

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

SECTION

**OPERATEUR/OPERATRICE SUPPORT INFORMATIQUE ET
SYSTEME**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE DU TROISIEME DEGRE

CODE : 75 52 12 S20 D1

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juin 2024,
sur avis conforme du Conseil général**

OPERATEUR/OPERATRICE SUPPORT INFORMATIQUE ET SYSTEME

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE DU TROISIEME DEGRE

1. FINALITES DE LA SECTION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de promotion sociale, cette section doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette section vise à permettre à l'étudiant, à travers toutes les activités d'enseignement, de développer des compétences techniques et pratiques lui permettant d'assurer les fonctions d'opérateur/opératrice support informatique.

L'Opérateur support informatique et système :

- ◆ utilise un outil de gestion de parc informatique ;
- ◆ assemble, configure et dépanne en atelier un poste de travail et des équipements réseau & système ;
- ◆ diagnostique et résout un dysfonctionnement ;
- ◆ assemble, configure et dépanne sur site un poste de travail utilisateur ;
- ◆ assurer à distance la maintenance et le dépannage du poste de travail utilisateur.
- ◆ effectue l'installation et la maintenance du hardware réseau et système ;
- ◆ surveille, maintient et dépanne les infrastructures réseau et système.

Exécute en toute autonomie toutes les tâches qui lui sont attribuées et ce, dans le respect des consignes du supérieur hiérarchique.

Les profils de formation d' « Opérateur/Opératrice support informatique » et d' « Opérateur/Opératrice système », élaborés dans le cadre des travaux du SFMQ et approuvés par le Gouvernement de la Fédération Wallonie – Bruxelles, le 21 avril 2022 ont servi de référence pour fixer le contenu des divers dossiers pédagogiques de cette section.

