

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

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

UTILISER UN OUTIL DE GESTION DE PARC INFORMATIQUE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 75 52 15 U21 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 709 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

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

UTILISER UN OUTIL DE GESTION DE PARC INFORMATIQUE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

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 unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ 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 unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant d'utiliser un outil de gestion de parc informatique pour :

- ◆ Assurer la mise à jour de la base de données réparation/tickets, de la base de données relative au hardware et de la base de données relative à la documentation d'exploitation 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.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En mathématique,

- ◆ appliquer les règles et conventions du calcul algébrique ;
- ◆ évaluer la racine carrée positive d'un réel positif ;
- ◆ appliquer les propriétés fondamentales des proportions ;
- ◆ lire un graphique simple ;
- ◆ résoudre une équation du premier degré à une inconnue (type simple à coefficient numérique) ;
- ◆ transformer une formule en fonction du résultat cherché ;
- ◆ utiliser le système métrique (prise de mesures et conversions).

En français,

- ◆ comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- ◆ émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Certificat de l'enseignement secondaire inférieur (CESI) ou certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré (C2D).

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

au départ d'une situation pratique significative dans un contexte d'atelier ou d'entreprise, en tenant compte, pour l'organisation de l'épreuve, des éléments critiques de contexte se trouvant dans le profil d'évaluation en annexe :

- *la mise en situation (contexte),*
- *la complexité (le niveau de difficulté),*
- *l'autonomie,*
- *le temps de réalisation,*
- *les conditions de réalisation,*

en tenant compte des critères incontournables et des indicateurs globalisants incontournables se trouvant dans ce même profil d'évaluation, sur bases des consignes reçues,

de réaliser la tâche suivante :

- ◆ *de traiter les tickets qui lui sont adressés via l'outil de gestion de parc informatique.*

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ *de la qualité de la démarche, (organisation et méthodes de travail),*
- ◆ *du niveau de qualité des résultats obtenus,*
- ◆ *du degré d'adéquation de la communication.*

4. PROGRAMME DES COURS

L'étudiant sera capable :

*dans une situation pratique réelle ou simulée, professionnellement significative, individuelle, qui peut faire l'objet d'un échange questions-réponses ;
en agissant dans le respect des consignes et des méthodes,
en respectant les bonnes pratiques relatives à l'utilisation d'un outil de gestion de parc informatique (éthique, précautions...),
en agissant dans le respect des principales règles concernant la sécurité, l'intégrité, la déontologie, la confidentialité (RGPD) et les principes du numérique responsable,
en disposant d'une structure informatique opérationnelle et équipée des logiciels adéquats,
en respectant les règles d'ergonomie liées à son travail,
en travaillant en toute autonomie,
en développant des compétences de communication,
en utilisant le langage technique sectoriel approprié en français et en anglais,
en intégrant les principaux outils de travail collaboratif,
en justifiant et argumentant ses choix réalisés sur base de ses connaissances, expériences et observations,*

4.1. Utiliser un outil de gestion de parc informatique : cours technique

Intervenir dans un outil de gestion de parc informatique :

- ◆ d'expliquer les concepts informatiques généraux (IT Essentials, IoT Essentials) et leur fonctionnement, en français et en anglais :
 - le hardware : les ordinateurs, les périphériques/dispositifs mobiles et les objets connectés,
 - les drivers,
 - le rôle et le fonctionnement d'un OS,
 - la logique des conventions de nommage : OS et parc informatique,
 - les principaux logiciels usuels en entreprise (bureautique, Internet, réseau, logiciels verticaux, cloud, sécurité...),
 - les notions de logiciels liés au secteur d'activité de l'organisation et à l'exploitation IT,
 - la connectivité avec les autres périphériques : téléphones, smart TV, GPS, postes de téléphonie IP...,
 - les méthodes d'identification et d'authentification,
 - le fonctionnement d'un outil de gestion de parc informatique,
 - les structures du système de fichiers,
 - les log files,
 - les éléments constitutifs d'une unité centrale et les principes de sa configuration (BIOS/UEFI...),
- ◆ de décrire les phases d'une intervention : le constat, la collecte de paramètres, la recherche de la source, le diagnostic, la résolution, le suivi ;
- ◆ de décrire les procédures de création et de clôture d'une intervention dans un outil de gestion de parc informatique.

