité à une simple séquence
	2.3.7. Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle)	CM	
2.4. Installer et configurer des logiciels.	2.4.1. <i>Analyser les besoins de l'utilisateur.</i>	CEP	
	2.4.2. Vérifier la compatibilité technique du logiciel avec la machine.	CM	
	2.4.3. Respecter les procédures d'installation.	CM	
	2.4.4. Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle).	CM	
2.5. Installer et configurer les périphériques internes et externes.	2.5.1. Choisir et placer le câblage adéquat pour la connexion.	CM	

	2.5.2. Rechercher et installer les pilotes manquants du périphérique.	CM	
	2.5.3. Résoudre les conflits éventuels.	CM	L'apprenant(e) résout uniquement les conflits au niveau du SE et du bios.
	2.5.4. Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle).	CM	
2.6. Installer et configurer un réseau.	2.6.1. Identifier les différents types de réseaux (architecture, taille, matériel utilisé, topologie, protocole...)	CM	
	2.6.2. Réaliser le câblage.	CM	L'apprenant(e) réalise le câblage : catégories 4, 5 et coaxial.
	2.6.3. Tester et poser le câblage.	CM	L'apprenant(e) teste la continuité, la liaison et le transfert entre 2 stations de travail.
	2.6.4. Identifier et appliquer les principes de partage de dossiers, de périphériques.	CM	
	2.6.5. Configurer une connexion au réseau internet avec l'accord du responsable réseaux.	CM	
	2.6.6. Choisir et installer les dispositifs de protection d'accès du poste client installé.	CM	
	2.6.7. Utiliser les outils appropriés.	CM	
	2.6.8. <i>Assister l'administrateur réseau dans l'installation et la configuration du serveur.</i>	CEF/ CEP	

Fonction 3 : Maintenir un parc informatique

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Assurer la maintenance préventive	3.1.1. Identifier les différents types de licence.	CEP	
	3.1.2. Respecter la législation en cours.	CEP	
	3.1.3. Consigner dans un journal d'archivage les différentes interventions, le matériel du parc et les licences des logiciels installés.	CM	
	3.1.4. Entretenir le matériel (composants courants).	CM	
3.2. Dépanner	3.2.1. Repérer les dysfonctionnements suivant une démarche logique d'analyse.	CM	
	3.2.2. Mener une recherche documentaire.	CM	
	3.2.3. Evaluer le coût direct et indirect de l'intervention et estimer l'opportunité de réparer ou de remplacer.	CEP	
	3.2.4. Communiquer le diagnostic au client et rédiger ou réaliser une indication de prix.	CEF/ CEP	
	3.2.5. Mettre en oeuvre la procédure « prise en charge » de la réparation.	CEF/ CEP	
	3.2.6. Adapter son intervention aux impératifs du travail.	CEP	

	3.2.7.	Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle).	CM	
	3.2.8.	Utiliser éventuellement des appareils de mesure.	CM	
3.3. Intégrer de nouveaux postes à un réseau existant (hardware – software) ou adapter d'anciens postes	3.3.1.	Récupérer les données de l'ancien poste.	CM	
	3.3.2.	En fonction d'un utilisateur, de caractéristiques techniques, identifier les composants matériels nécessaires.	CM	
	3.3.3.	Réunir les composants nécessaires, les placer et les connecter suivant les directives du constructeur, du concepteur.	CM	
	3.3.4.	Choisir et utiliser les outils appropriés.	CM	
	3.3.5.	Travailler avec soin et dextérité.	CM	
	3.3.6.	Rédiger des scripts simples au niveau S.E. pour automatiser des tâches.	CM	L'apprenant(e) écrit un programme d'automatisation des commandes du SE limité à une simple séquence.
	3.3.7.	Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle)	CM	
3.4. Réaliser une mise à jour (update)	3.4.1.	Collecter les informations utiles.	CM	
	3.4.2.	Rédiger des scripts simples au niveau S.E. pour automatiser des tâches.	CM	L'apprenant(e) écrit un programme d'automatisation des commandes du SE limité à une simple séquence.
	3.4.3.	Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle), avec l'accord d'un responsable d'exploitation.	CM	