2. UNITES D'ENSEIGNEMENT CONSTITUTIVES DE LA SECTION

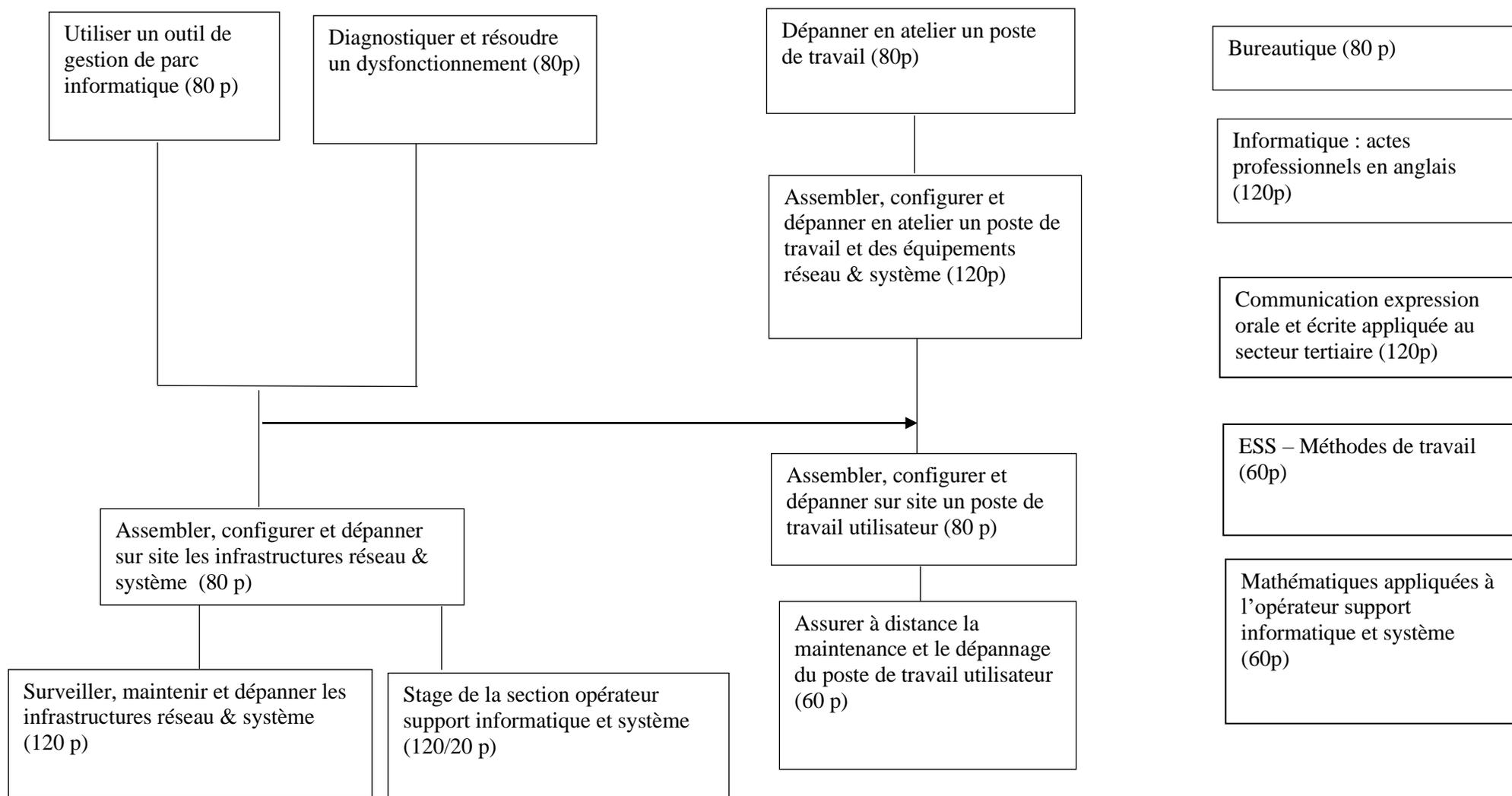
Intitulés	Classement des unités	Codification des unités	Unités déterminantes	Nombre de périodes	Domaines de formation	Correspondances UAA
Utiliser un outil de gestion de parc informatique	ESST	75 52 15 U21 D1		80	709	UAA 1
Dépanner en atelier un poste de travail	ESST	75 52 16 U21 D1		80	709	UAA 2
Assembler, configurer et dépanner en atelier un poste de travail et des équipements réseau & système	ESST	75 52 18 U21 D1		120	709	
Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement	ESST	75 52 19 U21 D1		80	709	UAA3
Assembler, configurer et dépanner sur site un poste de travail utilisateur	ESST	75 52 20 U21 D1		80	709	UAA 4
Assurer à distance la maintenance et le dépannage du poste de travail utilisateur	ESST	75 52 22 U21 D1	X	60	709	UAA 5
Assembler, configurer et dépanner sur site les infrastructures réseau & système	ESST	75 52 21 U21 D1	X	80	709	UAA6
Surveiller, maintenir et dépanner les infrastructures réseau & système	ESST	75 52 23 U21 D1	X	120	709	UAA7
Communication expression orale et écrite appliquée au secteur tertiaire	ESST	03 50 23 U21 D1		120	001	
ESS-Méthodes de travail	ESST	97 11 11 U21 D2		60	903	
Mathématiques appliquées à l'opérateur / opératrice support informatique et système	ESST	01 23 40 U21 D1		60		
Bureautique	ESST	75 41 23 U21 D1		80	709	
Informatique : actes professionnels en anglais	ESIT	73 02 85 U11 D1		120	705	
Stage : Opérateur / opératrice support informatique et système	ESST	75 52 32 U21 D1	X	120/20	709	
Epreuve intégrée de la section : « Opérateur/Opératrice support informatique et système »	ESSQ	75 52 12 U22 D1		80/20	709	

TOTAL DES PERIODES DE LA SECTION OPERATEUR/OPERATRICE SUPPORT INFORMATIQUE ET SYSTEME	
A) nombre de périodes suivies par l'étudiant	1340
B) nombre de périodes professeur	1180

