

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

2.10.1. TECHNICIEN / TECHNICIENNE EN INFORMATIQUE

PROFIL DE QUALIFICATION

	Approbation par la Commission Consultative	Le 24 septembre 2004
	Validation par la C.C.P.Q.	Le 10 novembre 2004

LE METIER

Le technicien / la technicienne en informatique est le/la 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(e) assistant(e) 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/la garde en phase avec l'évolution constante du métier et des produits.

Remarque:

- PC est l'abréviation de Personal Computer.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
1. ASSURER UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE.	1.1.a Choisir et suivre un stage de perfectionnement technique.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluer ses propres besoins d'information et de formation. ▪ Identifier les données et sources d'information fiables. ▪ Faire preuve d'un esprit critique vis à vis des informations en les recoupant. ▪ Contextualiser l'apprentissage en situations. ▪ Identifier les limites de ses compétences et orienter vers une personne ressource. ▪ Utiliser le langage technique français et anglais adéquat, simple et efficace. ▪ Faire appel à l'équipe en cas de problème.
	1.1.b Se former par la mise en œuvre d'un nouveau produit.	
	1.1.c S'informer auprès tout type de médias ou auprès des experts techniques.	
1. INSTALLER UN PARC INFORMATIQUE.	2.1. Monter un PC.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En fonction d'un utilisateur, de caractéristiques techniques, identifier les composants matériels nécessaires ▪ Réunir les composants nécessaires, les placer et les connecter suivant les directives du constructeur. ▪ Choisir et utiliser les outils appropriés. ▪ Travailler avec soin et dextérité. ▪ Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle). ▪ Respecter les consignes de sécurité et utiliser les procédures existantes.
	2.2. Reconditionner un PC.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier et tester les composants lors du tri au démontage. ▪ Eliminer ou inventorier et stocker les composants. ▪ Intégrer les composants adéquats et techniquement compatible au PC. ▪ Réaliser une mise à niveau (upgrade). ▪ Choisir et utiliser les outils appropriés. ▪ Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire).
	2.3. Installer et configurer un système d'exploitation.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecter les informations utiles. ▪ Identifier les caractéristiques des systèmes d'exploitation. ▪ Vérifier l'adéquation entre le système d'exploitation et la machine. ▪ Régler les paramètres de la machine en se conformant aux

		<ul style="list-style-type: none"> procédures existantes. ▪ Choisir et mettre en œuvre partitionnement et formatage. ▪ Rédiger des scripts simples au niveau du système d'exploitation (S.E.) pour automatiser des tâches. ▪ Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle).
	2.4. Installer et configurer des logiciels.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser les besoins de l'utilisateur. ▪ Vérifier la compatibilité technique du logiciel avec la machine. ▪ Respecter les procédures d'installation. ▪ Rédiger et/ou appliquer une procédure de contrôle.
	2.5. Installer et configurer les périphériques internes et externes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choisir et placer le câblage adéquat pour la connexion. ▪ Rechercher et installer les pilotes manquants du périphérique. ▪ Résoudre les conflits éventuels. ▪ Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire).
	2.6. Installer et configurer un réseau.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les différents types de réseaux (architecture, taille, matériel utilisé, topologie, protocole...) ▪ Réaliser le câblage. ▪ Tester et poser le câblage. ▪ Identifier et appliquer les principes de partage de dossiers, de périphériques. ▪ Configurer une connexion au réseau internet avec l'accord du responsable réseaux. ▪ Choisir et installer les dispositifs de protection d'accès du poste client installé. ▪ Utiliser les outils appropriés. ▪ Assister l'administrateur réseau dans l'installation et la configuration du serveur.
3. MAINTENIR UN PARC INFORMATIQUE.	3.1. Assurer la maintenance préventive.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les différents types de licence. ▪ Respecter la législation en cours. ▪ Consigner dans un journal d'archivage les différentes interventions, le matériel du parc et les licences des logiciels installés.

	3.2. Dépanner.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien du matériel (composants courants). ▪ Repérer les dysfonctionnements suivant une démarche logique d'analyse. ▪ Mener une recherche documentaire. ▪ Evaluer le coût direct et indirect de l'intervention et estimer l'opportunité de réparer ou de remplacer. ▪ Communiquer le diagnostic au client et rédiger ou réaliser une indication de prix. ▪ Mettre en oeuvre la prise en charge de la réparation. ▪ Adapter son intervention aux impératifs du travail. ▪ Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle). ▪ Utiliser éventuellement des appareils de mesure.
	3.3. Intégrer de nouveaux postes à un réseau existant (hardware – software) ou adapter d'anciens postes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Récupérer les données de l'ancien poste. ▪ En fonction d'un utilisateur, de caractéristiques techniques, identifier les composants matériels nécessaires. ▪ Réunir les composants nécessaires, les placer et les connecter suivant les directives du constructeur, du concepteur. ▪ Choisir et utiliser les outils appropriés. ▪ Travailler avec soin et dextérité. ▪ Rédiger des scripts simples au niveau S.E. pour automatiser des tâches. ▪ Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle).
	3.4. Réaliser une mise à jour (update).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecter les informations utiles. ▪ Rédiger des scripts simples au niveau S.E. pour automatiser des tâches. ▪ Rédiger et appliquer une procédure de contrôle (mode opératoire de contrôle), avec l'accord d'un responsable d'exploitation.
4. ASSURER LA SECURITE DU PARC	4.1. Protéger le parc contre les intrusions internes et externes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger et appliquer une stratégie en matière d'intrusions internes et externes. ▪ Installer et configurer préventivement un logiciel de sécurité. ▪ S'assurer de la mise à jour des procédures de protection.

