



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Installateur(trice) dépanneur(e) en informatique

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	24
Glossaire technique	25
Glossaire du REAC	27

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	3/30

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel **Agent(e) de maintenance d'équipements bureautiques** (AMEB) a été créé par l'arrêté du 1^{er} juin 2004 sur avis de la commission professionnelle consultative (CPC) "industrie". Au vu des évolutions du marché du travail pour l'emploi concerné, il a été transféré à la CPC "gestion et traitement de l'information" et, révisé dans ce cadre, l'intitulé est modifié : **"Installateur(trice) dépanneur(e) en informatique"** (IDI) ; le TP est reconfiguré en deux activités et les compétences du TP sont actualisées.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Afin de cerner les évolutions de l'emploi, des enquêtes ciblées ont été menées auprès de différents types d'entreprises : société de services en ingénierie informatique, boutique de vente et de réparation, enseigne nationale vendant du matériel informatique, service informatique d'entreprise, entreprise spécialisée dans le reconditionnement. L'analyse des placements des titrés AMEB, sur la période 2009 à 2011, par type d'entreprise ainsi qu'une analyse des offres d'emplois parues en 2013 ont corroboré les évolutions de l'emploi. Le TP AMEB évolue donc en IDI, par sa nouvelle structuration en deux activités, la création d'une compétence sur le reconditionnement des appareils informatiques et l'actualisation des autres compétences.

Tableau des activités

Ancien TP AGENT(E) DE MAINTENANCE SUR EQUIPEMENTS BUREAUTIQUES (NIVEAU V)	Nouveau TP Installateur(trice) dépanneur(e) en informatique
ASSEMBLER ET MAINTENIR DES EQUIPEMENTS BUREAUTIQUES EN ATELIER OU EN MAGASIN	Intégrer, dépanner et reconditionner des équipements informatiques en atelier ou sur site
METTRE EN SERVICE ET MAINTENIR DES EQUIPEMENTS BUREAUTIQUES DANS UN ENVIRONNEMENT DOMESTIQUE	Mettre en service des équipements informatiques dans un environnement de réseau domestique ou professionnel
DEPLOYER ET INTERVENIR SUR DES EQUIPEMENTS BUREAUTIQUES DANS UN ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	5/30

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Intégrer, dépanner et reconditionner des équipements informatiques en atelier ou sur site	1	Intégrer un micro-ordinateur
		2	Installer le système d'exploitation et les applications sur un micro-ordinateur
		3	Dépanner un équipement informatique fixe ou mobile
		4	Reconditionner un équipement informatique fixe ou mobile
2	Mettre en service des équipements informatiques dans un environnement de réseau domestique ou professionnel	5	Raccorder un équipement informatique à un réseau local et à Internet et le dépanner
		6	Participer à l'information des utilisateurs
		7	Déployer et personnaliser des postes de travail
		8	Mettre en service un équipement informatique mobile
		9	Participer à la sécurisation des équipements informatiques fixes et mobiles

FICHE EMPLOI TYPE

Installateur(trice) dépanneur(e) en informatique

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

L'installateur(trice) dépanneur(e) en informatique est un(e) professionnel(le) qui effectue en atelier, sur site ou en environnement commercial, l'intégration, la mise en service, la connexion au réseau, la maintenance et le reconditionnement d'équipements informatiques fixes ou mobiles de type micro-ordinateur, station de travail, tablette, smartphone ou périphérique.

Les postes occupés sont fortement liés au contexte de travail. Dans un environnement d'utilisateurs professionnels (service informatique d'entreprise ou ESN), l'installateur(trice) dépanneur(e) en informatique est technicien(ne) de déploiement ou agent(e) de maintenance informatique intervenant sur site pour effectuer des interventions prédéfinies.

En entreprise spécialisée dans le reconditionnement d'équipements informatiques, il (elle) est agent(e) de récupération. Il(elle) traite les différents équipements, dans le respect de l'environnement, conformément aux normes européennes sur les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE).

Dans un espace commercial (magasin, enseigne nationale), auprès de particuliers, il (elle) est technicien(ne) de services après-vente (SAV) ou technicien(ne) d'atelier et est amené, en plus des activités d'installation et dépannage, à conseiller et informer les clients.

Dans un environnement domestique, il assiste, dépanne et informe les clients en tant que technicien(ne) de proximité.

