

TECHNICIEN(NE) & SUPPORT PC/RESEAUX

Partenaires



Partenaires associés



TECHNICIEN(NE) & SUPPORT PC/RESEAUX

REFERENTIEL METIER | ACTIVITES | COMPETENCES

DOMAINE	TIC
LIGNE DE PRODUITS	Informatique
PRODUIT	Technicien(ne) & support PC/Réseaux
CODE PRODUIT	QE124000
TYPE DE DOCUMENT	Référentiel Métier - Activités - Compétences
COMITÉ DE RÉDACTION	Daniela AMBROGETTI, coordinatrice au CEFAID Doris BITINI, formatrice à INTERFACE 3 Abdel BOULGHALGH, formateur au CEFAID Nabil BOUMEZZOUGH, formateur au Cf2M Anne POSMA, formatrice à INTERFACE3 Danièle RONGE, directrice au Cf2M Guy KERCKHOVEN, coordinateur au COFTEN Marc VANSTALLE, formateur au FIJ Jean ROUSSEAU, conseiller pédagogique à BRUXELLES FORMATION
COMITÉ D'APPROBATION	Philippe DEL MARMOL, directeur au FIJ Michel GERIN, directeur de BF MANAGEMENT ET MULTIMEDIATIC Laure LEMAIRE, directrice à INTERFACE3 Danièle RONGE, directrice au Cf2M Abdoulaye SILUE, directeur au CEFAID Milena STRAGIOTTO, directrice au COFTEN
INVITES	Isabelle ALLINCKX, chargée de mission à BRUXELLES FORMATION Pierre DEVLEESHOUWER, directeur FEBISP Jocelyne PIRDAS, responsable E&D à BRUXELLES FORMATION Myriam POELMAN, chargée de mission EVOLIRIS Ana TEIXEIRA, attachée formation professionnelle, FEBISP Isabelle VERBRUGGEN, gestionnaire pédagogique à BRUXELLES FORMATION
VERSION	1
DATE DE PUBLICATION	30 août 2012

Table des matières

Avant-propos	5
Qu'est-ce qu'un référentiel métier – activités - compétences ?	5
Le métier de Technicien(ne) & support PC/Réseaux	6
Appellations.....	6
Description du métier	6
Structure et évolution du secteur	6
Typologie des entreprises	6
Conditions d'exercice du métier.....	7
Conditions d'accessibilité au métier.....	7
Exigences linguistiques	7
Variabilité du métier.....	7
Évolution du métier	7
Les activités clés du Technicien(ne) & support PC/Réseaux	8
Les compétences du Technicien(ne) & Support PC/réseaux	10
■ Compétences transversales	10
Technique	10
Organisation/Gestion.....	11
Communication/Relation.....	13
Éthique/déontologie.....	14
■ Compétences spécifiques	15
TSPCR.01 – Assembler/configurer un PC, installer des périphériques et des logiciels....	15
001 Monter les composants d'une configuration standard et/ou spécifique	15
002 Configurer la carte mère.....	15
003 Installer l'OS et les pilotes additionnels.....	15
004 Effectuer les tâches de post-installation	16
005 Installer, connecter et configurer les périphériques.....	16
006 Installer les logiciels.....	17
TSPCR.02 – Intégrer des PC et périphériques dans un environnement réseau	18
007 Configurer l'accès à un réseau filaire.....	18
008 Configurer l'accès au réseau sans-fil sécurisé x.....	19
009 Créer des comptes et des profils utilisateurs locaux.....	20
010 Configurer un client « mail »	20
TSPCR.03 – Assurer la maintenance de l'infrastructure (hard/soft/réseaux) et de l'environnement utilisateur	22
011 Effectuer les mises à jour nécessaires (hardware et software)	22
012 Nettoyer le matériel et remplacer les consommables	22

013	Utiliser des outils logiciels de maintenance (sauvegarde, vérification de l'intégrité du disque, défragmentation des disques, suppression des éléments obsolètes ou inutiles, ...)	23
014	Gérer les comptes et les profils utilisateurs	23
015	Assurer la sécurité d'accès aux fichiers	23
TSPCR.04	– Diagnostiquer une panne (hard/soft/réseaux)	24
016	Identifier le dysfonctionnement	24
017	Effectuer les recherches techniques et documentaires nécessaires	24
018	Déterminer l'origine de la panne	24
019	Préconiser l'intervention adéquate	25
TSPCR.05	- Résoudre une panne (hard/soft/réseaux)	26
020	Remplacer ou réparer les pièces défectueuses	26
021	Rétablir la fonctionnalité des logiciels (OS, pilotes, applications)	27
022	Rétablir la fonctionnalité du réseau	27
TSPCR.06	- Fournir un support à distance (hard/soft/réseaux) à l'utilisateur	29
023	Analyser la demande	29
024	Utiliser des outils d'accès à distance	29
025	Effectuer les recherches techniques et documentaires nécessaires	30
026	Conseiller l'utilisateur et proposer des solutions	30
027	Guider l'utilisateur dans la démarche de résolution de problèmes	30
028	Assurer le suivi des différentes démarches	31
TSPCR.07	- Déployer et gérer un réseau	32
029	Déployer le réseau physique	32
030	Planifier et configurer l'IP	33
031	Configurer les fonctionnalités de base de l'appareillage réseau (switch, routeur, points d'accès WIFI, proxy...)	33
032	Sécuriser le réseau	33
033	Configurer des services réseau de pair à pair et centralisés	34
034	Paramétrer, gérer et sécuriser les comptes réseau	34
035	Créer et gérer des partages	35
036	Gérer l'environnement des utilisateurs	35
Bibliographie		36
	Documents internes (Bruxelles Formation)	36
	Référentiels existants	36

Avant-propos

Qu'est-ce qu'un référentiel métier – activités - compétences ?

Le présent document a pour but d'apporter un éclairage sur le métier de Technicien(ne) & support PC/Réseaux (TSPCR).

