



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Installateur dépanneur en informatique

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 1/32 |



## SOMMAIRE

|  | Pages |
|--|-------|
| Présentation de l'évolution du titre professionnel ..... | 5     |
| Contexte de l'examen du titre professionnel.....         | 5     |
| Liste des activités.....                                 | 5     |
| Vue synoptique de l'emploi-type .....                    | 6     |
| Fiche emploi type.....                                   | 7     |
| Fiches activités types de l'emploi .....                 | 9     |
| Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....     | 13    |
| Fiche compétences transversales de l'emploi .....        | 27    |
| Glossaire technique .....                                | 28    |
| Glossaire du REAC.....                                   | 29    |

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 3/32 |



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Installateur dépanneur en informatique » de niveau 3 défini par l'arrêté du 19 février 2014 se composait de deux activités.

Aujourd'hui, ce titre professionnel conserve deux activités et son niveau de qualification. Les intitulés des deux activités et la description des compétences sont actualisées pour tenir compte de l'évolution de l'emploi.

### 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 : les entreprises de services du numérique (ESN), les boutiques spécialisées de vente et de réparation informatique, les entreprises spécialisées dans le reconditionnement et les collectivités territoriales. Les résultats des enquêtes ont démontré que le périmètre de cet emploi est conservé. Les activités s'organisent et se distinguent autour de deux domaines d'intervention, le dépannage et le reconditionnement.

L'installateur dépanneur informatique, que ce soit pour la mise en service d'équipements informatiques et mobiles ou pour du dépannage et du reconditionnement, exerce en contact avec des clients dans des ateliers, des magasins, des services après-vente ou des centres de services. De ce fait, la relation commerciale et de service ainsi que la veille technique, sont nécessaires pour cet emploi.

Le TP IDI demeure le premier niveau de qualification et d'employabilité dans le secteur du dépannage et du reconditionnement informatique et mobile. Cette certification favorise à terme l'insertion dans la filière de l'assistance informatique.

### Liste des activités

#### **Ancien TP** : Installateur dépanneur en informatique

Activités :

- Intégrer, dépanner et reconditionner des équipements informatiques en atelier ou sur site
- Mettre en service des équipements informatiques dans un environnement de réseau domestique ou professionnel

#### **Nouveau TP** : Installateur dépanneur en informatique

Activités :

- Mettre en service des équipements informatiques fixes et mobiles
- Dépanner et reconditionner des équipements informatiques fixes et mobiles

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 5/32 |

## Vue synoptique de l'emploi-type

| N°<br>Fiche<br>AT | Activités types   | N°<br>Fiche<br>CP | Compétences professionnelles   |
|-------------------|---|-------------------|--|
| 1                 | Mettre en service des équipements informatiques fixes et mobiles          | 1                 | Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile              |
|                   |   | 2                 | Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile          |
|                   |   | 3                 | Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau   |
|                   |   | 4                 | Informé et conseiller le client ou l'utilisateur   |
| 2                 | Dépanner et reconditionner des équipements informatiques fixes et mobiles | 5                 | Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement informatique fixe ou mobile |
|                   |   | 6                 | Vérifier, identifier, trier un équipement informatique fixe ou mobile d'occasion           |
|                   |   | 7                 | Revaloriser et intégrer un équipement fixe ou mobile                                       |

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 6/32 |

## FICHE EMPLOI TYPE

### Installateur dépanneur en informatique

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'installateur dépanneur en informatique met en service, dépanne et reconditionne les équipements informatiques fixes ou mobiles en atelier, sur site ou dans environnement commercial.

L'emploi s'exerce dans des contextes différents :

Dans une structure commerciale, en magasin informatique, il intervient en fonction d'une commande ou de consignes. Il rend compte, de façon formalisée, au client et à son responsable de ses interventions.

En tant qu'indépendant, il est directement en contact avec sa clientèle et il s'organise en fonction des commandes et de ses activités.

Au sein d'une entreprise de services du numérique (ESN), ou dans un service intégré à une structure publique, l'installateur dépanneur en informatique intervient sur un premier niveau de service auprès des utilisateurs en fonction des conditions d'intervention et des procédures établies. Son activité est organisée et contrôlée par son responsable.

Dans tous les contextes d'exercice de l'emploi, l'installateur dépanneur en informatique réalise l'installation initiale du matériel : poste de travail, applications, équipements mobiles et assure les mises à jour. Il intervient sur l'équipement informatique ou mobile pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements. Il met à jour, configure et personnalise l'équipement informatique ou mobile selon les consignes transmises, afin de l'adapter aux besoins du client ou de l'utilisateur. Il prend en compte la gestion du réseau, la sécurité des équipements et des données personnelles. Il informe et accompagne le client ou l'utilisateur dans l'utilisation des équipements.

