

1. Intitulé du certificat (NL)

Ervaringsbewijs: ICT-ondersteuner (m/v)

dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat

Certificate of professional competence: ICT assistant (m/f) (EN)

Titre de compétence professionnelle: support aux utilisateurs en informatiques (h/f) (FR)

Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Description des compétences acquises

La norme a été développée et approuvée par les partenaires sociaux sectoriels.

Le titulaire du titre de compétence professionnelle sait:

analyser les besoins et problèmes TIC:

- pose des questions pertinentes afin de diagnostiquer le problème ou le besoin;
- consulte des sources (manuel, internet, ...) en analysant le problème ou le besoin;
- décide sur la base des conventions s'il sait et/ou peut offrir une solution lui-même;
- s'il ne sait et/ou peut pas offrir une solution, il communique le diagnostic en terminologie TIC à l'entité compétente;
- détecte des problèmes courants et prend l'initiative d'offrir une solution structurelle.

donner du support aux utilisateurs:

- traduit les messages techniques en langue compréhensible pour les utilisateurs;
- informe les utilisateurs en cas d'introduction d'applications et d'infrastructure nouvelles ou modifiées;
- accompagne où nécessaire les utilisateurs en cas d'introduction d'applications et d'infrastructure nouvelles ou modifiées;
- donne du support aux utilisateurs s'ils ont des questions sur l'utilisation des applications et de l'infrastructure standards;
- respecte les conventions en résolvant les problèmes TIC;
- donne du feedback sur des problèmes constatés aux utilisateurs.

prévoir et maintenir l'infrastructure utilisateur:

- réalise l'installation du matériel utilisateur ainsi que la connexion sur la base du profil utilisateur;
- contrôle les paramètres d'impression et de connexion en les comparant avec le profil utilisateur;
- contrôle le fonctionnement des logiciels et des applications préinstallés;
- installe l'infrastructure utilisateur non-standard en se basant sur un manuel;
- attribue du petit matériel informatique sur la base des conventions;
- exécute des instructions concrètes du département TIC ou de fournisseurs externes en maintenant à jour l'infrastructure utilisateur.

s'occuper de l'administration:

- contrôle si les numéros de série et les licences de l'infrastructure utilisateur correspondent à l'inventaire et corrige si nécessaire;
- gère le stock du petit matériel informatique sur la base des conventions;
- transmet les demandes et les commandes de manière structurée;
- fait le suivi administratif des demandes et des commandes;
- contrôle si les livraisons sont conformes aux commandes.

Note explicative

Ce document vise à compléter l'information figurant sur le certificat spécifique. Le supplément descriptif du certificat n'a aucune valeur légale. Le format adopté est conforme à la Résolution 93/C 49/01 du Conseil du 3 décembre 1992 concernant la transparence des qualifications, à la Résolution 96/C224/04 du Conseil du 15 juillet 1996 sur la transparence des certificats de formation professionnelle, ainsi qu'à la Recommandation 2001/613/EG du Parlement européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs.

Pour plus d'information, visitez le site: <http://europass.cedefop.europa.eu>

© Communautés européennes 2002

4. Secteurs d'activités et types d'emploi accessibles pour le détenteur du certificat

Le détenteur du titre de compétence professionnelle sait travailler en tant que support aux utilisateurs en informatiques.

5. Base officielle du certificat

Nom et statut juridique de l'organisme certificateur <i>Centre de test agréé par l'autorité flamande</i>	Nom et statut juridique de l'autorité régionale responsable de l'accréditation/de la reconnaissance du certificat Ministère flamand de l'Emploi et de l'Economie sociale <i>Boulevard Roi Albert II 35 boîte 21 1030 Bruxelles</i>
Niveau du certificat (national ou international) <i>Niveau flamand</i> <i>VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)</i>	Système de notation / conditions d'octroi <i>Toutes les compétences telles que décrites sous point 3 doivent être prouvées.</i>
Règlementation internationale ou européenne	
Base légale <ul style="list-style-type: none">• <i>Arrêté du Gouvernement flamand du 23 septembre 2005 portant exécution du décret du 30 avril 2004 concernant l'acquisition d'un titre de compétence professionnelle</i>• <i>Arrêté ministériel du 5 octobre 2010 fixant la norme pour le titre de compétence professionnelle e support aux utilisateurs en informatiques.</i>	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus

Description des parcours suivis	Pourcentage du programme complet (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
Validation des acquis de l'expérience (VAE)	100	Max. 4 heures
Durée totale de l'évaluation menant au certificat		Max. 4 heures
Informations complémentaires <p><i>L'évaluation a été développée selon la norme de support aux utilisateurs en informatiques, telle qu'établie et approuvée par les représentants des employés et les représentants des employeurs du secteur. L'évaluation consiste d'une interview orienté sur des critères et d'une observation directe du processus dans un contexte relevant au plan professionnel. L'évaluation proprement dite est réalisée par 2 évaluateurs selon la norme e support aux utilisateurs en informatiques.</i></p>		
Plus d'informations disponibles sur: www.ervaringsbewijs.be		
Répertoire flamand de suppléments au certificat Europass <p><i>Vous pouvez télécharger ici les suppléments au certificat Europass en différentes langues. Vous trouverez également une description des systèmes nationaux et régionaux pour les qualifications sur:</i></p> www.europass-vlaanderen.be/cs		