Il est composé de trois parties :

- « Le métier du Technicien(ne) & support PC/Réseaux » fait le point sur les appellations, l'historique, la description et la variabilité du métier. Elle aborde également le secteur d'activité, les types d'entreprise et les conditions d'accessibilité et de travail du Technicien & Support PC/réseaux.
- « Les activités clés du Technicien(ne) & support PC/Réseaux » propose une vision d'ensemble des tâches exercées par celui-ci.
- « Les compétences du Technicien(ne) & support PC/Réseaux » fait l'inventaire détaillé des compétences transversales et spécifiques qu'il doit posséder pour exercer ses activités professionnelles.

Le référentiel métier – activités – compétences sert de socle à la rédaction du référentiel formation et évaluation. Il est destiné aux différents acteurs de la formation ainsi qu'à tous ceux qui souhaitent connaître de façon précise quel est le métier du Technicien(ne) & support PC/Réseaux aujourd'hui.

Le métier de Technicien(ne) & support PC/Réseaux

Appellations

Technicien(ne) & support PC/Réseaux.
Technicien(ne) de maintenance en informatique.
Technicien(ne) de première assistance en informatique.
Technicien(ne) helpdesk IT.
Technicien(ne) d'exploitation informatique.
Collaborateur IT support et réseaux.
Collaborateur IT helpdesk.
Opérateur helpdesk IT.
Gestionnaire PC/réseaux.
Technicien(ne) PC.
Technicien(ne) réseaux.
Assistant support PC.
Assistant support réseaux.
Dépanneur en microinformatique.
Technicien(ne) de maintenance en télématique.
Technicien(ne) TIC.
Helpdesk agent.

Description du métier

Le métier de Technicien(ne) & support PC/Réseaux porte sur des tâches liées à l'assemblage, à la configuration, à l'installation, au déploiement, à la maintenance, à la gestion, à la sécurisation, 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/la Technicien(ne) & support PC/Réseaux travaille de façon autonome en se référant aux procédures préexistantes dans l'entreprise ou l'organisation. Il/elle assure un suivi des interventions.

Le/la Technicien(ne) & support PC/Réseaux 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/elle en réfère au spécialiste adéquat.

Finalité du métier

Déployer, développer, améliorer et maintenir les réseaux en assurant un accompagnement à l'utilisateur.

Structure et évolution du secteur

Le remplacement de grands systèmes informatiques (mainframes) par de plus petits assumant les mêmes services, la répartition des charges et la répartition des ressources matérielles, logicielles et informationnelles sont les critères d'influence de l'évolution du secteur.

Typologie des entreprises

Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux exerce son métier dans trois grandes situations de travail :

- dans une société de services et d'ingénierie informatique pour des clients externes ;
- dans un service interne d'une grande organisation de travail utilisatrice des réseaux informatiques ;
- en tant que prestataire indépendant.

Conditions d'exercice du métier

Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux peut travailler seul ou en équipe, dans le service spécialisé d'une entreprise ou en clientèle. Le service en clientèle nécessite de nombreux déplacements et des rythmes de travail soutenus. Les horaires sont alors généralement irréguliers et peuvent comporter des astreintes (temps de mise en disponibilité du technicien dédié au client). L'activité requiert occasionnellement le port de charges (ordinateurs, imprimantes...).

Conditions d'accessibilité au métier

Il n'existe pas de prescription légale pour accéder au métier de Technicien(ne) & support PC/Réseaux.

Exigences linguistiques

L'usage du néerlandais revêt un atout majeur à l'embauche et la connaissance passive de l'anglais s'avère indispensable.

Variabilité du métier

Le métier de Technicien(ne) & support PC/Réseaux s'opère soit à distance soit sur site, sur des installations de tailles variables influant sur la pratique du métier. Les grands réseaux, plus complexes, demandent des interventions spécialisées, rendant les spécialistes et le travail d'équipe nécessaires.

Évolution du métier

La complexité et la variété des situations de travail du Technicien(ne) & support PC/Réseaux augmentent et se généralisent.

La taille des réseaux croît, la sécurité est accrue, l'accessibilité aux services est prédominante, toutes des contraintes qui rendent les clients plus exigeants et aussi plus dépendants des réseaux. Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux doit garantir la continuité du service avec des performances d'intervention plus rapides. Ceci n'est pas sans poser de problème dans une dynamique d'externalisation des services de maintenance des réseaux.

L'accompagnement humain des utilisateurs par le Technicien(ne) & support PC/Réseaux se généralise en allant de la simple information de base à des formations plus pointues. L'accompagnement des utilisateurs est donc un service qui prend une importance nouvelle.

Les activités clés du Technicien(ne) & support PC/Réseaux

Finalité du métier

Déployer, développer, améliorer et maintenir les réseaux en assurant un accompagnement à l'utilisateur.

TSPCR.01 – Assembler/configurer un PC, installer des périphériques et des logiciels

- 001 Monter les composants d'une configuration standard et/ou spécifique
- 002 Configurer la carte mère
- 003 Installer l'OS et les pilotes additionnels
- 004 Effectuer les tâches de post-installation
- 005 Installer, connecter et configurer les périphériques
- 006 Installer les logiciels

TSPCR.02 – Intégrer des PC et périphériques dans un environnement réseau

- 007 Configurer l'accès à un réseau filaire
- 008 Configurer l'accès au réseau sans-fil sécurisé x
- 009 Créer des comptes et des profils utilisateurs locaux
- 010 Configurer un client « mail »

TSPCR.03 – Assurer la maintenance de l'infrastructure (hard/soft/réseaux) et de l'environnement utilisateur

- 011 Effectuer les mises à jour nécessaires (hardware et software)
- 012 Nettoyer le matériel et remplacer les consommables
- 013 Utiliser des outils logiciels de maintenance (sauvegarde, vérification de l'intégrité du disque, défragmentation des disques, suppression des éléments obsolètes ou inutiles, ...)
- 014 Gérer les comptes et les profils utilisateurs
- 015 Assurer la sécurité d'accès aux fichiers

TSPCR.04 – Diagnostiquer une panne (hard/soft/réseaux)

