

## 1. Intitulé du certificat

« Assurer à distance la maintenance et le dépannage du poste de travail utilisateur »  
constituant le métier d'Opérateur support informatique / Opératrice support  
informatique

<sup>(1)</sup> dans la langue d'origine

## 2. Traduction de l'intitulé du certificat

Helpdeskoperator (NL)

Benutzersupport Operator (DE)

Helpdesk Operator (EN)

<sup>(1)</sup> Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

## 3. Éléments de compétences acquis

Le Titre de compétence concerne l'ensemble des unités d'acquis d'apprentissage listées ci-dessous.

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

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

Le titulaire du Titre de compétence est capable de :

**Traiter les demandes utilisateurs**

- Analyser une situation à distance et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener.
- 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.
- Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités.

**Enregistrer et documenter les interventions utilisateurs**

- Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets et de la base de données relative 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.

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

Le métier d'Opérateur support informatique / Opératrice support informatique est référencé dans la fiche I 1401 (Equipements domestiques et informatique – Installation et maintenance) du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois ([www.pole-emploi.fr](http://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 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 a un contact client, il utilise des outils de diagnostic d'incidents à distance et il a une plus large vue sur les équipements utilisateurs que le Technicien poste de travail.

Concrètement, il enregistre l'appel utilisateur, il référence l'incident, il localise le problème et il intervient dans la limite de ses compétences. Il 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 fait remonter l'incident vers l'équipe support.

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.

(1) Rubrique facultative

**(\*) 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**

<p><b>Nom et statut de l'organisme certificateur</b>          Consortium de validation des compétences, service public          Rue de Stalle 67          1180 Bruxelles          Belgique          Tel : 00.32.2.371.74.40  <a href="http://www.validationdescompetences.be">www.validationdescompetences.be</a></p>	<p><b>Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur</b>          Les gouvernements de la Région wallonne, de la communauté française et de la Commission communautaire française de la Région Bruxelles-Capitale</p>
<p><b>Niveau du certificat</b>          Niveau ... du CFC et du CEC(EQF)</p>	<p><b>Système de notation / conditions d'octroi</b>          Évaluation binaire « réussi / non réussi » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve.</p>
<p><b>Accès au niveau suivant d'éducation/de formation</b>          §4 Le Titre de compétence donne droit à l'accès aux formations organisées au sein des établissements de l'Enseignement de Promotion sociale ainsi que des centres de formation, les entités représentant la Formation permanente pour les Classes moyennes et les petites et moyennes entreprises, du Forem et de « Bruxelles Formation », lorsque les compétences visées par le Titre constituent une condition d'accès à ces formations, conformément aux règles en vigueur au sein de ces institutions. Le Titre de compétence donne lieu à la prise en compte automatique des compétences validées pour l'accès aux épreuves sanctionnées par les certificats scolaires délivrés par la Communauté française conformément aux dispositions du décret du Conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de Promotion sociale, et sous réserve des conditions de durée de validité prévues, dans le cadre du cursus scolaire, pour certaines compétences.</p>	<p><b>Accords internationaux</b></p>

**Base légale**

Accord de coopération relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue (21 mars 2019).

**6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus**

<b>Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)</b>	<b>Part du volume total de l'enseignement / formation (%)</b>	<b>Durée (heures/semaines/mois/années)</b>
Apprentissage formel, non formel et informel	100%	La durée de l'épreuve de validation est de 1h

**Niveau d'entrée requis****Information complémentaire**

[www.europass.eu](http://www.europass.eu)

[www.validationdescompetences.be](http://www.validationdescompetences.be)