Ses interventions se réalisent dans le respect d'une procédure établie par son responsable, dans le cadre d'une commande ou d'un contrat de services.

Au sein d'entreprises spécialisées dans le reconditionnement d'équipements informatiques, il traite les différents équipements, dans le respect de l'environnement, conformément aux normes européennes sur les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE). Il met en service ou revalorise les équipements fixes ou mobiles. Il diagnostique les dysfonctionnements, dépanne, désassemble et assemble des équipements informatiques ou mobiles en atelier.

L'installateur dépanneur en informatique, lorsque celui-ci est employé par une structure, est directement rattaché à un supérieur hiérarchique auquel il rend compte régulièrement. Il est en contact avec la clientèle ou des utilisateurs afin de les informer ou les assister sur un premier niveau de service.

Cet emploi comporte des contraintes de délais et de durée d'intervention et requiert habileté manuelle et minutie. En fonction des contextes, des déplacements sont possibles et fréquents, et dans ce cas nécessitent le permis de conduire. Des astreintes sont possibles avec des horaires variables.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Tous secteurs d'activité.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 7/32 |

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent de maintenance informatique.
- Agent de reconditionnement.
- Agent de récupération.
- Technicien de déploiement.
- Technicien SAV.

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Mettre en service des équipements informatiques fixes et mobiles

Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile

Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile

Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau

Informé et conseiller le client ou l'utilisateur

2. Dépanner et reconditionner des équipements informatiques fixes et mobiles

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement informatique fixe ou mobile

Vérifier, identifier, trier un équipement informatique fixe ou mobile d'occasion

Revaloriser et intégrer un équipement fixe ou mobile

### **Compétences transversales de l'emploi**

Assurer une veille technologique en informatique.

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

### **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

326r - Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

### **Fiche(s) Rome de rattachement**

I1401 Maintenance informatique et bureautique

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 8/32 |



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

### Mettre en service des équipements informatiques fixes et mobiles

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

En atelier, en centre de services ou dans un environnement commercial, parfois en présence de l'utilisateur ou du client, l'installateur dépanneur informatique intervient sur des équipements informatiques fixes et mobiles. Il assemble, configure, installe le système d'exploitation et les applications. Il fait évoluer les équipements et leurs périphériques au niveau matériel et logiciel pour les rendre fonctionnels, voire augmenter leur performance. Il déploie des postes de travail selon des procédures préétablies, il les connecte au réseau. Il informe et conseille l'utilisateur ou le client dans l'utilisation ou l'acquisition des équipements informatiques fixes ou mobiles.

En fonction des lieux d'exercice, l'origine de la demande et les interventions varient :

Dans un centre de services ou sur site, la demande est faite par son responsable et l'intervention est déterminée par la procédure du centre de services. A l'issue de son intervention, l'installateur dépanneur informatique effectue la recette avec l'utilisateur, complète les documents de suivi et rend compte à son responsable.

Au comptoir d'un service après-vente ou en magasin ou encore en indépendant, il répond à la demande d'un client et ses interventions sont déterminées par la commande. A l'issue de sa prestation de service l'installateur dépanneur informatique effectue la recette de son intervention avec le client et complète les documents relatifs à son intervention.

Cette activité peut s'exercer seul ou en équipe. L'installateur dépanneur informatique informe et conseille le client, l'utilisateur ou son responsable sur les interventions effectuées. Il est discret et respecte la confidentialité. Il respecte les 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)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile  
Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile  
Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau  
Informier et conseiller le client ou l'utilisateur

#### Compétences transversales de l'activité type

Assurer une veille technologique en informatique.  
Mettre en œuvre des modes opératoires, suivre une procédure et respecter les consignes.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 9/32 |



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

### Dépanner et reconditionner des équipements informatiques fixes et mobiles

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

Au comptoir d'un service après-vente, magasin ou en entreprise spécialisée, l'installateur dépanneur en informatique prend en compte l'expression du besoin du client ou celle du responsable technique. Il fait des constats sur l'état de l'équipement informatique ou mobile. Il établit le diagnostic des dysfonctionnements ou des pannes. En fonction de l'analyse, il propose une solution au client.