Fonction 4 : Assurer la sécurité du parc

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. Protéger le parc contre les intrusions internes et externes.	4.1.1. Rédiger et appliquer une stratégie en matière d'intrusions internes et externes.	CEF	Face à un parc informatique donné, l'apprenant(e) vérifie si tous les postes clients sont protégés, que les versions des logiciels de protection sont adéquates.
	4.1.2. Installer et configurer préventivement un logiciel de sécurité.	CM	
	4.1.3. S'assurer de la mise à jour des procédures de protection.	CM	
	4.1.4. Justifier de l'importance des systèmes de protection (mots de passe, etc.).	CM	
4.2. Protéger le parc contre les variations de tension électrique.	4.2.1. Identifier le matériel susceptible de répondre aux besoins.	CM	
	4.2.2. Appliquer et mettre en œuvre les règles élémentaires de câblage électrique (RGIE).	CM	
4.3. Effectuer les sauvegardes.	4.3.1. Rédiger et appliquer une stratégie de sauvegarde.	CM	
	4.3.2. Justifier de l'importance des sauvegardes.	CM	

4.4. Assurer l'installation physique des protections.	4.4.1. <i>Identifier et installer / faire installer les différents moyens de protection (antivol, incendie, etc.)</i>	CEF/ CEP	
	4.4.2. <i>Veiller aux conditions de température, d'humidité, d'aération, de ventilation, de propreté des locaux informatiques sensibles.</i>	CEF/ CEP	

Fonction 5 : Exploiter les ressources d'un PC

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1. Exploiter les fonctionnalités d'un système d'exploitation et d'utilitaires	5.1.1. Utiliser les commandes de base d'utilitaires.	CM	
	5.1.2. Obtenir les informations nécessaires précisant les ressources du système.	CM	
	5.1.3. Comprendre et utiliser le vocabulaire technique spécifique.	CM	
	5.1.4. Interpréter correctement les informations.	CM	
	5.1.5. Utiliser les outils de maintenance du système.	CM	
	5.1.6. Identifier les différents systèmes d'exploitation.	CM	
	5.1.7. Gérer l'arborescence des fichiers.	CM	
	5.1.8. Utiliser les fonctions de base courantes de logiciels afférents à la bureautique.	CM	L'apprenant(e) utilise les fonctions de base courantes de logiciels dans le cadre de la conception de supports d'information (documents techniques, de modes opératoires, de présentations (PAO), de gestion de stocks...)
5.2. Gérer différents logiciels clients des services proposés par « Internet ».	5.2.1. Identifier l'architecture du réseau « Internet » et différents services proposés.	CM	
	5.2.2. Introduire les paramètres de connexion attribués par le fournisseur du service.	CM	

	5.2.3. Rédiger et appliquer une procédure de configuration et d'exploitation de logiciels clients.	CM	
	5.2.4. Utiliser les fonctionnalités spécifiques pour chaque service (Web, courrier électronique, transfert FTP).	CM	En ce qui concerne le Web, l'apprenant(e) est capable de créer une page web simple pour la diffusion de données techniques.
5.3. Réaliser le support sur site ou en ligne auprès des utilisateurs.	5.3.1. Utiliser les ressources à disposition pour assurer une première prise en main des fonctions de base du matériel par l'utilisateur.	CM	Les explications fournies par l'apprenant(e) permettent à l'utilisateur d'exploiter les fonctions de base du matériel.
	5.3.2. Assurer une première approche du logiciel choisi par l'utilisateur.	CM	Les explications fournies par l'apprenant(e) permettent à l'utilisateur d'exploiter les fonctions de base du logiciel choisi.
	5.3.3. Rédiger des mini-procédures pour l'utilisateur.	CM	
	5.3.4. <i>Automatiser certaines tâches.</i>	CEP	

Fonction 6: Respecter les normes d'ergonomie, d'hygiène, de sécurité, d'environnement et de déontologie

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
6.1. Appliquer les dispositions légales et réglementaires en matière d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène.	6.1.1. <i>Dans les textes législatifs et réglementaires, repérer et interpréter correctement les éléments pertinents.</i>	CEF	
	6.1.2. <i>Les intégrer dans la vie professionnelle.</i>	CEP	
	6.1.3. Identifier les situations et actions potentiellement dangereuses et développer un esprit de prévention des risques d'accident de travail et des risques pour la santé.	CM	
	6.1.4. Intégrer les techniques et règles ergonomiques de manipulations.	CM	
	6.1.5. Respecter les prescriptions réglementaires concernant l'utilisation des énergies propres à la profession.	CM	L'apprenant(e) est à même d'estimer la puissance maximale nécessaire à un parc informatique.
	6.1.6. Identifier les risques d'incendie que peuvent engendrer l'utilisation de produits et/ou des situations de travail.	CM	L'apprenant(e) est capable de déterminer le nombre de points d'entrée électriques nécessaires à un parc informatique et de vérifier la qualité du matériel utilisé.
	6.1.7. Identifier les différents pictogrammes.	CM	
	6.1.8. Maintenir les locaux de chantier en état de propreté et d'hygiène pendant et après le travail.	CM	
	6.1.9. Prendre les mesures de sécurité adéquates liées à l'électricité statique et à l'utilisation de	CM	

