



## Supplément au certificat Europass<sup>(\*)</sup>



### 1. Intitulé du certificat

**« Fournir un support général à distance – Helpdesk téléphonique » (TPC3) associé au métier de Technicien PC & Réseaux**

<sup>(1)</sup> dans la langue d'origine

### 2. Traduction de l'intitulé du certificat

**'Algemene ondersteuning op afstand bieden – telefonische helpdesk' (TPC3) sluit aan bij de functie van computer- en netwerktechnicus**

**„Allgemeine Remote-Unterstützung bieten“ – telefonisches Helpdesk (TPC3) verbunden mit dem Beruf des IT- und Netzwerktechnikers (DE)**

**“Providing general support remotely – telephone helpdesk (TPC3) associated with the job of computer and network technician (EN)**

<sup>(1)</sup> Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

### 3. Eléments de compétences acquis

- Identifier le dysfonctionnement
- Déterminer l'origine de la panne
- Utiliser les outils appropriés de diagnostic
- Préconiser l'intervention adéquate
- Analyser la demande
- Effectuer les recherches documentaires nécessaires
- Proposer des solutions
- Guider l'utilisateur dans la démarche de résolution de problèmes
- Utiliser des outils d'accès à distance
- Valider la fonctionnalité de la solution
- Assurer le suivi des différentes démarches

### 4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat

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.

<sup>(1)</sup> Rubrique facultative

#### <sup>(1)</sup> Note explicative

Ce document vise à compléter l'information figurant sur le certificat/titre/diplôme. Le supplément descriptif du certificat n'a aucune valeur légale. Le format adopté est conforme à la Résolution 93/C 49/01 du Conseil du 3 décembre 1992 concernant la transparence des qualifications, à la Résolution 96/C 224/04 du Conseil du 15 juillet 1996 sur la transparence des certificats de formation professionnelle, ainsi qu'à la Recommandation 2001/613/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs.

5. Base officielle du certificat	
<b>Nom et statut de l'organisme certificateur</b> Consortium de la validation des compétences, service public. Rue de Stalle 67 1180 Bruxelles Belgique Tel. 00-32-2- 371.74.40 <a href="http://www.validationdescompetences.be">www.validationdescompetences.be</a>	<b>Nom et statut de l'autorité nationale/régionale responsable du référent du certificat</b> Les gouvernements de la Région wallone, la Communauté française et la Commission communautaire française de la Région Bruxelles-Capitale
<b>Niveau (national ou international) du certificat</b>	<b>Système de notation / conditions d'octroi</b> Évaluation binaire : OK / NOK
<b>Accès au niveau suivant d'éducation/de formation</b> §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 des Entités, 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 l'accès aux épreuves sanctionnées par les certificats scolaires délivrés par les 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.	<b>Accords internationaux</b>
<b>Base légale</b> Accord de coopération relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue (24 juillet 2003)	

6. Modes d'accès au certificat officiellement reconnus		
Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
École/centre de formation		
Apprentissage en contexte professionnel		
Apprentissage non formel validé (auto formation, formation à distance semi structurée...)	100 %	1h30
<b>Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat</b>		

**Niveau d'entrée requis**

**Information complémentaire**

[www.validationdescompetences.be](http://www.validationdescompetences.be)

[www.europass.cedefop.europa.eu](http://www.europass.cedefop.europa.eu)