Lors de ses interventions il (elle) prend en compte la sécurité des équipements et des données et la protection des données personnelles.

L'installateur(trice) dépanneur(e) en informatique est directement rattaché(e) à un hiérarchique ou un donneur d'ordre auquel il (elle) rend compte régulièrement. Il (elle) intervient le plus souvent seul(e), parfois en équipe et doit respecter des procédures opératoires et des consignes.

Cet emploi comporte des contraintes de délais et de durée d'intervention et requiert habileté manuelle et minutie.

Certains postes peuvent comporter de nombreux déplacements et nécessiter un permis de conduire et d'autres sont sédentaires.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
tous secteurs d'activité.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent(e) de maintenance informatique
- Technicien(ne) de déploiement
- Agent(e) de récupération
- Technicien(ne) d'atelier
- Technicien(ne) SAV
- Technicien(ne) sur site

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	7/30

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	8/30

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Intégrer, dépanner et reconditionner des équipements informatiques en atelier ou sur site

Intégrer un micro-ordinateur

Installer le système d'exploitation et les applications sur un micro-ordinateur

Dépanner un équipement informatique fixe ou mobile

Reconditionner un équipement informatique fixe ou mobile

2. Mettre en service des équipements informatiques dans un environnement de réseau domestique ou professionnel

Raccorder un équipement informatique à un réseau local et à Internet et le dépanner

Participer à l'information des utilisateurs

Déployer et personnaliser des postes de travail

Mettre en service un équipement informatique mobile

Participer à la sécurisation des équipements informatiques fixes et mobiles

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer (comprendre et s'exprimer) dans le cadre des interventions.

Mettre en œuvre des modes opératoires, suivre une procédure et respecter les consignes

Manipuler avec dextérité des outils et des équipements

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Néant

Code(s) NSF :

326 r - Informatique, traitement de l'information, réseaux de transmission

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

I1401 Maintenance informatique et bureautique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	9/30

FICHE ACTIVITÉ TYPE

N° 1

Intégrer, dépanner et reconditionner des équipements informatiques en atelier ou sur site

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

En atelier, conformément à une commande transmise par sa hiérarchie, l'installateur(trice) dépanneur(e) en informatique assemble un ordinateur fixe et le configure, il installe le système d'exploitation et les applications. Il peut également faire évoluer un ordinateur existant par ajout ou remplacement de sous-ensembles matériels.

Sur site, il intervient suite à une demande d'intervention caractérisée émanant de sa hiérarchie ou du centre de services (voir glossaire technique).

Au comptoir d'un service après-vente, il répond à la demande d'un client. Il diagnostique les dysfonctionnements après avoir collecté les symptômes, il détermine si l'intervention relève de son niveau de compétence et dépanne tant au niveau matériel que logiciel des postes de travail fixes ou mobiles.

Dans un atelier de reconditionnement, il désassemble, dépersonnalise et reconditionne les équipements informatiques fixes ou mobiles en vue de leur réutilisation ou de leur expédition vers des circuits de recyclage.

A l'issue de son intervention, il effectue la recette de son intervention avec le client ou l'utilisateur et complète les documents relatifs à son intervention.

Cette activité peut se dérouler dans des lieux très variés tels qu'un atelier technique, le comptoir d'un service après-vente, des bureaux ou parfois au domicile de l'utilisateur.

L'installateur(trice) dépanneur(e) en informatique dialogue avec le client ou l'utilisateur, il est discret et respecte la confidentialité. Il respecte des contraintes de délais et de durée d'intervention. Pour les interventions sur site, il peut être amené à utiliser un véhicule de service.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	11/30

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Intégrer un micro-ordinateur

Installer le système d'exploitation et les applications sur un micro-ordinateur

Dépanner un équipement informatique fixe ou mobile

Reconditionner un équipement informatique fixe ou mobile

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer (comprendre et s'exprimer) dans le cadre des interventions

Mettre en œuvre des modes opératoires, suivre une procédure et respecter les consignes

Manipuler avec dextérité des outils et des équipements

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	12/30

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Mettre en service des équipements informatiques dans un environnement de réseau domestique ou professionnel

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'installateur(trice) dépanneur(e) en informatique raccorde les équipements informatiques fixes ou mobiles au réseau et les configure en veillant à la sécurité d'accès.

Il intervient sur les équipements d'accès aux réseaux : câblage, prises, panneau de brassage, point d'accès de réseau sans fils, commutateurs, prises CPL (courant porteur en ligne) et boîtiers d'accès à Internet.