	l'énergie électrique.		
6.2. Appliquer les dispositions légales, les réglementations et les recommandations en vigueur en matière de protection de l'environnement.	6.2.1. <i>Dans les textes légaux et réglementaires, repérer les éléments pertinents.</i>	CEF	
	6.2.2. <i>Interpréter correctement les diverses dispositions.</i>	CEF	
	6.2.3. <i>Les intégrer dans la vie professionnelle.</i>	CEP	
	6.2.4. Evacuer et / ou stocker les conditionnements des nouveaux appareils.	CM	
	6.2.5. Utiliser les techniques de tri, de stockage et d'évacuation des déchets, appareils usagés et produits dangereux.	CM	
6.3. Appliquer les règles de bonne conduite en matière de confidentialité.	6.3.1. Identifier les éléments relatifs à la protection de la confidentialité des données.	CM	L'apprenant(e) est conscient(e) de l'importance du respect de la confidentialité des mots de passe ainsi que des risques encourus dans l'utilisation de l'information.
	6.3.2. <i>Suivre les directives reçues de son supérieur hiérarchique.</i>	CEP	
	6.3.3. <i>Faire appliquer les directives.</i>	CEP	

Fonction 7 : S'intégrer dans le milieu professionnel

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
7.1. Communiquer avec la hiérarchie, le personnel, les clients, les fournisseurs	7.1.1. Utiliser le langage technique adéquat, simple et efficace, aussi bien dans les situations d'écoute que d'expression.	CM	L'apprenant(e) est capable d'expliquer le mode de fonctionnement d'un appareil, d'un logiciel ainsi que de conseiller la clientèle ...
	7.1.2. Lire, interpréter et utiliser des documents techniques propres à l'activité professionnelle.	CM	
	7.1.3. Rédiger un rapport technique après intervention.	CM	
	7.1.4. Utiliser les supports de communication courants dans la profession.	CM	L'apprenant(e) est capable d'utiliser des plans, schémas, rapports oraux ou écrits, mémos, supports informatiques, Internet...
	7.1.5. <i>Intervenir techniquement dans des climats tendus.</i>	CEP/ CEF	
	7.1.6. Rédiger une procédure technique détaillée .	CM	
7.2. Mettre en œuvre des dispositions socio-professionnelles facilitant l'intégration dans l'entreprise.	7.2.1. Faire preuve de contrôle et de persévérance.	CM	
	7.2.2. <i>Adapter son intervention en tenant compte de la productivité de l'entreprise.</i>	CEP/ CEF	
	7.2.3. Appliquer correctement les consignes reçues.	CM	
	7.2.4. Travailler avec soin et précision. S'assurer du bon suivi des travaux entamés	CM	

	7.2.5. <i>Développer l'esprit de la qualité (fini commercial et satisfaction de la clientèle).</i>	CEP/ CEF	
	7.2.6. <i>Respecter les règles déontologiques professionnelles.</i>	CEP	
	7.2.7. <i>Faire preuve de collaboration dans les travaux en équipe.</i>	CM	
	7.2.8. <i>S'adapter de manière permanente à des technologies et matériels différents.</i>	CM	
	7.2.9. <i>Faire preuve de ponctualité.</i>	CM	
	7.2.10. <i>Respecter les délais proposés.</i>	CM	
7.3. Gérer son entreprise ou participer à la gestion de l'entreprise	7.3.1. <i>Répondre aux exigences légales en matière d'accès à la profession et de connaissance de gestion.</i>	CEF	
	7.3.2. <i>Rédiger un cahier des charges techniques.</i>	CEF/ CEP	
	7.3.3. <i>Gérer les commandes.</i>	CEF/ CEP	
	7.3.4. <i>Gérer les ressources matérielles et humaines.</i>	CEF/ CEP	