- 016 Identifier le dysfonctionnement
- 017 Effectuer les recherches techniques et documentaires nécessaires
- 018 Déterminer l'origine de la panne
- 019 Préconiser l'intervention adéquate

TSPCR.05 - Résoudre une panne (hard/soft/réseaux)

- 020 Remplacer ou réparer les pièces défectueuses
- 021 Rétablir la fonctionnalité des logiciels (OS, pilotes, applications)
- 022 Rétablir la fonctionnalité du réseau

TSPCR.06 - Fournir un support à distance (hard/soft/réseaux) à l'utilisateur

- 023 Analyser la demande
- 024 Utiliser des outils d'accès à distance
- 025 Effectuer les recherches techniques et documentaires nécessaires
- 026 Conseiller l'utilisateur et proposer des solutions
- 027 Guider l'utilisateur dans la démarche de résolution de problèmes
- 028 Assurer le suivi des différentes démarches

TSPCR.07 - Déployer et gérer un réseau

- 029 Déployer le réseau physique
- 030 Planifier et configurer l'IP
- 031 Configurer les fonctionnalités de base de l'appareillage réseau (switch, routeur, points d'accès WIFI, proxy...)
- 032 Sécuriser le réseau
- 033 Configurer des services réseau de pair à pair et centralisés
- 034 Paramétrer, gérer et sécuriser les comptes réseau
- 035 Créer et gérer des partages
- 036 Gérer l'environnement des utilisateurs

Les compétences du Technicien(ne) & Support PC/réseaux

■ Compétences transversales

Technique

Dimensions ¹	Compétences transversales associées ²
Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux doit comprendre les besoins du client et les traduire en termes de matériel hardware/software/réseau).	<ul style="list-style-type: none">- Avoir une image globale du projet dans lequel on agit.
Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux doit être en mesure d'assurer une veille technologique concernant l'informatique en général ainsi que des demandes de développement de plus en plus pointues et critiques.	<ul style="list-style-type: none">- S'approprier l'information sur les dernières innovations en matière d'hardware/software/réseau pour assurer les bonnes pratiques du métier.- Assurer une formation continue.- Proposer des solutions actualisées et performantes.
Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux doit être en mesure de se prémunir des dangers.	<ul style="list-style-type: none">- Connaître les règles de sécurité individuelles et collectives.- Maîtriser les règles électriques concernant la protection des personnes et des équipements.
Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux doit effectuer des tests durant toutes les phases de son travail.	<ul style="list-style-type: none">- Faire preuve de logique et d'esprit d'analyse.- Faire preuve de minutie et de rigueur dans le soin apporté aux détails.- Faire preuve de persévérance lors des phases de déploiement et de résolution de problèmes.- Tester des pistes de solution.

¹ Les dimensions se rapportent aux aspects dominants traversant les différentes activités du métier de Technicien(ne) & Support PC/réseaux..

² Les compétences transversales sont définies ici à un niveau général ; elles sont développées de manière opérationnelle en 'savoirs', 'savoir-faire' et 'savoir-faire comportementaux' dans la partie du document détaillant les compétences spécifiques.

Organisation/Gestion

Dimensions	Compétences transversales associées
<p>Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux doit intégrer les erreurs comme sources de solutions pour l'avenir. Il n'y a pas d'acquis définitifs : les évolutions sont rapides tant sur le matériel que sur l'ingénierie logicielle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Construire une base de connaissance sur l'acquis expérimentiel. - Réinvestir l'information dans de nouveaux contextes. - Identifier le problème et son contexte. - Percevoir les éléments déterminants et les liens qui les unissent.
<p>Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux doit pouvoir être autonome et travailler en équipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser son travail au sein du projet en adéquation avec le reste de l'équipe. - Choisir la méthode à suivre ou la solution technique la plus adaptée. - Partager et transmettre ses compétences au sein d'une équipe. - S'intégrer dans la dynamique de groupe de l'équipe. - Veiller à pouvoir remplacer un collègue ou à être remplacé selon les circonstances. - Se référer à l'équipe quand il y a une situation problème qui ne trouve pas de solution. - Chercher les ressources nécessaires quand les siennes ne sont pas suffisantes.
<p>Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux doit être en mesure de passer facilement d'un projet à l'autre, sans pour autant perdre de vue la progression de ses autres missions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mener plusieurs tâches de front. - Manipuler les outils de gestion de projet. - Être dynamique, souple et adaptatif.
<p>Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux doit être créatif(ve) et trouver des solutions nouvelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exercer et développer sa pensée créatrice. - S'imprégner des éléments d'une situation. - S'engager dans l'exploration. - Adopter un fonctionnement souple. - Créer de nouvelles procédures ou adapter des procédures existantes.
<p>Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux est soumis à des contraintes de temps et de résultats. Il peut être soumis à des astreintes (mise en disponibilité pour une durée donnée). Le Technicien(ne) & Support PC/Réseaux peut être soumis à l'application de procédures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se donner des méthodes de travail efficaces. - Être ponctuel. - Atteindre les objectifs dans les délais impartis. - Agir avec minutie et méthode. - Visualiser la tâche dans son ensemble.

Dimensions	Compétences transversales associées
	<ul style="list-style-type: none">- Structurer sa démarche.- Analyser sa démarche.- Pouvoir se centrer sur la tâche.- Penser en termes de solution.- Gérer le stress et être capable de décompresser rapidement.- Appliquer et mettre à jour des check-lists.- Prioriser les actions sur base de l'expérience.- Estimer le temps de travail nécessaire pour une tâche et organiser le planning selon les circonstances.- Résoudre rapidement les problèmes rencontrés.
<p>Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux doit veiller à la qualité de son travail. Il doit pouvoir penser en terme de « services ».</p>	<ul style="list-style-type: none">- Assurer les suivis de l'intervention.- Durant toutes les étapes de production, travailler dans une optique « qualité » et satisfaction du client/utilisateur.- Vérifier si les nouvelles technologies et nouveaux outils peuvent contribuer à améliorer la qualité du service.

