

ÊTES-VOUS PRÊT À PASSER LA VALIDATION DE TECHNICIEN HARDWARE EN ATELIER

?

**Actuellement, 7 personnes sur 10 obtiennent leur Titre de compétence.
Plus vous êtes informé, plus vous augmentez vos chances d'obtenir le Titre de
compétence.**

Selon votre expérience, votre histoire, une première orientation est nécessaire afin d'augmenter vos chances de réussite à une épreuve de validation des compétences.

C'est pourquoi nous vous proposons, à travers ce questionnaire, de faire le point sur votre parcours. Si la validation des compétences est adaptée à votre situation, ce questionnaire vous permettra également de choisir les unités de compétences pour lesquelles vous avez le plus de chances de réussir.

QUESTIONS GÉNÉRALES

1. Avez-vous une expérience et/ou une formation dans le métier visé ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *la validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment.
Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation.*

a) A quand remonte cette formation ? De quand date votre dernière expérience ?

- d'1 an : *la validation est envisageable.*
 + d'1 an : *vérifiez que vos acquis sont toujours d'actualité.*

b) Cette expérience ou formation a-t-elle eu lieu en Belgique ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *la validation est envisageable mais vérifiez si votre façon de faire est semblable ce qui est pratiqué en Belgique.*

2. Comprenez-vous des consignes en français ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *c'est indispensable pour réussir l'épreuve.*



UNITÉ 1 : ASSEMBLER, CONFIGURER ET DÉPANNER EN ATELIER UN POSTE DE TRAVAIL ET DES ÉQUIPEMENTS RÉSEAU & SYSTÈME

A. Tâche demandée lors de l'épreuve :

Dans un environnement professionnel reconstitué, sur base de consignes et de documents reçus, le candidat doit :

1. assembler un poste de travail et le référencer ;
2. modifier la configuration d'un poste de travail déjà installé ;
3. répartir/répertorier une série de composants en matériel réutilisable ou obsolète et documenter ses interventions en justifiant ses choix.

B. Questions sur votre expérience professionnelle :

1. Pouvez-vous assembler un ordinateur complet à partir des pièces détachées ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *c'est indispensable pour réussir l'épreuve.*

2. Pouvez-vous installer un système d'exploitation avec une configuration spécifique ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *ça vous sera demandé lors de l'épreuve.*

3. Etes-vous capable de répertorier des composants sur base de leur état de fonctionnement ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *ça vous sera demandé lors de l'épreuve.*

4. Etes-vous capable d'utiliser un outil de gestion de parc de type GLPI ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *cette compétence sera évaluée au cours de l'épreuve.*

5. Pouvez-vous assurer le suivi de tickets ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *cette compétence sera évaluée au cours de l'épreuve.*

Voici les critères d'évaluation et les indicateurs globalisants de l'épreuve :

Critères	Indicateurs globalisants
1. Conformité du résultat	1.1. Les délais impartis sont respectés
	1.2. Le poste de travail utilisateur est prêt pour être installé sur site (tâche 1)
	1.3. Les configurations hardware/software installées sont conformes à la demande (tâche 1)
	1.4. La nouvelle configuration du poste de travail est opérationnelle (tâche 2)
	1.5. Les composants sont requalifiés ou déclassés conformément aux consignes (tâche 3)
2. Cohérence de la démarche	2.1. Le traitement de la demande d'intervention est pertinent



	2.2. Les procédures relatives à l'assemblage, à la configuration et à la valorisation sont appliquées
	2.3. Les procédures de recherche d'informations techniques en français ou en anglais sont appliquées
	2.4. Les interventions sont documentées et les données mises à jour dans l'outil de gestion de parc informatique
3. Respect des règles	3.1. Les règles et/ou les bonnes pratiques liées à la sécurité, à la confidentialité et à l'intégrité des données, des ressources et des équipements (hardware, outils...) sont respectées
4. Communication	4.1. Les informations sont communiquées de façon professionnelle

Chaque critère et chaque indicateur globalisant doit être réussi pour que l'épreuve le soit.

Pour réussir l'épreuve de validation, vous devez être capable d'assurer le montage et la configuration d'un poste de travail ainsi que le reclassement/déclassement de matériel sur base de critères d'obsolescence ; vous devez également être capable d'organiser votre travail en atelier, documenter vos interventions et communiquer efficacement avec vos collègues ou clients internes.

UNITÉ 2 : GERER UN DYSFONCTIONNEMENT EN ATELIER

A. Tâche demandée lors de l'épreuve

Dans un environnement professionnel reconstitué et sur base de consignes et de documents reçus, le candidat doit :

- traiter les tickets qui lui sont adressés via l'outil de gestion de parc informatique ;
- diagnostiquer les dysfonctionnements, en décrivant la démarche suivie.

B. Questions sur votre expérience professionnelle :

1. Avez-vous une pratique du dépannage hardware, software et réseau ?

- oui : *la validation est possible.*
- non : *c'est indispensable pour réussir l'épreuve.*

3. Etes-vous capable d'utiliser un outil de gestion de parc de type GLPI ?

- oui : *la validation est possible.*
- non : *ça vous sera demandé lors de l'épreuve.*

3. Pouvez-vous assurer le suivi de tickets ?

- oui : *la validation est possible.*
- non : *ça vous sera demandé lors de l'épreuve.*

Voici les critères d'évaluation de l'épreuve :

Critères	Indicateurs globalisants
1. Conformité du résultat	1.1. Les tickets d'intervention sont traités (tâche 1)

	1.2. Les délais impartis sont respectés (tâche 1 et tâche 2)
	1.3. Les dysfonctionnements sont diagnostiqués (tâche 2)
2. Cohérence de la démarche	2.1. Le traitement de la demande d'intervention est pertinent (tâches 1 et 2)
	2.2. Les procédures de recherches d'informations techniques en français ou en anglais sont appliquées (tâche 1)
	2.3. Toutes les données sont mises à jour dans l'outil de gestion de parc informatique (tâche 1)
	2.4. La procédure/démarche de diagnostic est cohérente et justifiée (tâche 2)
	2.5. Les interventions, y compris la ou les solutions proposées pour les dysfonctionnements, sont documentées et les données mises à jour dans l'outil de gestion de parc informatique (tâche 2)
3. Respect des règles	3.1. Les règles et/ou les bonnes pratiques liées à la sécurité, à la confidentialité et à l'intégrité des données, des ressources et des équipements (hardware, outils...) sont respectées
4. Communication	4.1. Les informations sont communiquées de façon professionnelle

Chaque critère et chaque indicateur globalisant doit être réussi pour que l'épreuve le soit.

Pour réussir l'épreuve de validation, vous devez être capable de poser un diagnostic et proposer des solutions pérennes aux dysfonctionnements ; vous devez également être capable de documenter vos interventions et communiquer efficacement avec vos collègues ou clients internes.

