

INSTALLATEUR HARDWARE ET SOFTWARE

► **DURÉE : 22 mois**

► **OBJECTIF :**

Pouvoir, de façon autonome, monter un PC pour un environnement de réseau avec périphériques, l'installer sur place et pouvoir y effectuer des adaptations et des réparations simples; pouvoir communiquer efficacement avec le client.

► **Niveau :**

Cette fonction se situe au niveau 2 des niveaux de formation définis par la Communauté européenne. La qualification comprend principalement de la pratique qui peut être réalisée de manière autonome en suivant les indications fournies et dans les limites des techniques acquises. La responsabilité se limite à l'exécution de l'ensemble des tâches constituées plutôt de missions routinières et de procédures standard.

1.	Qualification liée à la fonction	Entreprise	Centre de formation	Contenu du programme
1.1.	ASSEMBLAGE ET (PRÉ-) INSTALLATION D'UN PC DANS UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU			25%
1.1.1.	Pouvoir intégrer les composantes d'un PC selon des spécifications déterminées			Consulter des sources d'information (fonction d'aide, manuel, internet) Terminologie informatique (français, anglais et éventuellement néerlandais) La fonction et les caractéristiques techniques des diverses composantes (carte mère, processeur, CD-ROM, MODEM, DVD, ports...)
1.1.2.	Pouvoir créer une configuration hardware			Impact de l'électricité statique
1.1.3.	Pouvoir adapter la configuration du système via un software de configuration (ou le BIOS)			Logiciel de configuration
1.1.4.	Pouvoir raccorder un PC à l'endroit souhaité et installer le PC pour son utilisation dans un environnement de réseau			Systèmes informatiques fréquemment utilisés, configurations de systèmes d'exploitation, logiciels standard
1.1.5.	Pouvoir raccorder un PC à l'endroit l'endroit souhaité et installer le PC pour son utilisation dans un environnement de réseau			Connaissances de base d'installation et de configuration d'un logiciel, en tenant compte des périphériques Environnement de réseau : câblage; logiciels; modems; hubs
1.1.6.	Pouvoir personnaliser les paramètres			Configurations
1.1.7.	Pouvoir utiliser des méthodes de test simples pour contrôler le fonctionnement du hardware			Procédures de test
1.1.8.	Pouvoir utiliser les paramétrages par commutateur et par cavalier requis pour certaines cartes			Réseau; Audio vidéo; cartes son
1.1.9.	Pouvoir réaliser l'intégration d'ordinateurs de poche			
1.1.10.	Pouvoir tester les installations terminées et corriger les défauts Pouvoir appliquer des procédures et une protection ESD Pouvoir éviter les éventuels accidents accidents lors du montage et du démontage			Règles de sécurité des ordinateurs et périphériques

1.1.11. Pouvoir mettre l'utilisateur au courant de l'utilisation			Avoir des entretiens orientés vers le client et des conversations téléphoniques professionnelles Savoir-vivre socialement acceptable
1.1.12. Pouvoir faire un emballage avec les données d'identification requises			Procédures d'enregistrement et obligations de licences pour les logiciels

1.2. INSTALLATION DES PÉRIPHÉRIQUES			10%
1.2.1. Pouvoir développer les interfaces nécessaires pour les périphériques			Spécifications techniques des différents types de périphériques
1.2.2. Pouvoir raccorder les périphériques et les rendre fonctionnels			Fils électriques, câbles; ports
1.2.3. Pouvoir tester les périphériques installés et intervenir en cas d'erreurs			Procédures de test standard pour les périphériques
1.2.4. Pouvoir mettre à niveau la mémoire, le disque dur			
1.2.5. Pouvoir mettre l'utilisateur au courant de l'utilisation			

1.3. ENTRETIEN DU PC			25%
1.3.1. Pouvoir effectuer un nettoyage interne			Nettoyage du PC
1.3.2. Pouvoir faire un examen du hardware et du système d'exploitation: contrôler les paramètres et vérifier la capacité de mémoire			Régler le contrôle standard des configurations hardware
1.3.3. Pouvoir optimiser à nouveau le fonctionnement du PC: Défragmenter le disque dur; détecter les mauvais secteurs et les rendre inutilisables; supprimer les logiciels illégaux			Licences des logiciels
1.3.4. Pouvoir effectuer un upgrade du PC en matière de hardware Pouvoir effectuer un upgrade du logiciel système, des systèmes d'exploitation			Upgrade du hardware et des logiciels
1.3.5. Pouvoir effectuer une recherche de virus, supprimer des virus et installer une procédure anti-virus			Les virus et leur action
1.3.6. Pouvoir mettre en place une procédure de back-up, vérifier son fonctionnement, mise en place et restauration de fichiers			Back-up
1.3.7. Tester la fonctionnalité du système			

1.4. RÉPARATION DU PC ET DES PÉRIPHÉRIQUES			25%
1.4.1. Pouvoir poser le premier diagnostic: pouvoir prévoir les pièces de rechange correctes et le matériel d'aide; pouvoir détecter les défauts du hardware; pouvoir remplacer des pièces courantes défectueuses détecter et remplacer des pièces courantes pour les périphériques			Instruments spécifiques de diagnostic pour contrôler le hardware et les logiciels
1.4.2. Pouvoir résoudre des problèmes liés aux logiciels			
1.4.3. Autres...			

1.5. TRAVAILLER AVEC LE PC			5 %
1.5.1.	Pouvoir apporter une assistance aux utilisateurs de logiciels de bureautique		Bases des logiciels courants Avoir une conversation orientée vers le client Mener de bons entretiens téléphoniques Savoir-vivre socialement acceptable
1.5.2.	Pouvoir concevoir un site web simple et le mettre à jour		Web
1.5.3.	Pouvoir tenir à jour son propre planning de travail		
1.5.4.	Pouvoir envoyer/recevoir des e-mails		Système de courrier électronique (E-mail)

2. Qualification spécifique			5 %
2.1.	Pouvoir situer sa fonction dans le fonctionnement de l'entreprise		Connaître l'organigramme de l'entreprise Vaste connaissance du domaine de l'informatique Connaître les normes de qualité dans le secteur
2.2.	Pouvoir soutenir un bon rythme de travail		Bases de la gestion du temps
2.3.			

3. Qualification générale			5 %
3.1.	Pouvoir comprendre son propre statut social		Bases de la législation sociale
3.2.	Sur le lieu de travail pouvoir veiller à l'hygiène, la sécurité, la qualité, l'environnement, les premiers secours, HACCP		Aspects spécifiques d'hygiène personnelle et en collective Aspects spécifiques du respect de l'environnement Données de base sur la sécurité et aspects spécifiques de la sécurité Données de base sur la gestion totale de la qualité Techniques élémentaires de secourisme
3.3.	Pouvoir appliquer des techniques de base en électricité		Principes de base d'électricité
3.4.			Bases des systèmes numériques décimal, binaire et hexadécimal
3.5.			Compétence de base en bureautique

4. Attitudes professionnelles			
	<ul style="list-style-type: none"> ■ précision ■ assertivité ■ envie d'apprendre ■ dispositions pour les contacts ■ résistance au stress ■ disposition à rendre service ■ loyauté: respect des contrats et des règles ■ persévérance ■ disposition pour l'analyse ■ flexibilité ■ conscience de l'image de marque ■ auto-contrôle et auto-critique ■ travailler en visant le résultat ■ conscience de la sécurité et de l'environnement ■ autonomie ■ esprit d'initiative ■ sens de la collaboration 		