En cas de dysfonctionnement d'accès au réseau, il diagnostique la cause, détermine si l'intervention relève de son niveau de compétence et si c'est le cas, dépanne.

Il participe à des opérations de déploiement (voir glossaire technique) tant matériel que logiciel en respectant une procédure.

Il configure et met en service les équipements mobiles comme les tablettes et les smartphones et informe les utilisateurs sur leur utilisation.

Dans un environnement domestique (particulier ou très petite entreprise), il travaille de manière autonome, dans le cadre fixé par sa hiérarchie ou son donneur d'ordre. Il peut intervenir dans le cadre d'une installation, d'une extension ou d'un dépannage. Il peut être amené à coopérer avec les services techniques des opérateurs de télécommunications et des fournisseurs d'accès Internet pour remédier à un dysfonctionnement.

En entreprise, il travaille sous le contrôle d'un administrateur réseau ou de sa hiérarchie et selon des directives précises. Il peut intervenir dans le cadre d'un déploiement, d'une installation, d'une extension ou d'un incident à la demande de sa hiérarchie ou du centre de services. Il configure les équipements en respectant les représentations physique et logique du réseau. Il personnalise les postes de travail. Il peut également intervenir sur les comptes et les droits d'utilisateur.

Dans tous les cas, il effectue la recette de son intervention avec l'utilisateur et complète les documents relatifs à son intervention.

En environnement domestique et professionnel, il dialogue avec le client ou l'utilisateur, il doit respecter la confidentialité des informations et doit agir avec discrétion, tout particulièrement quand il est au domicile d'un particulier. Il doit respecter des contraintes de délais et de durée d'intervention.

Pour les interventions sur site, il peut être amené à utiliser un véhicule de service.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	13/30

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Raccorder un équipement informatique à un réseau local et à Internet et le dépanner
Participer à l'information des utilisateurs
Déployer et personnaliser des postes de travail
Mettre en service un équipement informatique mobile
Participer à la sécurisation des équipements informatiques fixes et mobiles

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer (comprendre et s'exprimer) dans le cadre des interventions
Mettre en œuvre des modes opératoires, suivre une procédure et respecter les consignes
Manipuler, avec dextérité des outils et des équipements

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	14/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Intégrer un micro-ordinateur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un bon de commande validé, assembler l'unité centrale d'un ordinateur fixe et configurer le BIOS ou l'UEFI (voir glossaire technique) dans le respect de la documentation constructeur. Vérifier le fonctionnement afin d'assurer la conformité de l'équipement au bon de commande. Saisir les informations relatives à l'intervention.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mobilisée avant l'installation du système d'exploitation. Elle s'exerce en autonomie, en atelier ou en magasin avec l'outillage adapté, dans le respect des procédures de l'entreprise et des règles de sécurité.

Critères de performance

Les consignes sont respectées
L'assemblage et le fonctionnement sont conformes aux spécifications du matériel
Les documents en lien avec l'intervention sont correctement renseignés
Les risques électriques sont pris en compte
Les délais d'intervention sont respectés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principes de base de l'architecture matérielle d'un ordinateur
Connaissance des symboles utilisés pour la connectique
Connaissance des principes de base de l'électricité
Connaissance des risques électriques (habilitation BS)
Connaissance des technologies d'assemblage
Connaissance des principales caractéristiques des BIOS et UEFI (voir glossaire technique)
Connaissance du vocabulaire anglais de base de l'informatique

Préparer les éléments constitutifs de l'unité centrale en fonction de la commande
Exploiter la documentation technique
Vérifier la conformité du matériel livré avec le bon de commande
S'assurer de la compatibilité entre les éléments constitutifs
Assembler les éléments constitutifs en tenant compte des contraintes du matériel.
Configurer le BIOS ou l'UEFI
Tester le fonctionnement de l'ensemble

Saisir les informations relatives à l'intervention
Rendre compte à sa hiérarchie
Echanger avec un fournisseur pour avoir des précisions sur le matériel

Organiser de manière rationnelle son poste de travail
Optimiser son activité en fonction des commandes et des délais
Suivre les évolutions technologiques du matériel
Trier les documentations et les emballages qui doivent être conservés ou restitués