Communication/Relation

Dimensions	Compétences transversales associées
Les contacts fréquents avec les utilisateurs impliquent un sens aigu de la communication.	<ul style="list-style-type: none">- Alimenter un climat positif et serein avec les différents interlocuteurs (collaborateurs/clients/utilisateurs).- Différencier les situations et adapter sa communication à son interlocuteur (public visé, objectif, registre de langue ...).- Communiquer l'état d'avancement du travail et des problèmes rencontrés.- Travailler en relation avec la clientèle, ce qui implique la représentation des valeurs de l'entreprise (créativité, fiabilité, confidentialité, confiance, ...).- Faire preuve de diplomatie : savoir négocier (proposer, argumenter, accepter ou refuser).
Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux doit pouvoir communiquer avec le client dans une langue commune.	<ul style="list-style-type: none">- Savoir communiquer dans une langue comprise des différents interlocuteurs.- Savoir écouter (écoute active).- Répondre à des questions à partir de l'information recueillie.- Se référer à une documentation technique en anglais.

Éthique/déontologie

Dimensions	Compétences transversales associées
Le Technicien(ne) & support PC/Réseaux respecte le cadre de la loi et des clauses liées à l'exercice du métier.	<ul style="list-style-type: none">- Respecter les droits d'auteur.- Respecter la propriété intellectuelle.- Respecter les règles sur la vie privée.- Respecter la culture d'entreprise.- S'assurer du mandat d'intervention auprès du responsable et/ou du client.- Faire preuve d'esprit critique.

■ Compétences spécifiques

TSPCR.01 – Assembler/configurer un PC, installer des périphériques et des logiciels

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
001 Monter les composants d'une configuration standard et/ou spécifique	<ul style="list-style-type: none"> - Assembler les composants et périphériques standards du pc (carte réseau, carte graphique ...) - Vérifier le fonctionnement du PC et de ses périphériques 	<ul style="list-style-type: none"> - Rester vigilant à l'électricité statique - Garder sur soi les outils de montage (tournevis, ligatures, ...) - Être précis et ordonné dans le montage 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différents composants d'un pc - Connaître le fonctionnement général d'un pc - Connaître les procédures d'assemblage, de raccordement et les règles de connexion - Maîtriser les règles électriques concernant la protection des personnes et des équipements - Connaître les caractéristiques des éléments principaux de la carte-mère
002 Configurer la carte mère	<ul style="list-style-type: none"> - Configurer le BIOS/UEFI en fonction des besoins - Régler les cavaliers et les micro-interrupteurs 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différentes fonctions du BIOS/UEFI
003 Installer l'OS et les pilotes additionnels	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer les supports de masse (partitionner les disques ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Garder sur soi un kit actualisé d'installation (supports 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les procédures de préparation des disques

TSPCR.01 – Assembler/configurer un PC, installer des périphériques et des logiciels

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none"> - Installer et configurer l'OS suivant la procédure établie - Automatiser l'installation de l'OS - Installer les pilotes (carte réseau, carte graphique ...) - Utiliser les fonctions principales de l'OS 	d'installation des OS et pilotes ...)	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'OS adéquat (sécurité, prix, fonctionnalités, version, maintenance, disponibilité des mises à jour...) - Connaître dans l'OS choisi les fichiers de configuration et leurs formats - Connaître les principes des systèmes d'exploitation informatiques - Connaître les méthodes d'installation et de déploiement
004 Effectuer les tâches de post-installation	<ul style="list-style-type: none"> - Installer et configurer des outils de sécurité et de protection - Supprimer les éléments préinstallés inutiles à la configuration - Installer les mises à jour et les compléments nécessaires - Implémenter une stratégie de sauvegarde 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à ne pas supprimer les éléments de compatibilité et d'interdépendance entre les différents softwares et résidents 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les liens de dépendance entre logiciels ou résidents - Connaître les localisations et les moyens de suppression des différents softwares et résidents
005 Installer, connecter et configurer les périphériques	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la compatibilité du matériel - Installer et configurer le matériel 	<ul style="list-style-type: none"> - Rester vigilant à l'électricité statique - Garder sur soi les outils de 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différents câbles et leurs caractéristiques - Connaître les différentes

TSPCR.01 – Assembler/configurer un PC, installer des périphériques et des logiciels

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<p>en suivant la procédure d'installation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tester le bon fonctionnement des périphériques et de leurs applicatifs 	<p>montage (tournevis, ligatures, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Être précis et ordonné dans le montage 	<p>interfaces internes et externes et leurs caractéristiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les caractéristiques des périphériques les plus courants
006 Installer les logiciels	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la compatibilité du soft à installer avec le matériel et l'OS - Effectuer l'installation en respectant la procédure (par défaut, personnalisée, automatisée...) - Personnaliser l'installation du logiciel en fonction de la demande du client - Tester le fonctionnement du logiciel 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les besoins des utilisateurs - Répondre aux demandes de l'utilisateur dans la limite du contrat de prestation et de la faisabilité technique - Se documenter sur le logiciel à installer et sur sa procédure d'installation 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les techniques et outils de déploiement et d'automatisation

TSPCR.02 – Intégrer des PC et périphériques dans un environnement réseau

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
007 Configurer l'accès à un réseau filaire	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier et nommer les postes clients et les périphériques (noms d'hôte) - Déterminer le type d'adressage en fonction de l'infrastructure - Paramétrer la configuration IP (postes clients et périphériques) - Récupérer la MAC adresse de la carte (n° unique de la carte réseau) - Identifier la place d'occupation physique du poste dans le réseau - Analyser un cahier des charges d'installation réseau - Mesurer et sertir les embouts « fiches » aux extrémités des câbles - Tester le bon fonctionnement d'un câble - Identifier, numéroter et localiser toutes les prises réseau de l'installation - Identifier, numéroter et localiser tous les câbles arrivant aux équipements de connexion (hub, switch, patch panel...) - Adapter les équipements en 	<ul style="list-style-type: none"> - Être précis et ordonné dans le montage - Déterminer, ordonnancer et organiser les tâches à réaliser - S'adapter à son environnement technique 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différents câbles et connectiques utilisés dans les réseaux et leurs caractéristiques de fonctionnement - Connaître le fonctionnement général d'un réseau, son architecture, sa structure - Interpréter le lexique technique et les abréviations du domaine des réseaux - Connaître les différentes architectures de réseau - Connaître les OS et protocoles réseau - Connaître les logiciels réseau clients courants, leur structure et leurs composants - Connaître les logiciels réseau serveurs courants et leur fonctionnement - Connaître les divers types de cartes réseau (spécificités techniques et pilotes selon les OS) - Connaître les mécanismes d'authentification les plus courants