Dans une entreprise ou un atelier de reconditionnement, il nettoie, désassemble, réinitialise, et reconditionne les équipements fixes ou mobiles, en vue de leur réutilisation ou de leur expédition vers les circuits de recyclage.

Cette activité peut s'exercer seul ou en équipe. L'installateur dépanneur en informatique est encadré par un responsable technique. Il respecte les contraintes de délai et de durée d'intervention. Les horaires sont fixes et les déplacements exceptionnels.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement informatique fixe ou mobile  
Vérifier, identifier, trier un équipement informatique fixe ou mobile d'occasion  
Revaloriser et intégrer un équipement fixe ou mobile

#### Compétences transversales de l'activité type

Assurer une veille technologique en informatique.  
Mettre en œuvre des modes opératoires, suivre une procédure et respecter les consignes.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 11/32 |



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de fournir un équipement informatique conforme à la configuration qui a été spécifiée, installer un système d'exploitation ou déployer une image système dans le respect des procédures ou des consignes de l'entreprise. Vérifier le fonctionnement de l'installation et renseigner la fiche d'intervention ou rendre compte.

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

Cette compétence est sollicitée lors de la mise à disposition d'un équipement informatique pour un utilisateur. Dans le cas d'une installation, l'installateur prépare l'équipement en atelier avant de le faire sur site.

#### Critères de performance

L'équipement est conforme à la demande.  
Le système est installé ou déployé.  
Les procédures ou les consignes sont respectées.  
Le résultat de l'installation est vérifié.  
La fiche d'intervention ou le compte rendu est réalisé.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Raccorder les périphériques d'un équipement informatique.  
Partitionner et formater un disque.  
Installer un système d'exploitation.  
Installer les pilotes de périphériques.  
Installer une application sur un ordinateur.  
Déployer une image.

Effectuer la recette des postes clients.  
Optimiser son activité en fonction des commandes et des délais.

Utiliser un logiciel en anglais.  
Suivre les évolutions technologiques des logiciels.

Connaissance de différents systèmes d'exploitation.  
Connaissance des principales caractéristiques des BIOS et UEFI (voir glossaire technique).  
Connaissance des principes de base de l'architecture d'un système d'exploitation.  
Connaissance des principes de base des systèmes de fichiers et du partitionnement.  
Connaissance des différents types de comptes.  
Connaissance du vocabulaire anglais technique de base.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 13/32 |



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'adapter l'équipement informatique fixe ou mobile aux besoins du client ou de l'utilisateur, à partir d'un cahier des charges et/ou de consignes, configurer, paramétrer et personnaliser son environnement système, ses logiciels et son interface utilisateur ou d'équipements mobiles. Raccorder l'équipement informatique ou mobile au réseau. Vérifier si le fonctionnement est conforme au cahier des charges et remplir la fiche d'intervention. Effectuer la recette avec l'utilisateur ou le client.

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

Cette compétence s'exerce en atelier ou sur site. Elle s'applique lors d'installation, de mises à jour et d'ajouts d'applicatifs.

#### Critères de performance

La configuration et la personnalisation de l'environnement système et des logiciels respectent le cahier des charges ou les consignes.

L'interface utilisateur est adaptée aux besoins de l'utilisateur ou du client.

L'équipement informatique est raccordé au réseau local.

Le fonctionnement de l'équipement fixe ou mobile est conforme au cahier des charges.

La fiche d'intervention est renseignée de façon claire.

La recette de l'intervention est réalisée avec l'utilisateur ou le client.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Installer, configurer et tester les différents périphériques.

Paramétrer et personnaliser, l'environnement de travail de l'utilisateur (création de compte, création de mots de passe sécurisés).

Désinstaller un logiciel ou l'un de ses composants.

Mettre à jour les logiciels et effectuer un retour à l'état d'origine après une mise à jour.

Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique.

Décrire précisément et clairement les fonctionnalités de l'équipement mis en service.

Rédiger et transmettre des notes, consignes et procédures en tenant compte des besoins du destinataire.

Effectuer la recette d'un poste de travail.

Suivre les évolutions technologiques matérielles et logicielles.

Rédiger un document.

Connaissance des différents types de programmes et de l'architecture d'un système d'exploitation.

Connaissance des différents systèmes d'exploitation mobile.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 15/32 |





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un cahier des charges ou d'une demande client, raccorder des équipements informatiques à un réseau domestique ou d'entreprise, afin de les connecter au réseau local ou internet. Installer, configurer des outils de sécurité dans le respect des règles d'utilisation et/ou de confidentialité de l'entreprise. Adapter son langage à l'utilisateur ou au client pour l'informer des règles de base en sécurité informatique, afin de garantir l'intégrité de ces données ou celles de l'entreprise. Effectuer la recette et renseigner les documents relatifs à l'intervention.