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	15/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Installer le système d'exploitation et les applications sur un micro-ordinateur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En respectant un cahier des charges ou un bon de commande, installer à partir d'un support externe ou d'une image logicielle le système d'exploitation, les pilotes de périphériques et les applications sur un ordinateur fixe ou mobile. Configurer la mise à jour du système d'exploitation et des périphériques en effectuant quand c'est nécessaire des recherches sur Internet pour mettre à jour les pilotes. Vérifier le fonctionnement du système afin de s'assurer de sa conformité avec la commande. Renseigner les documents relatifs à l'installation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'installation d'un système d'exploitation se fait sur des ordinateurs neufs, ou sur des ordinateurs déjà utilisés suite à un dépannage ou un reconditionnement. Elle est réalisée pour des particuliers ou pour des entreprises. Elle s'exerce, sur site ou en atelier, dans le respect des procédures de l'entreprise et des contrats de licence des éditeurs.

Critères de performance

Le micro-ordinateur est opérationnel
La démarche d'installation est méthodique
L'installation est conforme à la commande
La recette de l'intervention avec le client est exhaustive
Les documents relatifs à l'intervention sont correctement renseignés
Les délais sont respectés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principes de base de l'architecture logicielle d'un système d'exploitation
Connaissance des principes de base des systèmes de fichiers et du partitionnement
Notions sur les règles de sécurité du système d'exploitation et les différents types de compte
Notions sur les règles de propriétés intellectuelles et les contrats de licence des logiciels
Connaissance du vocabulaire anglais de base de l'informatique

Contrôler que le matériel est conforme aux préconisations techniques de l'éditeur
Partitionner et formater un disque
Installer un système d'exploitation
Installer les pilotes de périphériques
Créer un support d'installation externe amorçable
Configurer les mises à jour du système d'exploitation
Créer les comptes utilisateur
Installer une application sur un micro-ordinateur
Effectuer la recette du poste avec le client

Rendre compte à sa hiérarchie

Optimiser son activité en fonction des commandes et des délais
Suivre les évolutions technologiques des logiciels

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	16/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Dépanner un équipement informatique fixe ou mobile

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En réponse à une demande de dépannage ou d'évolution, collecter les informations de façon efficace, diagnostiquer le dysfonctionnement, vérifier la faisabilité de l'intervention, proposer une solution au client, réaliser l'intervention au premier niveau ou la transmettre à un niveau supérieur, effectuer la recette de l'intervention et renseigner les documents relatifs à l'intervention.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

En environnement commercial, la collecte des symptômes de dysfonctionnement auprès du client, se réalise au comptoir SAV d'un espace de vente, puis le dépannage est réalisé dans un atelier. En environnement professionnel, la demande d'intervention est caractérisée, elle s'effectue sur site ou en atelier dans le respect des procédures de l'entreprise.

Critères de performance

Les informations sont collectées de manière exhaustive
Une méthodologie de dépannage est employée
Les risques électriques sont pris en compte
L'équipement fonctionne conformément aux spécifications après l'intervention
Les documents en lien avec l'intervention sont correctement renseignés
Les délais d'intervention sont respectés
Le langage utilisé est adapté à l'interlocuteur

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principes de base de l'architecture matérielle et logicielle d'un micro-ordinateur
Connaissance des unités de grandeur informatiques
Connaissance des outils de test et de diagnostic
Connaissance des principes généraux des machines virtuelles
Connaissance des risques électriques (habilitation BS)
Connaissance de base sur les technologies d'impression

Collecter les symptômes et diagnostiquer les causes du dysfonctionnement
Saisir les éléments nécessaires à l'établissement d'un devis
Remplacer un sous ensemble matériel sur un équipement fixe ou mobile
Exploiter la documentation technique
Récupérer des données sur un média de stockage avec un logiciel adapté
Installer une application, configurer ou mettre à jour un logiciel sur un équipement fixe ou mobile
Utiliser une machine virtuelle sur un poste de travail pour résoudre les problèmes de compatibilité logicielle
Dépanner une imprimante au premier niveau
Effectuer la recette de l'intervention
Renseigner la fiche ou le ticket d'intervention

Rendre compte à sa hiérarchie et alerter
Questionner l'utilisateur pour prendre connaissance des symptômes
Décrire clairement et précisément l'intervention sur la fiche d'intervention

Utiliser une méthodologie de dépannage
Optimiser son activité en fonction des commandes et des délais
Suivre les évolutions technologiques matérielles et logicielles

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	17/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4

Reconditionner un équipement informatique fixe ou mobile

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Tester un équipement d'occasion afin de décider de sa destination, puis effacer définitivement les données et le reconditionner (réassembler, nettoyer, emballer), ou le désassembler en triant ses composants en vue d'une réutilisation, ou d'un recyclage dans le respect de la directive européenne sur les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE).