TSPCR.02 – Intégrer des PC et périphériques dans un environnement réseau

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<p>fonction de l'architecture réseau et de la topologie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la conformité des équipements en fonction du cahier des charges - Tester les équipements avant l'installation sur site - Paramétrer la sécurité en fonction de l'infrastructure - Vérifier la configuration et la connectivité de l'accès réseau 		
008 Configurer l'accès au réseau sans-fil sécurisé x	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier et nommer les postes clients et les périphériques (noms d'hôte) - Déterminer le type d'adressage en fonction de l'infrastructure - Paramétrer la configuration IP (postes clients et périphériques) - Récupérer la MAC adresse de la carte (n° unique carte réseau) - Configurer les protocoles réseaux correctement selon le cahier de charges établi (adressage IP, WIFI, ...) - Identifier la place d'occupation 	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer, ordonnancer, et organiser les tâches à réaliser - S'adapter à son environnement technique 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différentes normes WIFI et leurs caractéristiques en termes de performance et de sécurité - Interpréter le lexique technique et les abréviations des réseaux - Connaître les différentes architectures de réseau - Connaître les OS et protocoles réseau - Connaître les logiciels réseau clients courants, leur structure et leurs composants - Connaître les logiciels réseau serveurs courants et leur

TSPCR.02 – Intégrer des PC et périphériques dans un environnement réseau

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	physique du poste dans le réseau - Analyser un cahier des charges d'installation réseaux - Installer les antennes WIFI d'un réseau sans fil - Adapter les équipements en fonction de l'architecture réseau et de la topologie - Paramétrer la sécurité en fonction de l'infrastructure - Vérifier la configuration et la connectivité de l'accès réseau		fonctionnement - Connaître les divers types de cartes réseau (spécificités techniques et pilotes selon les OS) - Connaître l'architecture et le fonctionnement du réseau dont on a la charge - Connaître les mécanismes d'authentification les plus courants
009 Créer des comptes et des profils utilisateurs locaux	- Créer les comptes utilisateurs - Placer l'utilisateur dans un groupe de sécurité - Créer des profils locaux et centralisés - Sécuriser les comptes et les profils - Intégrer les demandes du client dans le cadre de la politique de sécurité	- Faire preuve d'assertivité dans le cadre de son action avec les clients et utilisateurs	- Connaître les stratégies de sécurité - Connaître les fonctions liées à la sécurité dans les OS
010 Configurer un client « mail »	- Choisir et installer le client mail - Paramétrer le client mail - Importer et exporter des données utilisateurs (carnet d'adresses,	- Veiller à respecter la procédure de paramétrage du client mail - S'assurer de la compréhension de l'utilisateur sur son service mail	- Connaître les protocoles spécifiques au service mail - Connaître les composants des serveurs mail

TSPCR.02 – Intégrer des PC et périphériques dans un environnement réseau

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	compte, message ...) - Tester le service mail	<ul style="list-style-type: none"> - Être précis et ordonné - Déterminer, ordonnancer, et organiser les tâches à réaliser - Communiquer au sein d'une équipe technique - S'adapter à son environnement technique - S'informer et se former sur les nouveaux produits et les nouvelles technologies - Être autonome techniquement à son niveau de compétence 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les paramètres de stockage des données

TSPCR.03 – Assurer la maintenance de l'infrastructure (hard/soft/réseaux) et de l'environnement utilisateur

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
011 Effectuer les mises à jour nécessaires (hardware et software)	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer l'inventaire des composants hardware et software du poste client - Vérifier la disponibilité des mises à jour des composants auprès des constructeurs/éditeurs - Vérifier la compatibilité entre la configuration du poste client et les mises à jour disponibles - Effectuer la mise à jour des composants obsolètes - Tester la fonctionnalité du poste client après la mise à jour - Lire et interpréter les logs files 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre l'évolution des éditions des logiciels et du matériel hardware - Veiller à s'informer sur les problèmes récurrents d'incompatibilité des logiciels et du matériel hardware - Être méthodique dans la procédure de mise à jour 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différents OS - Connaître les différents composants hardware et software - Identifier les différents composants d'un pc - Connaître le fonctionnement général d'un pc
012 Nettoyer le matériel et remplacer les consommables	<ul style="list-style-type: none"> - Alimenter les imprimantes en encre - Nettoyer les têtes d'impression - Aspirer/souffler l'unité centrale du poste client - Nettoyer les écrans, clavier, souris ... - Remplacer les photoconducteurs des imprimantes laser - Interpréter les messages des 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller au tri des déchets (encre, papier, ...) - Être méthodique dans les interventions - Veiller à agir avec soin et propreté 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le fonctionnement de base d'une imprimante - Connaître la terminologie des modes d'emploi ou d'installation « constructeur »

TSPCR.03 – Assurer la maintenance de l'infrastructure (hard/soft/réseaux) et de l'environnement utilisateur