N° UAA	Intitulés des UAA	Nbre d'ECVETS
UAA 1	Utiliser un outil de gestion de parc informatique	30
UAA 2	Assembler, configurer et dépanner en atelier un poste de travail et des équipements réseau & système	70
UAA 3	Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement	30
UAA 4	Assembler, configurer et dépanner sur site un poste de travail utilisateur	30
UAA 5	Assurer à distance la maintenance et le dépannage du poste de travail utilisateur	20
UAA 6	Assembler, configurer et dépanner sur site les infrastructures réseau & système	30
UAA 7	Surveiller, maintenir et dépanner les infrastructures réseau & système	50
	Total des points ECVET pour la section	260

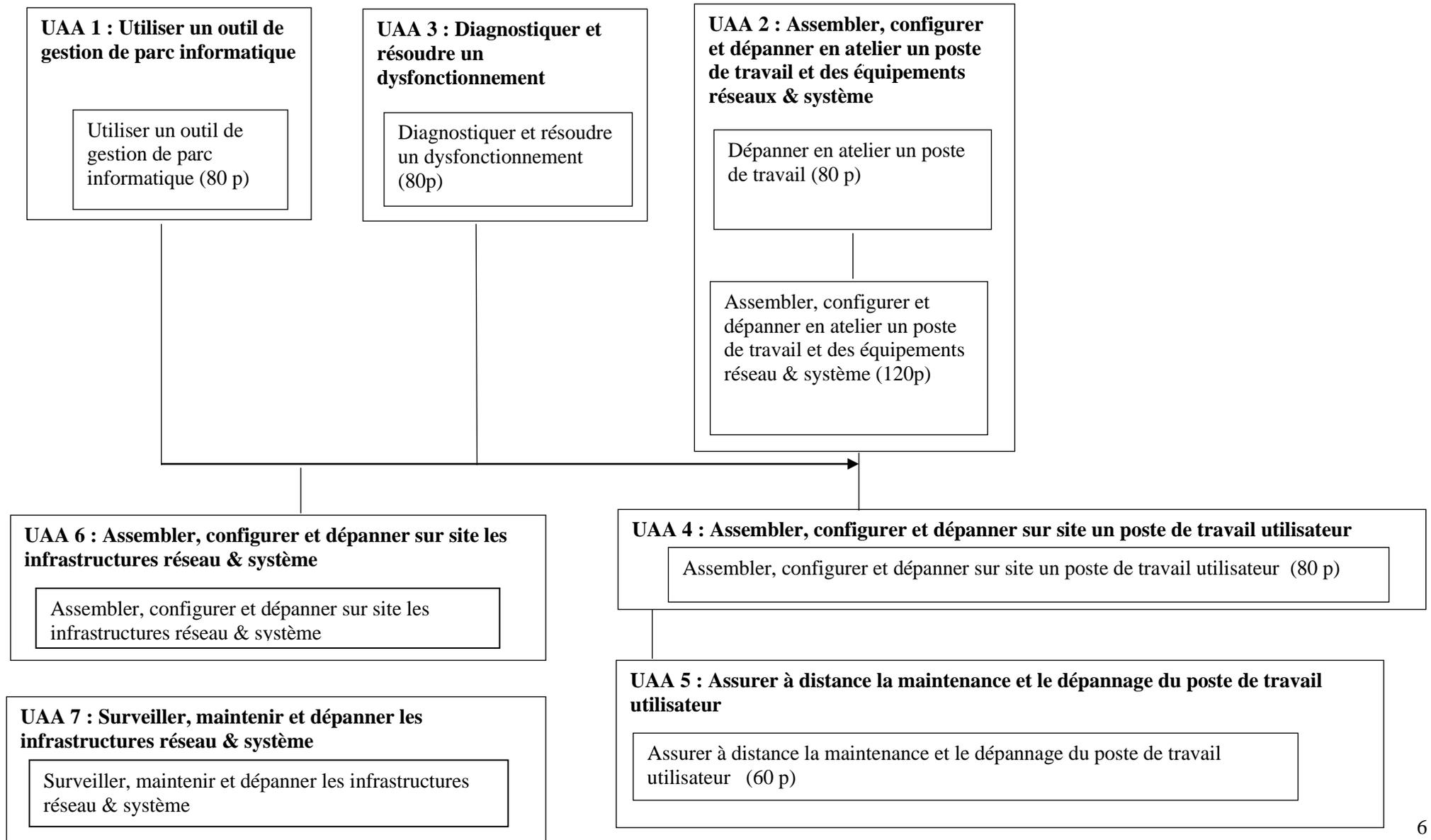
3. MODALITES DE CAPITALISATION DE LA SECTION : OPERATEUR/OPERATRICE SUPPORT INFORMATIQUE ET SYSTEME