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en atelier.

Critères de performance

L'équipement fonctionne conformément aux spécifications du constructeur après le reconditionnement
Le traitement des déchets est conforme à la directive européenne (DEEE)
Les risques électriques sont pris en compte
Les documents en lien avec l'intervention sont correctement renseignés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Notions sur la directive européenne concernant l'élimination des déchets électriques et électroniques
Connaissance des principes de base de l'architecture matérielle d'un micro-ordinateur
Connaissance des principes de base des systèmes de fichiers et du partitionnement
Connaissance des principales commandes DOS
Connaissance des technologies d'assemblage

Tester un équipement et décider de sa destination (reconditionnement, démantèlement, recyclage)
Effacer définitivement les données utilisateur d'un équipement
Trier les pièces ou équipement à éliminer conformément à la directive DEEE

Rendre compte à sa hiérarchie

Suivre les évolutions technologiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	18/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5

Raccorder un équipement informatique à un réseau local et à Internet et le dépanner

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En réponse à une commande, raccorder un équipement numérique (micro-ordinateur, imprimante, équipements mobiles, équipements multimédias domestiques) à un réseau local filaire ou sans fils, configurer la connexion, raccorder le réseau local à Internet en configurant un boîtier d'accès multifonctions à Internet. Tester les connexions, diagnostiquer les dysfonctionnements et dépanner. Effectuer la recette de l'intervention avec le client. Renseigner les documents relatifs à l'intervention.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en entreprise en suivant une procédure et dans le respect des normes de raccordement. Elle s'exerce également dans un environnement domestique.

Critères de performance

La solution proposée correspond aux besoins du client
L'équipement est connecté au réseau et accède aux ressources conformément à la commande
Les bonnes pratiques d'installation de réseau et les normes de câblage sont respectées
Une méthodologie de dépannage est employée
Les documents en lien avec l'intervention sont correctement renseignés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principes de base des réseaux
Connaissance des équipements et médias réseaux
Connaissance des outils de test et dépannage réseaux
Notions sur le protocole TCP/IP version 4 et 6
Connaissance du vocabulaire anglais de base de l'informatique

Câbler, brasser et tester un réseau filaire
Mettre en service, configurer un réseau CPL (Courant Porteur en Ligne)
Mettre en service, configurer un point d'accès sans fils
Raccorder, configurer, tester la connexion d'un équipement numérique au réseau
Partager une ressource et gérer les droits d'accès
Mettre en service, configurer et tester un boîtier d'accès à Internet
Diagnostiquer et dépanner un dysfonctionnement d'accès à un réseau domestique
Exploiter une documentation technique
Effectuer la recette de l'intervention
Renseigner la fiche d'intervention

Rendre compte à sa hiérarchie et alerter
Questionner le responsable ou le client pour avoir des précisions sur la commande
Respecter l'environnement du client : discrétion, courtoisie et confidentialité

Utiliser une méthodologie de dépannage
Optimiser son activité en fonction des commandes et des délais
Suivre les évolutions technologiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	19/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

Participer à l'information des utilisateurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Conseiller un client sur l'achat d'un périphérique, d'un consommable ou sur l'évolution de son équipement. Lui proposer une solution et établir un devis. Assister un client dans l'utilisation et la configuration d'un équipement informatique fixe ou mobile sur site ou à distance, en faisant si besoin une démonstration d'utilisation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans un environnement commercial ou domestique, en contact direct avec le client dans le respect des protocoles de communication en usage dans l'entreprise. L'installateur dépanneur peut être amené à communiquer avec le client au téléphone et à intervenir à distance sur son équipement.