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none"> périphériques - Imprimer le rapport d'impression 		
013 Utiliser des outils logiciels de maintenance (sauvegarde, vérification de l'intégrité du disque, défragmentation des disques, suppression des éléments obsolètes ou inutiles, ...)	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un back up ou une restauration de la configuration du poste client - Utiliser l'outil logiciel de maintenance le plus adéquat - Mettre en œuvre les tâches planifiées 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à intervenir étape par étape selon la procédure - Tenir compte de ce que toute intervention a des conséquences sur le poste client - Juger de la pertinence de l'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les OS des postes clients - Connaître les outils logiciels de maintenance - Connaître les outils de sauvegarde
014 Gérer les comptes et les profils utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Créer et gérer l'utilisation des quotas - Gérer les mots de passe des utilisateurs - Sauvegarder les profils utilisateurs - Supprimer des profils utilisateurs - Appliquer des stratégies de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à construire une stratégie de sécurité et d'organisation correspondant à la stratégie d'entreprise - Faire preuve d'assertivité dans le cadre de son action avec les clients et utilisateurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les stratégies de sécurité - Connaître les fonctionnalités liées aux comptes et dossiers utilisateurs dans les OS
015 Assurer la sécurité d'accès aux fichiers	<ul style="list-style-type: none"> - Configurer les droits d'accès aux dossiers et fichiers - Vérifier la cohérence de l'organisation des droits d'accès (héritage des droits et imbrication) 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à tenir une discrétion et une confidentialité en toute situation 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les OS - Connaître les systèmes de fichiers (ACL, ...)

TSPCR.04 – Diagnostiquer une panne (hard/soft/réseaux)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
016 Identifier le dysfonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> - Définir la situation-problème - Déceler et mettre en évidence les besoins du client et les mauvaises manipulations des utilisateurs - Constater une défaillance hard/soft/réseaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire verbaliser au client le problème et ses dernières manipulations avant l'apparition de celui-ci - Communiquer avec l'utilisateur de manière assertive - S'intégrer à la démarche qualité du service - Respecter les termes du contrat 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les problèmes courants - Identifier les logiciels des utilisateurs - Identifier les différents OS que peuvent utiliser les utilisateurs - Identifier les différents logiciels de suivi d'incidents
017 Effectuer les recherches techniques et documentaires nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Chercher et trouver les informations nécessaires à l'intervention - Analyser l'information pour organiser le travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à utiliser toutes les sources possibles - Être méthodique et précis dans la recherche et l'utilisation des informations - Veiller à enrichir sa banque de connaissances pour la mobiliser dans d'autres situations 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les sources d'informations physiques ou en ligne
018 Déterminer l'origine de la panne	<ul style="list-style-type: none"> - Localiser les éléments hard/soft/réseaux défectueux - Analyser les symptômes et confirmer les dysfonctionnements à l'aide d'outils diagnostiques et d'appareils de mesure, des procédures de tests et de contacts 	<ul style="list-style-type: none"> - Rester persévérant dans la recherche de la panne - Veiller à utiliser toutes les sources d'informations utiles - Veiller à travailler avec ordre et méthode - Garder sur soi un kit actualisé 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les procédures standards, les outils et les utilitaires (y compris les commandes en ligne) - Connaître les techniques d'aide au diagnostic et d'assistance à distance : mail, logiciels de maintenance à distance (vpn, prise en main du bureau)

TSPCR.04 – Diagnostiquer une panne (hard/soft/réseaux)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	humains - Appliquer les procédures standards de diagnostic	d'installation (supports d'installation des OS et pilotes ...) - Veiller à informer l'utilisateur sur le suivi de l'intervention	- Connaître les éléments hard/soft/réseaux et leur fonctionnement - Connaître les sources de pannes les plus courantes hard/soft/réseaux et leurs solutions
019 Préconiser l'intervention adéquate	- Préconiser la nature de l'intervention en fonction de la situation - Apprécier le degré d'urgence de la situation problème de l'utilisateur et juger de l'opportunité d'un déplacement sur site	- Passer le relais en cas d'atteinte de ses limites opérationnelles	- Connaître les conséquences et les effets de certaines interventions

TSPCR.05 - Résoudre une panne (hard/soft/réseaux)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
020 Remplacer ou réparer les pièces défectueuses	<ul style="list-style-type: none"> - Désinstaller et remplacer les composants défectueux - Réparer les équipements défectueux - Tester le bon fonctionnement après intervention - Trier les déchets - Rédiger un rapport d'intervention - Sauvegarder et restaurer les données de l'utilisateur 	<ul style="list-style-type: none"> - Prioriser les demandes de maintenance en restant calme et assertif - Être conscient des limites de ses compétences - S'adapter à son environnement technique - Être autonome techniquement à son niveau de compétence - S'assurer de la reproductibilité de la panne - S'assurer de la pertinence de la réparation - Rester vigilant à l'électricité statique - Garder sur soi les outils de montage (tournevis, ligatures, ...) - Être précis et ordonné dans le montage/démontage - Veiller à assurer la pérennité des données - S'informer de la documentation des fabricants et des éditeurs - Veiller à informer l'utilisateur sur le suivi de l'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différents composants d'un pc et des périphériques courants - Connaître les différentes fonctions du BIOS/UEFI - Connaître le fonctionnement général d'un pc - Connaître les procédures d'assemblage, de raccordement et les règles de connexion - Maîtriser les règles électriques concernant la protection des personnes et des équipements - Connaître les caractéristiques des éléments principaux de la carte-mère - Connaître les différents câbles et leurs caractéristiques - Connaître les différentes interfaces internes et externes et leurs caractéristiques - Connaître les caractéristiques des périphériques les plus courants