3.1. Modalités de capitalisation des unités d'enseignement de la section : Opérateur/Opératrice support informatique et système



Epreuve Intégrée de la Section : Opérateur/Opératrice support informatique et système 80 p / 20 p

3.2. Modalités de délivrance des attestations d'unités d'acquis d'apprentissage (SFMQ) de la section : Opérateur/Opératrice support informatique



4. TITRE DELIVRE A L'ISSUE DE LA SECTION

Certificat de qualification d'« opérateur/opératrice support informatique et système » spécifique à l'enseignement secondaire supérieur de promotion sociale.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE



CONSEIL GENERAL DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

Profil professionnel

**OPERATEUR/OPERATRICE SUPPORT INFORMATIQUE
ET SYSTEME**

Enseignement troisième degré

Approuvé par le Conseil général de l'Enseignement de Promotion sociale le...

Conseil général de Profil professionnel adopté le ...
l'Enseignement de Promotion sociale

Profil professionnel adopté le
Enseignement troisième degré

OPERATEUR/OPERATRICE SUPPORT INFORMATIQUE ET SYSTEME

I. POSITIONNEMENT AU NIVEAU DU CADRE FRANCOPHONE DES CERTIFICATIONS (CFC)

Ce profil professionnel sera positionné au niveau 4 du Cadre francophone des certifications.

II. CHAMP D'ACTIVITES

L'Opérateur support informatique et système diagnostique et traite des incidents ou des difficultés déclarés par les utilisateurs notamment sur les serveurs, le réseau, les imprimantes système, les disques. Il a un contact client, il utilise des outils de diagnostic d'incidents à distance.

L'Opérateur support informatique et système est le gardien de l'exploitation des systèmes informatiques et des ressources réseau de l'entreprise au niveau de la qualité, de la sécurité et de la conformité des engagements pris par l'entreprise.

Il enregistre l'appel utilisateur, il référence l'incident, il localise le problème et il intervient dans la limite de ses compétences. Il résout les problèmes de premier niveau liés au matériel, aux logiciels, aux applications ou encore au réseau, comme des droits d'accès ou une configuration système, sur base d'une documentation existante.

Il est le premier contact avec les systèmes et avec le réseau. Il surveille, sur ses écrans et via des logiciels, et donc à distance, l'ensemble de ces ressources informatiques et il veille à leur gestion opérationnelle. Il assure, sous la supervision d'un Administrateur système et grâce à des outils de monitoring, les tâches récurrentes relatives à la disponibilité des ressources : la place sur les disques, le lancement des tâches de maintenance, ou « jobs », en temps et heure, la mise à jour des logiciels réseau, la disponibilité des switches...

Il résout les incidents de premier niveau et transmet, via le logiciel de ticketing, les incidents qu'il ne peut pas résoudre à un Administrateur système ou à un Technicien réseau & système selon la nature de la faille. Il ne gère pas d'appels.