Critères de performance

Le langage employé est adapté au client
Les besoins du client sont pris en compte
Une solution ou une assistance pertinente est proposée au client
La démonstration est claire et structurée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur

Proposer une solution et établir un devis
Installer un logiciel de prise de contrôle à distance
Prendre le contrôle d'un poste à distance
Assister un client dans la prise en main ou l'utilisation d'un équipement ou d'un service

Accueillir un client et comprendre ses besoins
Faire la démonstration de l'utilisation d'un équipement ou d'un service
Informé un client sur l'utilisation d'un équipement et d'un service
Argumenter sur les caractéristiques des équipements et les solutions proposées
Respecter la confidentialité des informations du client

Suivre les évolutions technologiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	20/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Déployer et personnaliser des postes de travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En respectant un cahier des charges, créer et stocker une image (installation type) d'un poste client (voir glossaire). A partir d'une procédure préétablie, déployer une image sur des postes clients, puis mettre en service et personnaliser les postes clients. En respectant une procédure, installer et configurer un client léger (voir glossaire technique). Effectuer la recette du poste avec l'utilisateur. Renseigner le logiciel de gestion de parc et la fiche d'intervention après chaque installation ou intervention.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en autonomie, le plus souvent en entreprise, en respectant des procédures préétablies, sous le contrôle d'un administrateur ou d'un responsable. Les procédures de déploiement peuvent également être utilisées dans des boutiques pour automatiser l'installation des postes de travail.

Critères de performance

Le client installé est conforme au cahier des charges
La procédure de déploiement a été suivie
La personnalisation du poste est conforme aux résultats attendus
Le logiciel de gestion de parc est correctement renseigné

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Créer et déployer une image
Connecter un poste de travail à un réseau et configurer l'accès aux ressources partagées
Intégrer un poste à un domaine en suivant une procédure
Personnaliser l'interface utilisateur
Mettre en service un client léger
Configurer un client de messagerie
Faire l'inventaire du parc
Effectuer la recette d'un poste de travail

Rendre compte à sa hiérarchie
Informers l'utilisateur sur la prise en main de son nouveau poste de travail

Suivre une procédure
Organiser le transport et le déballage des postes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	21/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8

Mettre en service un équipement informatique mobile

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En respectant un cahier des charges ou en réponse à la demande d'un client, mettre en service et configurer un équipement informatique mobile (de type smartphone ou tablette), installer de nouveaux applicatifs ou services, le connecter au réseau, le synchroniser avec un autre équipement et renseigner le client sur les fonctionnalités des équipements ou services liés à la mobilité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le respect des règles de sécurité de l'entreprise dans un environnement professionnel ou en autonomie auprès de particuliers.

Critères de performance

Les protocoles liés à la mobilité sont utilisés à bon escient
Les possibilités des services liés à la mobilité sont connues
L'équipement mobile est configuré conformément aux besoins de l'utilisateur
Les équipements sont synchronisés
Les explications données sont claires et compréhensibles
Le langage utilisé est adapté à l'interlocuteur

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Notions sur les protocoles spécifiques aux équipements mobiles
Connaissance des possibilités du cloud computing (voir glossaire technique)

Créer un compte en ligne et mettre en service un équipement mobile
Installer de nouveaux applicatifs ou services
Connecter un équipement à un réseau local et accéder aux ressources
Connecter des périphériques à l'équipement mobile
Configurer la messagerie
Utiliser les services du Web 2.0
Synchroniser des équipements entre eux
Effectuer la recette d'une intervention

Décrire précisément et clairement les fonctionnalités de l'équipement mis en service
Respecter l'environnement du client : discrétion, courtoisie et confidentialité
Rendre compte à sa hiérarchie

Gérer son temps et organiser ses interventions
Suivre les évolutions technologiques matérielles et logicielles

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	22/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 9

Participer à la sécurisation des équipements informatiques fixes et mobiles

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En respectant un cahier des charges ou une commande mettre en place un système de sécurité pour les équipements et les données (antivirus, sauvegarde, pare-feu, onduleur, câble antivol) en installant et configurant des applications, des services et des équipements. Exploiter et maintenir le système de sécurité mis en place pour sauvegarder les données et les protéger, lutter contre les virus et autres logiciels indésirables et sensibiliser les utilisateurs aux problématiques de sécurité informatique.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en entreprise avec des procédures préétablies sous le contrôle d'un responsable. Elle peut également s'exercer en autonomie auprès de particuliers.

