

1. Intitulé du certificat

« Assembler et configurer sur site un poste de travail utilisateur » constituant le métier de Technicien poste de travail / Technicienne 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 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 : « Assembler, configurer et dépanner sur site un poste de travail utilisateur »

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 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.

Effectuer l'installation et la maintenance des équipements utilisateurs

- Analyser une situation et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener.
- 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.
- 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 de Technicien poste de travail / Technicienne poste de travail 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).

La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents Services Publics de l'Emploi en Belgique.

Le Technicien poste de travail est garant du bon fonctionnement et du suivi de l'évolution des outils informatiques mis à disposition des utilisateurs par l'entreprise.

Il 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 ne peut résoudre une panne, soit il redirige l'intervention vers le service compétent s'il connaît l'origine de la panne : il ouvre alors un ticket d'incident pour la résolution et le suivi de la faille, le cas échéant, en atelier ; soit il fait appel au niveau supérieur pour diagnostiquer une panne qu'il ne comprend pas.

Il 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 procède à des tests de vérification de ses interventions qu'elles concernent le hardware ou le software.

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

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

(¹) **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

Consortium de validation des compétences, service public
Rue de Stalle 67
1180 Bruxelles
Belgique
Tel : 00.32.2.371.74.40
www.validationdescompetences.be

Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur

Les gouvernements de la Région wallonne, de la communauté française et de la Commission communautaire française de la Région Bruxelles-Capitale

Niveau du certificat

Niveau ... du CFC et du CEC(EQF)

Système de notation / conditions d'octroi

Évaluation binaire « réussi / non réussi » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve.

Accès au niveau suivant d'éducation/de formation

§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

Accords internationaux

| | |
|--|--|
| 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. | |
| 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 | | |
|--|--|---|
| 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 | 100% | La durée de l'épreuve de validation est de 2h |
| Niveau d'entrée requis Information complémentaire www.europass.eu www.validationdescompetences.be | | |