Il participe aux projets d'amélioration du service client et, par conséquent, à la mission générale d'assurer la qualité et la continuité du service informatique.

Il participe aux projets d'amélioration du service client et, par conséquent, à la mission générale d'assurer la qualité et la continuité du service informatique.

III. ACTIVITES CLES

- ◆ Traiter les demandes utilisateurs ;
- ◆ Enregistrer et documenter les interventions utilisateurs.
- ◆ Enregistrer et documenter les interventions réseau & système ;
- ◆ Effectuer l'installation et la maintenance du hardware réseau & système ;
- ◆ Réaliser le monitoring réseau & système ;

- ◆ Effectuer l'installation et la maintenance réseau & système de 1er niveau.

IV. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- ◆ assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets et de la base de données relative à la documentation d'exploitation dans le respect des procédures internes de l'entreprise ;
- ◆ analyser une situation à distance et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener ;
- ◆ installer ou de retirer des composants matériels (hardware) réseau & système en suivant rigoureusement les instructions de son planning d'intervention, conformément aux spécifications matérielles, aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise¹ ;
- ◆ assurer la performance optimale, la maintenance et la compatibilité du hardware réseau & système en suivant rigoureusement les instructions de son planning d'intervention, conformément aux spécifications matérielles, aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise ;
- ◆ rechercher, comprendre et appliquer des instructions techniques rédigées en anglais au niveau A2 du CECRL pour réaliser ses activités ;
- ◆ analyser une situation à distance et poser un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener ;
- ◆ prendre en charge la surveillance, la maintenance et les interventions de premier niveau sur les systèmes et les réseaux de l'entreprise en suivant rigoureusement les instructions du bon de travail, conformément aux exigences des systèmes d'exploitation, aux spécifications techniques du fabricant, aux niveaux de service définis dans le contrat SLA et dans le respect des procédures internes de l'entreprise.
- ◆ expliquer à distance à l'utilisateur final l'utilisation des outils informatiques et les manipulations correctrices en rapport avec l'intervention.

V. LIEUX D'EXERCICE DU METIER

Le métier d'Opérateur support informatique et système s'exerce dans toute entreprise publique ou privée de services numériques, dans les sociétés informatiques spécialisées, dans la filière de construction et assemblage ou encore dans les services de maintenance. Les centres d'appel sont également nombreux à rechercher ce type de professionnels pour effectuer du dépannage à distance ou permettre de poser immédiatement un diagnostic-utilisateur. Il exerce son métier dans plusieurs environnements technologiques et applicatifs, c'est-à-dire des environnements Mac, PC ou Linux, et sur des machines virtuelles ou physiques.

VI. SITOGRAPHIE

- Code ROME V3: I 1401 M 1810

- SFMQ, *Opérateur support informatique, Opérateur système*

¹ Même si ce n'est pas dans ses activités principales et qu'au sein d'une grande entreprise, il ne mettra généralement pas cette compétence en œuvre.

Supplément au certificat Europass^(*)



Belgique



1. Intitulé du certificat²

OPERATEUR SUPPORT INFORMATIQUE ET SYSTEME

2. Traduction de l'intitulé du certificat³

HELPDESK EN SYTEM OPERATOR (NL)

BENUTZERSUPPORT OPERATOR UND SYSTEMBETREIBER (DE)

HELPDESK AND SYSTEM OPERATOR (EN)

3. Eléments de compétences acquis

Le certificat de qualification atteste de la maîtrise des acquis d'apprentissage listés ci-dessous :

- ◆ utilise un outil de gestion de parc informatique ;
- ◆ assemble, configure et dépanne en atelier un poste de travail et des équipements réseau & système ;
- ◆ diagnostique et résout un dysfonctionnement ;
- ◆ assemble, configure et dépanne sur site un poste de travail utilisateur ;
- ◆ assurer à distance la maintenance et le dépannage du poste de travail utilisateur ;
- ◆ assemble, configure et dépanne sur site les infrastructures réseau & système ;
- ◆ surveille, maintien et dépanne les infrastructures réseau & système.