TSPCR.05 - Résoudre une panne (hard/soft/réseaux)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
021 Rétablir la fonctionnalité des logiciels (OS, pilotes, applications)	<ul style="list-style-type: none"> - Désinstaller ou réinstaller l'OS - Réaliser et restaurer des backups - Utiliser les fonctions de réparation du système - Désinstaller ou réinstaller un pilote de périphérique - Désinstaller ou réinstaller une application - Rechercher et installer des correctifs - Supprimer des logiciels malware - Remplacer un fichier défectueux - Tester la fonctionnalité de l'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> - Prioriser les demandes de maintenance en restant calme et assertif - Signaler ses limites de compétences - Agir rapidement face à un problème - S'adapter à son environnement technique - Être autonome techniquement à son niveau de compétence - S'informer de la documentation des fabricants et des éditeurs - Veiller à informer l'utilisateur sur le suivi de l'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les OS - Connaître les applications les plus courantes et leurs fonctions principales - Connaître les procédures de réinstallation, réinitialisation, et réparation des OS et logiciels les plus courants
022 Rétablir la fonctionnalité du réseau	<ul style="list-style-type: none"> - Réinstaller un pilote de la carte réseau - Paramétrer et réinitialiser la pile TCP/IP - Paramétrer et réinitialiser les services réseaux - Réparer ou remplacer des câbles ou fiches réseaux - Réinitialiser et reconfigurer les 	<ul style="list-style-type: none"> - Prioriser les demandes de maintenance en restant calme et assertif - Signaler ses limites de compétences - Agir rapidement face à un problème - S'adapter à son environnement technique 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différents câbles et connectiques utilisés dans les réseaux et leurs caractéristiques de fonctionnement - Connaître le fonctionnement général d'un réseau, son architecture, sa structure - Interpréter le lexique technique et les abréviations

TSPCR.05 - Résoudre une panne (hard/soft/réseaux)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	équipements réseaux - Paramétrer le pare-feu	<ul style="list-style-type: none"> - Être autonome techniquement à son niveau de compétence - S'assurer de la reproductibilité de la panne - Participer à l'image de marque de son entreprise - S'informer de la documentation des fabricants et des éditeurs - Veiller à informer l'utilisateur sur le suivi de l'intervention 	du domaine des réseaux <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différentes architectures de réseau - Connaître les OS et protocoles réseau (TCP/IP) - Connaître les logiciels réseau clients courants, leur structure et leurs composants - Connaître les logiciels réseau serveurs courants et leur fonctionnement - Connaître les divers types de cartes réseau (spécificités techniques et pilotes selon les OS) - Connaître les mécanismes d'authentification les plus courants - Connaître les différentes normes WIFI et leurs caractéristiques en termes de performance et de sécurité - Interpréter le lexique technique et les abréviations du domaine des réseaux

TSPCR.06 - Fournir un support à distance (hard/soft/réseaux) à l'utilisateur

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
023 Analyser la demande	<ul style="list-style-type: none"> - Faire verbaliser au client le problème et ses dernières manipulations avant l'apparition de celui-ci - Déterminer dès le début de l'entretien le type de prestation attendu par l'utilisateur - Reformuler pour préciser et vérifier la situation définie par l'utilisateur 	<ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir les services de son entreprise - S'assurer de la sécurité des matériels, des logiciels et des données du client - Assurer la traçabilité de la demande de conseil/assistance en utilisant les outils logiciels adaptés - Exercer une veille technologique personnelle - Communiquer avec l'utilisateur de manière assertive - S'intégrer à la démarche qualité du service - Respecter les termes du contrat 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir initier une démarche avant-vente et connaître les produits - Connaître les procédures d'intervention propres à l'entreprise - Connaître les fonctionnalités et la configuration des équipements du client
024 Utiliser des outils d'accès à distance	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir l'outil d'accès à distance approprié à la situation - Maîtriser le fonctionnement des outils distants - Communiquer au client ce qui lui est permis et interdit de faire lors de l'intervention à distance 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à préserver la confidentialité des données - Informer le client sur les interventions effectuées 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions distantes des OS - Connaître les outils de diagnostic à distance - Connaître les outils d'inventaire à distance - Connaître les outils de prise de contrôle et d'assistance à distance

TSPCR.06 - Fournir un support à distance (hard/soft/réseaux) à l'utilisateur

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
025 Effectuer les recherches techniques et documentaires nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Chercher et trouver les informations nécessaires à l'intervention - Analyser l'information pour organiser le travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à utiliser toutes les sources possibles - Être méthodique et précis dans la recherche et l'utilisation des informations - Veiller à enrichir sa banque de connaissances pour la mobiliser dans d'autres situations 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les sources d'informations physiques ou en ligne
026 Conseiller l'utilisateur et proposer des solutions	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer une ou plusieurs solution(s) - Préconiser la nature de l'intervention en fonction de la situation - Apprécier le degré d'urgence de la situation problème de l'utilisateur et juger de l'opportunité d'un déplacement sur site - Valider la fonctionnalité de la solution 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer avec l'utilisateur de manière efficace (diction, respect, registre de langue) - Garder une attitude calme et sereine 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les conséquences et les effets de certaines interventions
027 Guider l'utilisateur dans la démarche de résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> - Traiter le dossier informatique du client, de l'ouverture à la clôture, tout en l'assistant et/ou le guidant - Exploiter les documentations techniques et modes opératoires 	<ul style="list-style-type: none"> - Se présenter puis identifier le client et son dossier: utiliser une base de données clients - Pratiquer une écoute active : reformuler - relancer - faire 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les techniques de base de la communication - Connaître les techniques de base de gestion du stress - Identifier les méthodes de

TSPCR.06 - Fournir un support à distance (hard/soft/réseaux) à l'utilisateur

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	en français et en anglais - Échanger en anglais des messages courts et simples dans le contexte professionnel - Formaliser un discours écrit ou parlé adapté à son interlocuteur (éviter les excès de technicité ou de vulgarisation simpliste) - Gérer une relation conflictuelle avec un client mécontent	préciser - Adapter ses questions et sa recherche au niveau et au contexte de l'interlocuteur - Être patient, pédagogue, compréhensif et réactif - Prioriser les problèmes et les interventions. Prévoir une ou des solutions de repli, selon le cas	rédaction d'un rapport d'intervention - Connaître les fonctions de base et avancées de la suite bureautique
028 Assurer le suivi des différentes démarches	- Évaluer la fonctionnalité de l'intervention - En cas d'échec, gérer le suivi de l'intervention dans des contraintes fixées - Rédiger un rapport d'intervention	- Veiller à informer le client sur le déroulement de l'intervention et son suivi - Passer le relais en cas d'atteinte de ses limites opérationnelles	- Connaître la procédure d'intervention