Critères de performance

Les logiciels et équipements liés à la sécurité sont correctement installés et configurés
Les sauvegardes sont vérifiées
En cas de restauration, toutes les données sauvegardées sont restaurées
Le poste est nettoyé de tous les virus, applications et données indésirables connus

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des menaces informatiques
Connaissance des ports affectés aux principaux services
Notions sur les protocoles de sécurité

Veiller à la sécurité physique des équipements informatiques fixe ou mobile
Installer et configurer un onduleur
Configurer et mettre à jour un pare-feu
Installer et utiliser un antivirus et un applicatif contre les logiciels indésirables
Nettoyer un micro-ordinateur
Configurer la sécurité d'un poste de travail fixe ou mobile
Sauvegarder et restaurer les données d'un poste de travail

Sensibiliser les utilisateurs aux problématiques de sécurité
Alerter et rendre compte à sa hiérarchie

Suivre l'actualité des menaces et effectuer une veille technologique des équipements de sécurité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	23/30

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer (comprendre et s'exprimer) dans le cadre des interventions.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

L'installateur dépanneur en informatique doit s'exprimer clairement et précisément en utilisant un langage adapté à son interlocuteur. Dans ses activités de dépannage et d'assistance, il doit questionner l'utilisateur afin de bien comprendre les symptômes de la panne et les besoins de l'utilisateur et rédiger des rapports d'interventions.

Critères de performance

Le langage employé est clair, compréhensible et adapté à l'interlocuteur.
Le questionnement a permis de mettre en évidence la demande de l'utilisateur.

Mettre en œuvre des modes opératoires, suivre une procédure et respecter les consignes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans son activité professionnelle l'installateur(trice) dépanneur(e) en informatique, doit souvent respecter des consignes ou suivre pas à pas une procédure.
Il doit également respecter des modes opératoires spécifiques à l'entreprise où il travaille, comme des règles hiérarchiques, des conventions de nommage ou des droits d'utilisateur.

Critères de performance

La procédure a été suivie pas à pas
Les instructions sont comprises et appliquées
Les modes opératoires spécifiques à l'entreprise sont respectés

Manipuler avec dextérité des outils et des équipements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans ses activités d'assemblage et de dépannage, plus particulièrement avec les équipements mobiles, l'installateur(trice) dépanneur(e) en informatique doit manipuler avec habileté des équipements quelques fois très petits.

Critères de performance

Les équipements fonctionnent conformément aux spécifications du constructeur.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	24/30

Glossaire technique

Installateur(trice) dépanneur(e) en informatique BIOS

Le Basic Input Output Système est un composant essentiel au fonctionnement de l'ordinateur qui permet, au système d'exploitation, de détecter et d'utiliser les périphériques. Le BIOS d'un ordinateur se configure à l'aide d'une interface appelée SETUP. Depuis quelques années le BIOS a été remplacé par l'UEFI (voir définition plus loin).

Centre de services

Issu du standard ITIL (bonnes pratiques en assistance et maintenance informatique), le centre de services est le point de contact téléphonique unique entre les utilisateurs d'un système d'information et tous les acteurs de la production informatique. Le centre de services a pour objectif de prendre en charge la globalité de la demande du client en visant l'amélioration continue du service et en optimisant son coût.

Client

Partie d'application, système d'exploitation ou ordinateur qui fait appel aux services offerts par un serveur.

Client léger

Désigne un poste de travail (ou terminal) réduit à sa plus simple expression (clavier, écran, adaptateur réseau), avec un système d'exploitation simplifié, où souvent, la seule application installée localement est un navigateur Web, les autres applications étant fournies par un serveur central.

Cloud computing (ou informatique dans le nuage)

Concept qui consiste à externaliser (ou dématérialiser) des applications, des services ou des infrastructures informatiques vers des serveurs distants dont l'utilisateur ignore l'emplacement. Le terme de nuage est une métaphore pour désigner un ensemble de serveurs situés sur Internet, interconnectés entre eux au moyen d'une excellente bande passante, indispensable pour la fluidité des communications. On notera que dans les schémas réseaux, Internet est symbolisé par un nuage.

Déploiement

Dans le cadre d'une opération planifiée, action consistant à mettre en place de nouveaux matériels, systèmes d'exploitation et logiciels sur de nombreux postes de travail.

ESN

Acronyme remplaçant "SSII", depuis avril 2013, par décision du Syntec Numérique et signifiant "Entreprise de services du numérique"

UEFI

L' Unified Extensible Firmware Interface apparu en 2006 est le successeur du BIOS (voir définition plus haut).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	25/30

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	27/30

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
IDI	TP-00304	REAC	06	12/03/2014	11/03/2014	28/30

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