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

Le métier d'opérateur support informatique est référencé dans la fiche ROME V3 1401 et 1810 – Domaine professionnel: I14 Équipements domestiques et informatique

La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique.

² dans la langue d'origine

³ Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale

(*) Note explicative

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

© Union européenne, 2002-2014 | <http://europass.cedefop.europa.eu>

5. Base officielle du certificat	
<p>Nom et statut de l'organisme certificateur (nom) (adresse) B- CP – COMMUNE Tél. Site WEB :</p> <p>Etablissement organisé/reconnu et subventionné par la Communauté française de Belgique</p>	<p>Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Communauté française de Belgique) Boulevard Léopold II, 44 B – 1080 BRUXELLES Belgique http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/ http://www.enseignement.be/</p>
<p>Niveau dans le cadre des certifications de la communauté française de Belgique : niveau 3</p>	<p>Système de notation / conditions d'octroi Le certificat de qualification est délivré aux étudiants qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par les unités d'acquis d'apprentissage du dossier pédagogique de la section « Opérateur support informatique et système » de l'Enseignement de promotion sociale.</p> <p>Les critères et indicateurs d'évaluation sont définis dans le dossier pédagogique de la section « Opérateur support informatique » de l'Enseignement de promotion sociale.</p> <p>Le dossier pédagogique répond aux profils de formation, d'évaluation et d'équipements du Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) - www.sfmq.cfwb.be (Opérateur support informatique)</p>
<p>Accès au niveau suivant d'éducation/de formation Néant</p>	<p>Accords internationaux Néant</p>
<p>Bases légales du certificat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale (articles 30 et 30 ter). • Accord de coopération du 29 octobre 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le Service francophone des Métiers et des Qualifications (en abrégé SFMQ). • Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 2 septembre 2015 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale. • Circulaire 5644 : Sanction des études dans l'enseignement secondaire de promotion sociale et dans l'enseignement supérieur de promotion sociale. 	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus		
Description de l'enseignement suivi	Part du volume total de l'enseignement	Durée (heures/semaines/mois/années)
École : enseignement secondaire de promotion sociale	0 à 62 %	1220 périodes (1 période = 50 minutes)
Apprentissage en contexte professionnel	10 à 38 %	120 périodes
Apprentissage non formel validé	0 à 90 %	
Durée totale de l'enseignement		Durée variable : enseignement modulaire (article 14 du Décret du 16 avril 1991)

Niveau d'entrée requis

- Etre titulaire du Certificat d'études de l'enseignement secondaire du deuxième degré ou réussite d'un test vérifiant les compétences de base (celles du C2D) en français et en mathématiques ;
- Les conditions d'admission dans l'enseignement de promotion sociales sont précisées dans les articles 33, 34 et 35 du Décret du 16 avril 1991

Information complémentaire

<http://europass.cedefop.europa.eu>

Tout renseignement sur le système d'enseignement de promotion sociale :

<http://www.enseignement.be/index.php?page=27151>

PROFIL D'ÉQUIPEMENT⁴

- Une zone et un poste de travail permettant un contact avec l'utilisateur et un contrôle à distance du poste de travail de l'utilisateur
- Une zone de travail permettant d'installer, de configurer, de dépanner, de maintenir et de surveiller des infrastructures réseau & système
- Un poste de travail
- Les outils nécessaires pour toutes les tâches demandées
- Les logiciels nécessaires à ses interventions (diagnostic, prise en main du poste de travail à distance...)
- Une connexion réseau et à Internet
- Un outil de gestion de parc informatique accessible en réseau
- Un accès aux bases de connaissances internes et externes
- Plusieurs outils de communication pour contacter les utilisateurs/ses collègues/son responsable...
- ...

⁴ Le Profil d'Équipement liste le matériel nécessaire pour organiser la formation.