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

Cette compétence s'exerce en entreprise, en suivant ses procédures ou dans un environnement domestique.

#### Critères de performance

Les raccordements électriques et matériels sont correctement effectués.

Les règles de sécurité au travail sont respectées.

Les outils de sécurité informatique sont installés et configurés.

Les explications sont adaptées aux utilisateurs.

La recette est réalisée, les documents sont correctement renseignés.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Configurer l'adressage IP.

Configurer un service d'allocation d'adresse IP (DHCP).

Brasser et tester un réseau filaire.

Mettre en service, configurer et tester un boîtier d'accès à internet en filaire ou sans fil.

Raccorder, configurer, tester la connexion d'un équipement numérique au réseau.

Partager une ressource et gérer les droits d'accès.

Effectuer des sauvegardes de fichiers personnels dans un service Cloud.

Exploiter une documentation technique.

Effectuer la recette de l'intervention.

Renseigner la fiche d'intervention.

Utiliser une méthodologie de dépannage.

Informers des clients ou utilisateurs des principes associés au service cloud.

Rendre compte à sa hiérarchie et alerter.

Respecter l'environnement du client : courtoisie, discrétion et confidentialité.

Connaissance des principes de base des réseaux.

Connaissance des menaces informatiques.

Connaissance des ports affectés aux principaux services.

Connaissance des différents types de connexion (Bluetooth, Ethernet, wifi...).

Notions sur le protocole TCP/IP version 4 et 6.

Notions sur les protocoles de sécurité.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 17/32 |



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Informier et conseiller le client ou l'utilisateur

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Analyser la demande d'un client, d'un utilisateur ou d'un service (plateforme d'appel), Proposer une solution technique en s'appuyant sur les documents, les notices, les consignes ou les procédures. Adapter sa communication écrite ou orale. Transmettre les informations, formaliser le suivi du dossier afin d'apporter une réponse appropriée, et s'assurer de la satisfaction du traitement de la demande.

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

Cette compétence s'exerce dans un environnement commercial ou d'entreprise, en contact direct avec le client ou l'utilisateur. L'installateur dépanneur en informatique peut être amené à communiquer au téléphone ou par mail.

#### Critères de performance

La demande du client est identifiée.

La réponse correspond à la demande du client ou de l'utilisateur.

Le niveau de communication est adapté à l'utilisateur.

Les documents de réponses destinés à l'utilisateur ou au client sont clairs et exploitables.

Le suivi des dossiers est formalisé.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Accueillir un client et comprendre ses besoins.

Faire la démonstration de l'utilisation d'un équipement ou d'un service.

Informier un client sur l'utilisation d'un équipement informatique.

Argumenter sur les caractéristiques des équipements et les solutions proposées.

Etablir un devis ou une facture dans un logiciel.

Respecter la confidentialité des informations du client.

Adapter son vocabulaire à l'interlocuteur.

Gérer une situation de stress.

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

Connaissance d'un logiciel de messagerie et d'un navigateur.

Connaissance des techniques de communication orale et écrite.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 19/32 |



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement informatique fixe ou mobile

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un dysfonctionnement constaté ou signalé, utiliser des techniques de communication pour recueillir des informations du client ou de l'utilisateur. Utiliser des logiciels de tests. Etablir un diagnostic. Résoudre le dysfonctionnement. S'assurer de la conformité du fonctionnement aux spécifications techniques de performances et de sécurité ou proposer une solution adaptée.

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

Dans le cas d'un dysfonctionnement matériel ou logiciel sur un équipement numérique ou informatique, l'installateur dépanneur en informatique intervient en atelier ou sur site. La compétence peut s'exercer en présence de l'utilisateur ou du client.

#### Critères de performance

La méthode de diagnostic employée est adéquate et efficiente.  
Les techniques de communication utilisées sont appropriées.  
Le dysfonctionnement est résolu.  
Les règles de sécurité sont respectées.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier et diagnostiquer les causes du dysfonctionnement.  
Remplacer un sous ensemble matériel sur un équipement.  
Rechercher des informations sur un site francophone et anglophone.  
Nettoyer un équipement informatique avec un logiciel adapté.  
Dépanner un périphérique au premier niveau.  
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.  
Utiliser une méthodologie de dépannage.  
Diagnostiquer et dépanner un dysfonctionnement d'accès à un réseau domestique.

