

Référentiel de compétences

Technicien PC et réseaux (m/f)

Références :

ROME : 52321 – Technicien de maintenance en informatique
REM : 523201 – Technicien de maintenance en informatique
PQ/CCPQ : 2.10.1 – Technicien en informatique – CQ6T
Profil sectoriel : Cefora – Hiva, *bits bytes et bugs*, version mise à jour – Technicien PC

Appellations associées :

- Technicien de maintenance en informatique
- Technicien de première assistance en informatique
- Technicien helpdesk IT
- Technicien d'exploitation informatique
- Collaborateur IT support et réseaux
- Collaborateur IT helpdesk
- Opérateur helpdesk IT
- Gestionnaire PC
- Technicien PC
- Technicien réseaux
- Assistant support PC
- Assistant support réseaux
- Dépanneur en microinformatique
- Technicien de maintenance en télématique
- Technicien TIC

Définition du métier :

Le métier de technicien PC et réseaux porte sur des tâches liées à l'assemblage, à la configuration, à l'installation, à la maintenance, à la résolution de problèmes et à l'assistance à l'utilisateur, sur le plan des infrastructures informatiques (hardware), des applications (software) et des réseaux.

Le technicien PC et réseaux travaille de façon autonome en se référant aux procédures préexistantes dans l'entreprise ou l'organisation. Il est capable d'établir un diagnostic et d'y apporter une réponse appropriée. En cas de problème qui ne relève pas de ses compétences ou de son cadre d'intervention, il en réfère au spécialiste adéquat.

Code métier	Type de document	Version 1.1	Version monitoring	Page
TPC	Référentiel de compétence	Doc Officiel – Diffusion Publique		Page 1 sur 3

1. LISTE DES ACTIVITES - CLES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES

Code	Activités-clés (max 10)	Code	Compétences (2-10/AC)
01	Assembler un PC et installer des périphériques	01.01	Monter les composants d'une configuration standard
		01.02	Configurer le BIOS
		01.03	Installer l'O / S et les pilotes additionnels
		01.04	Installer et configurer des outils de sécurité et de protection
		01.05	Installer et configurer les périphériques
		01.06	Vérifier le fonctionnement du PC et des périphériques
02	Intégrer un ou plusieurs PC dans un environnement réseau	02.01	Configurer l'accès à un réseau filaire
		02.02	Configurer l'accès au réseau sans-fil sécurisé
		02.03	Configurer le poste client en fonction de l'infrastructure
		02.04	Paramétrer un réseau local de pair à pair
		02.05	Configurer un client « mail » (POP3, SMTP)
03	Assurer la maintenance du PC et de ses périphériques	03.01	Effectuer les mises à jour nécessaires (hardware et software)
		03.02	Nettoyer le matériel et remplacer les consommables
		03.03	Utiliser des outils logiciels de maintenance (sauvegarde, vérification de l'intégrité du disque, défragmentation des disques, suppression des fichiers obsolètes, ...)
		03.04	Gérer les comptes et les profils utilisateurs
		03.05	Assurer la sécurité d'accès aux fichiers
		03.06	Utiliser des outils de télémaintenance
04	Diagnostiquer une panne ou incident d'un PC ou d'un périphérique, y compris dans la composante réseau	04.01	Identifier le dysfonctionnement
		04.02	Déterminer l'origine de la panne
		04.03	Utiliser les outils appropriés de diagnostic
		04.04	Préconiser l'intervention adéquate
05	Dépanner un PC ou un périphérique, y compris dans la composante réseau	05.01	Remplacer ou réparer les pièces défectueuses
		05.02	Rétablir la fonctionnalité des logiciels
		05.03	Restaurer les connexions
06	Fournir un support général à distance	06.01	Analyser la demande
		06.02	Effectuer les recherches documentaires nécessaires
		06.03	Proposer des solutions
		06.04	Guider l'utilisateur dans la démarche de résolution de problèmes
		06.05	Utiliser des outils d'accès à distance
		06.06	Valider la fonctionnalité de la solution
		06.07	Assurer le suivi des différentes démarches

2. CONDITIONS D'ACCÈS A L'EMPLOI (si elles existent) :

Aucun accès à la profession n'est requis pour exercer ce métier

Code métier	Type de document	Version 1.1	Approuvé par le CODI	Page
TPC	Référentiel de compétence	Doc Officiel – Diffusion Publique	18-02-2009	Page 2 sur 3

3. DÉCOUPAGE EN UNITÉS DE COMPÉTENCE

UC1	« Assurer l'assemblage et l'intégration d'un ou plusieurs PC dans un environnement réseau local »	
	AC1	Assembler un PC et installer des périphériques
	AC2	Intégrer un ou plusieurs PC dans un environnement réseau
UC2	« Assurer la maintenance et le dépannage de PC dans un environnement réseau local »	
	AC3	Assurer la maintenance du PC et de ses périphériques
	AC4	Diagnostiquer une panne ou incident d'un PC et périphériques, y compris dans sa composante réseau
	AC5	Dépanner un PC et périphériques, y compris dans sa composante réseau
UC3	« Fournir un support général à distance – Helpdesk téléphonique »	
	AC4	Diagnostiquer une panne ou incident d'un PC et périphériques, y compris dans sa composante réseau
	AC6	Fournir un support général sur site ou à distance
UC4	« Assurer l'intégration, la maintenance et le dépannage dans un environnement réseau étendu »	
	AC2	Intégrer un ou plusieurs PC dans un environnement réseau
	AC3	Assurer la maintenance du PC et de ses périphériques
	AC4	Diagnostiquer une panne ou incident d'un PC et périphériques, y compris dans sa composante réseau
	AC5	Dépanner un PC et périphériques, y compris dans sa composante réseau

Le système d'exploitation (et sa version) n'a pu être spécifié. Il existe plusieurs systèmes Microsoft (2000, XP, Vista), plusieurs systèmes Macintosh et plusieurs systèmes « open-source » (Linux et tous les dérivés tel Ubuntu). Ces systèmes évoluent rapidement.

L'option prise est de développer des référentiels de validation génériques.

Cependant l'épreuve se déroulera dans un environnement annoncé préalablement par le centre. Il serait judicieux que, avec leur intitulé, les titres de compétences spécifient l'environnement sur lequel l'épreuve fut réalisée.

Cette information peut se révéler fort importante pour l'employeur par rapport à ses besoins et le renseigner sur l'actualité des compétences proposées par le candidat.