

## 1. Intitulé du certificat

« **Gérer et résoudre un dysfonctionnement en atelier** » (TECHARD2) associé au métier de Technicien hardware en atelier / Technicienne hardware en atelier

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

## 2. Traduction de l'intitulé du certificat

« **Storingen in de werkplaats beheren en oplossen** » (TECHARD2) (NL) wat deel uitmaakt van het beroep van Technicus PC

« **Eine Fehlfunktion in der Werkstatt verwalten und beheben** » (TECHARD2) (DE) als Teil des Berufs des Computer Reparatur Techniker

« **Managing and resolve a malfunction in the workshop** » (TECHARD2) (EN) as part of the profession of Computer repair technician

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

## 3. Éléments de compétences acquis

Le titulaire du Titre de compétence est capable de :

- **Enregistrer et documenter les interventions utilisateurs et le matériel utilisé**

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.

- **Effectuer des dépannages hardware sur les équipements utilisateurs**

Poser un diagnostic de panne afin de décider de l'intervention à mener.

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. \*

Rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités.

\* *Compétences non évaluées dans le cadre de cette épreuve conformément au profil SFMQ.*

Certaines de ces compétences sont aussi mobilisées dans l'Unité de compétence N°1 de ce métier.

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

La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique.

Le Technicien 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 prépare également les équipements nécessaires au Technicien 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 prépare un nouvel équipement en l'assemblant et en lui installant les configurations standards ou, selon le bon de travail, sur mesure. Il 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 utilise des pièces de seconde main qu'il analyse et teste avant utilisation pour la réparation d'un équipement.

Au niveau des logiciels, il s'assure que la configuration utilisateur est opérationnelle. Il procède à des tests de vérification de ses interventions. Il 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 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.

(<sup>1</sup>) Rubrique facultative

**(<sup>1</sup>) 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**

<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>	<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
<b>Niveau du certificat</b>  Niveau ... du CFC et du CEC (EQF)	<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><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 des Entités, 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 les 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>
<p><b>Base légale</b>  Accord de coopération relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue (21 mars 2019)</p>	

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)
Apprentissage formel/non formel et informel en contexte professionnel	100%	La durée de l'épreuve de validation est de <b>4h</b>
<p><b>Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme</b></p>		
<p><b>Niveau d'entrée requis</b></p>		
<p><b>Information complémentaire</b></p>		
<p><a href="http://www.europass.eu">www.europass.eu</a>  <a href="http://www.validationdescompetences.be">www.validationdescompetences.be</a></p>		