Appliquer une démarche méthodique de résolution de problème.  
Renseigner la fiche ou le ticket d'intervention.  
Rendre compte à sa hiérarchie et alerter.

Adopter une posture adaptée au client.  
Optimiser son activité en fonction des interventions planifiées.

Connaissance des risques électriques (Habilitation BS).  
Connaissance de l'ensemble des couches d'un système : Matériel, BIOS/UEFI, Système, réseau, et applicatifs.  
Connaissance de l'ensemble des outils bureautique.  
Connaissance des clauses de garantie associées aux matériels.  
Notions de l'ensemble des bases de la sécurité informatique (confidentialité des données, vulnérabilité des logiciels, menaces, risques, chiffrement, sécurité TCP/IP, pare-feu...).

Notions du modèle OSI.  
Contacter le service de garantie après-vente.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 21/32 |



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Vérifier, identifier, trier un équipement informatique fixe ou mobile d'occasion

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de la directive européenne sur les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE), réceptionner des équipements et des composants informatiques ou mobiles d'occasion. Vérifier leur état externe. Procéder à différents tests (informatiques, électriques ...). Déterminer leur état de fonctionnement afin de les trier pour le recyclage ou pour le reconditionnement.

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

Cette compétence s'exerce dans un 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.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

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

Adopter une posture adaptée au port de charge.  
Renseigner les documents selon les procédures de l'entreprise.

Rendre compte à sa hiérarchie.

Faire des saisies pour un inventaire dans un logiciel de gestion de parc.  
Connaissance des principes de base de l'architecture matérielle d'un équipement fixe ou mobile.  
Connaissance des technologies d'assemblage.  
Connaissance des principales commandes d'invite.  
Connaissance des risques associés à l'effacement des données.  
Notions sur la directive européenne concernant l'élimination des déchets électriques et électroniques.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 23/32 |





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Revaloriser et intégrer un équipement fixe ou mobile

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'équipements et des composants informatiques ou mobiles d'occasion en état de fonctionnement. Effectuer des opérations de désassemblage, de tests (informatiques, électriques), d'assemblages avec différents composants, de nettoyage. Effacer les données informatiques. Installer un système et des logiciels. Remettre en service et tester l'équipement informatique fixe ou mobile. Réaliser la fiche de recette pour le suivi de la production. Emballer l'équipement informatique fixe ou mobile afin qu'il soit réutilisable ou commercialisable.

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

Cette compétence s'exerce dans un atelier.

#### Critères de performance

Le démontage et l'assemblage répondent aux exigences de la profession.

L'équipement fonctionne après le reconditionnement.

La confidentialité des données est respectée.

Les documents en lien avec l'intervention sont correctement renseignés.

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Effacer les données utilisateur d'un équipement. (formatage de disque).

Trier les pièces ou équipements à éliminer conformément à la directive DEEE.

Renseigner la fiche de test.

Rendre compte à sa hiérarchie.

Notions sur la directive européenne concernant l'élimination des déchets électriques et électroniques DEEE.

Connaissance des principes de base de l'architecture matérielle d'un ordinateur.

Connaissance des principales commandes d'invite.

Connaissance des technologies d'assemblage.

Connaissance des risques associés à l'effacement des données définitives.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 25/32 |



## FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Assurer une veille technologique en informatique.

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Suite aux évolutions techniques et technologiques, réaliser une veille en utilisant, différentes sources d'informations parfois en anglais (documentations techniques) afin de maintenir à jour ses connaissances, ses méthodes et sa capacité opérationnelle dans l'emploi.

#### Critères de performance

Les standards du marché et de l'entreprise sont pris en compte.  
Les techniques et technologies émergentes du secteur informatique sont repérées.  
Les moyens de recherche d'information sont utilisés de manière appropriée.

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

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande client, d'un utilisateur ou d'un responsable, respecter des consignes ou appliquer une procédure et les modes opératoires spécifiques à l'entreprise ou au contrat de services. Prendre en compte les règles de sécurité.

#### 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.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 27/32 |

## Glossaire technique

### BIOS

Le Basic Input Output System 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.

### 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).

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 28/32 |

## Glossaire du REAC

### Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (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.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 29/32 |

### **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).

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| IDI   | REAC             | TP-00304   | 07        | 27/02/2019         | 27/02/2019          | 30/32 |

#### **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 droit 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 art ou un procédé quelconque."