	4.2. Protéger le parc contre les variations de tension électrique.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Justifier de l'importance des systèmes de protection (mots de passe, etc.).
	4.3. Effectuer les sauvegardes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier le matériel susceptible de répondre aux besoins. ▪ Appliquer et mettre en œuvre les règles élémentaires de câblage électrique (RGIE).
	4.4. Assurer l'installation physique des protections.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger et appliquer une stratégie de sauvegarde. ▪ Justifier de l'importance des sauvegardes.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier et installer / faire installer les différents moyens de protection (antivol, incendie, etc.) ▪ Veiller aux conditions de température, d'humidité, d'aération, de ventilation, de propreté des locaux informatiques sensibles.
5. EXPLOITER LES RESSOURCES D'UN PC.	5.1. Exploiter les fonctionnalités d'un système d'exploitation et d'utilitaires.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser les commandes de base d'utilitaires. ▪ Obtenir les informations nécessaires précisant les ressources du système. ▪ Comprendre et utiliser le vocabulaire technique spécifique. ▪ Interpréter correctement les informations. ▪ Utiliser les outils de maintenance du système. ▪ Identifier les différents systèmes d'exploitation. ▪ Gérer l'arborescence des fichiers. ▪ Utiliser les fonctions de base courantes de logiciels afférents à la bureautique.
	5.2. Gérer différents logiciels clients des services proposés par « Internet ».	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier l'architecture du réseau « Internet » et différents services proposés. ▪ Introduire les paramètres de connexion attribués par le fournisseur du service. ▪ Rédiger et appliquer une procédure de configuration et exploitation de logiciels clients. ▪ Utiliser les fonctionnalités spécifiques pour chaque service (Web, courrier électronique, transfert FTP).
	5.3. Réaliser le support sur site ou en ligne auprès des utilisateurs.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer une prise en main du matériel par l'utilisateur. ▪ Assurer une première approche du logiciel par l'utilisateur. ▪ Rédiger des mini-procédures pour l'utilisateur.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatiser certaines tâches.
6. RESPECTER LES NORMES D'ERGONOMIE, D'HYGIENE, DE SECURITE, D'ENVIRONNEMENT ET DE DEONTOLOGIE	6.1. Appliquer les dispositions légales et réglementaires en matière d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans les textes législatifs et réglementaires, repérer et interpréter correctement les éléments pertinents. ▪ Les intégrer dans la vie professionnelle. ▪ 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. ▪ Intégrer les techniques et règles ergonomiques de manipulations. ▪ Respecter les prescriptions réglementaires concernant l'utilisation des énergies propres à la profession. ▪ Identifier les risques d'incendie que peuvent engendrer l'utilisation de produits et/ou des situations de travail. ▪ Identifier les différents pictogrammes. ▪ Maintenir les locaux de chantier en état de propreté et d'hygiène pendant et après le travail. ▪ Prendre les mesures de sécurité adéquates liées à l'électricité statique et à l'utilisation de l'énergie électrique.
	6.2. Appliquer les dispositions légales, les réglementations et les recommandations en vigueur en matière de protection de l'environnement.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans les textes légaux et réglementaires, repérer les éléments pertinents. ▪ Interpréter correctement les diverses dispositions. ▪ Les intégrer dans la vie professionnelle. ▪ Evacuer et / ou stocker les conditionnements des nouveaux appareils. ▪ Utiliser les techniques de tri, de stockage et d'évacuation des déchets, appareils usagés et produits dangereux.
	6.3. Appliquer les règles de bonne conduite en matière de confidentialité.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les éléments explicitant la protection de la confidentialité des données. ▪ Suivre les directives reçues de son supérieur hiérarchique. ▪ Appliquer et faire appliquer les directives.
7. S'INTEGRER DANS LE MILIEU PROFESSIONNEL.	7.1. Communiquer avec la hiérarchie, le personnel, les clients, les fournisseurs.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser le langage technique adéquat, simple et efficace, aussi bien dans les situations d'écoute que d'expression (expliquer le mode de fonctionnement d'un appareil, d'un logiciel, conseiller la clientèle, ...) ▪ Lire, interpréter et utiliser les documents techniques propres

		<p>à l'activité professionnelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger un rapport technique après intervention. ▪ Utiliser les supports de communication courants dans la profession (plans, schémas, rapports oraux ou écrits, mémos, supports informatiques, Internet...) ▪ Intervenir techniquement dans des climats tendus. ▪ Rédiger une procédure détaillée .
	<p>7.2. Mettre en œuvre des dispositions socio-professionnelles facilitant l'intégration dans l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire preuve de contrôle et de persévérance. ▪ Adapter son intervention en tenant compte de la productivité de l'entreprise. ▪ Appliquer correctement les consignes reçues. ▪ Travailler avec soin et précision. ▪ S'assurer du bon suivi des travaux entamés. ▪ Développer l'esprit de la qualité (fini commercial et satisfaction de la clientèle). ▪ Respecter les règles déontologiques professionnelles. ▪ Faire preuve de collaboration dans les travaux en équipe. ▪ S'adapter de manière permanente à des technologies et matériels différents. ▪ Faire preuve de ponctualité et respecter les délais proposés.
	<p>7.3. Gérer son entreprise ou participer à la gestion de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Répondre aux exigences légales en matière d'accès à la profession et de connaissance de gestion. ▪ Rédiger un cahier des charges techniques. ▪ Gérer les commandes. ▪ Gérer les ressources matérielles et humaines.