TSPCR.07 - Déployer et gérer un réseau

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
029 Déployer le réseau physique	<ul style="list-style-type: none"> - Lire le plan du réseau à déployer - Mesurer les câbles et sertir les embouts « fiches » aux extrémités - Tester le bon fonctionnement d'un câble - Installer des chemins de câbles, des goulottes techniques et des prises murales - Identifier, numéroté et localiser toutes les prises réseau de l'installation - Identifier, numéroté et localiser tous les câbles arrivant au switch, point d'accès, panneaux de brassage, prises murales ... - Installer les antennes WIFI d'un réseau sans fil - Adapter les équipements en fonction de l'architecture réseau et de la topologie 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer au sein d'une équipe technique - Être précis et méthodique sur l'étiquetage et la localisation des équipements - Veiller à l'ergonomie et à l'esthétique du placement des câbles - S'assurer de la fiabilité et de la protection des éléments hardware 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les caractéristiques des différents câbles et connectiques des réseaux - Connaître les OS et protocoles réseau - Connaître les divers types de cartes réseau (spécificités techniques et pilotes selon les OS) - Connaître les techniques de protection du matériel (alimentation redondante, de secours, RAID ...) - Interpréter le lexique technique et les abréviations du domaine des réseaux - Connaître les différents composants d'un réseau à déployer (switch, routeur, points d'accès WIFI ...) et leur mode de fonctionnement - Comprendre l'architecture du réseau défini - Connaître l'utilisation des testeurs de réseau (testeur de câble, de signal, de fréquence ...)

TSPCR.07 - Déployer et gérer un réseau

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
030 Planifier et configurer l'IP	<ul style="list-style-type: none"> - Installer et configurer le TCP/IP - Tester l'adressage et la connectivité 	<ul style="list-style-type: none"> - Être capable de visualiser la configuration de l'adressage et de la connectivité 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différentes couches de protocole de TCP/IP - Connaître les règles et conventions de l'adressage IP - Connaître les commandes de paramétrage et de test de l'adressage IP
031 Configurer les fonctionnalités de base de l'appareillage réseau (switch, routeur, points d'accès WIFI, proxy...)	<ul style="list-style-type: none"> - Configurer l'appareillage du réseau (switch, routeur, points d'accès WIFI, proxy...) - Tester le fonctionnement de l'appareillage du réseau (switch, routeur, points d'accès WIFI, proxy...) - Désactiver les services inutiles et/ou redondants 	<ul style="list-style-type: none"> - Être attentif à la sécurité du paramétrage des équipements et à leur localisation physique - Veiller à visualiser une représentation globale du réseau 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les techniques d'administration de l'appareillage - Connaître les interfaces d'administration des appareillages réseau - Connaître l'architecture du réseau à déployer - Connaître les mécanismes d'authentification les plus courants
032 Sécuriser le réseau	<ul style="list-style-type: none"> - Paramétrer la sécurité en fonction du cahier des charges - Changer les mots de passe par défaut 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à informer les utilisateurs sur les enjeux de la sécurisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les techniques d'authentification et de cryptage - Connaître les techniques de

TSPCR.07 - Déployer et gérer un réseau

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none"> - Sécuriser les données (cryptage) - Sécuriser les accès au réseau (points d'accès WIFI, authentification ...) - Désactiver les services inutiles - Bloquer l'accès à certains services réseaux 		restriction d'accès
033 Configurer des services réseau de pair à pair et centralisés	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir l'OS en fonction du type de réseau désiré - Installer un OS - Configurer les services réseau attendus - Installer et configurer les protocoles 	<ul style="list-style-type: none"> - Être attentif à l'évolution éventuelle du réseau 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les logiciels réseau serveurs courants, leurs services et leur fonctionnement - Connaître les logiciels réseau clients courants, leur structure et leurs composants
034 Paramétrer, gérer et sécuriser les comptes réseau	<ul style="list-style-type: none"> - Créer et paramétrer les comptes utilisateur et les groupes - Placer l'utilisateur dans des groupes - Sécuriser les comptes 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à construire une stratégie de sécurité et d'organisation correspondant à la stratégie d'entreprise - Appliquer la stratégie de sécurité - Faire preuve d'assertivité dans le cadre de son action avec les clients et utilisateurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les stratégies de sécurité - Connaître les fonctions liées à la gestion des utilisateurs et à la sécurité dans les OS

035 Créer et gérer des partages	<ul style="list-style-type: none"> - Créer et partager les ressources (espace disque, dossiers, imprimantes, accès internet, applications...) - Sécuriser les partages - Mettre en place une stratégie de de sauvegarde (backup) - Informer les utilisateurs des règles de partage 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à construire une stratégie de sécurité et d'organisation correspondant à la stratégie d'entreprise - Appliquer la stratégie de sécurité - Faire preuve d'assertivité dans le cadre de son action avec les clients et utilisateurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les OS - Connaître les fonctions des partages - Connaître les techniques et les outils de backup
036 Gérer l'environnement des utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Créer et paramétrer l'environnement des utilisateurs - Créer des scripts d'ouverture/fermeture de session - Sécuriser l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer d'une communication assertive 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître un langage permettant d'écrire des scripts d'automatisation

Bibliographie

Documents internes (Bruxelles Formation)

Référentiel Métier/Activités/Compétences du Technicien PC, version 1, 2004

Référentiel Métier/Activités/Compétences du Technicien Réseaux, version 1, 2004

Référentiel de formation du Technicien PC, version 1, 2004

Référentiel de formation du Technicien Réseaux, version 1, 2004

Référentiel de formation du Technicien Réseaux, version 2, 2010

Référentiels existants

MINISTERE DE LA JEUNESSE, DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA RECHERCHE, *Baccalauréat professionnel. Micro-informatique et réseaux*, Paris, 2005

AFPA, *Référentiel de certification de Technicien Supérieur en Réseaux informatiques et Télécommunications d'Entreprise*, Paris, 2005

CONSORTIUM DE VALIDATION DES COMPETENCES, *Référentiel de compétences de Technicien Pc et réseaux*, 2009