Mettre à jour l'inventaire du parc informatique :

- ◆ d'expliquer les méthodes de gestion du hardware d'un parc informatique :
 - le classement/référencement du hardware,
 - l'étiquetage (naming convention) des composants informatiques neufs ou utilisés,
 - le suivi des ressources hardware (nouvelle demande, demande de changement, incident, autre...),
 - le stockage du hardware.
- ◆ d'expliquer les modalités de gestion des licences.

4.2. Utiliser un outil de gestion de parc informatique : pratique professionnelle

Intervenir dans un outil de gestion de parc informatique :

- ◆ de créer une intervention ;
- ◆ d'identifier les phases d'une intervention ;
- ◆ de rédiger une documentation d'exploitation claire et précise (langage technique adéquat, nomenclature, modélisation, procédés de création de contenu...) ;
- ◆ de clôturer une intervention.

Mettre à jour l'inventaire du parc informatique :

- ◆ de suivre les mouvements et la logistique du hardware ;
- ◆ d'appliquer les normes d'étiquetage du hardware ;

- ◆ de classer le hardware suivant son étiquetage ;
- ◆ de localiser les composants dans le stock informatique ;
- ◆ de vérifier l'étiquetage du hardware ;
- ◆ de recréer/de reproduire un étiquetage erroné ou inexistant ;

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Pour le cours de « Utiliser un outil de gestion de parc informatique : pratique professionnelle », il est recommandé de ne pas dépasser deux étudiants par poste de travail.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec la charge de cours qui lui est attribuée.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Utiliser un outil de gestion de parc informatique: cours technique	CT	B	32
Utiliser un outil de gestion de parc informatique: pratique professionnelle	PP	L	32
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

8. ANNEXE : CONTEXTE D'EVALUATION

CONTEXTE D'ÉVALUATION

Informations communiquées au candidat

Tâche :

- Sur bases des consignes reçues, le candidat traite les tickets qui lui sont adressés via l'outil de gestion de parc informatique¹

Éléments fournis au candidat :

- Le matériel requis pour la réalisation des tâches
- Les consignes structurées via un outil de gestion de parc informatique réel ou simulé²
- La convention d'étiquetage (*naming convention*)
- Au cours de l'épreuve, le candidat peut poser des questions d'éclaircissement en rapport avec la ou les tâches demandées. L'évaluateur y répond ou non en fonction de la pertinence de la question
- À tout moment, le candidat peut consulter la documentation interne (qui inclut une FAQ) et/ou externe

Temps de réalisation :

- 1 à 2 heures pour l'ensemble de l'épreuve

Mise en situation :

- Situation reconstituée : en centre de compétence, en CTA, en centre de formation, en Pôle Formation Emploi ou en centre d'enseignement

Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

- Le candidat traite 6 tickets de demande d'intervention transmis via l'outil de gestion de parc informatique
- Sur l'ensemble des tickets, le candidat réalise au minimum une fois chacune des tâches suivantes :
 - procéder à l'ouverture d'une demande d'intervention pour solliciter l'intervention d'un autre service
 - compléter un ticket d'intervention d'un collègue
 - vérifier la disponibilité des ressources (composants informatiques...) nécessaires aux interventions renseignées dans une série de 5 interventions
 - localiser dans le stock 5 composants informatiques via leur numéro de référence (étiquetage)
- Au cours de l'épreuve, le candidat est confronté au minimum une fois aux éléments de complexité suivants :
 - Les instructions du ticket d'intervention sont en anglais
 - Le traitement du ticket requiert la consultation de documentation technique approfondie (vérifier si le hardware est sous garantie, n° de série...)
- Pour l'ensemble des tâches, le candidat est confronté à un minimum de 2 éléments de complexité parmi les suivants :

¹ Voir *Glossaire technique* du présent profil.

² Les consignes peuvent être transmises en format papier, par exemple.

- La demande d'intervention n'est pas conforme
- La demande d'intervention n'est pas clairement libellée
- La demande d'intervention n'est pas adressée au bon interlocuteur
- La demande d'intervention se situe hors de son périmètre d'intervention
- La demande d'intervention manque d'informations techniques
- Il manque des composants informatiques dans le stock
- Un des composants informatiques est bien étiqueté mais mal rangé

Autonomie durant l'épreuve :

- Le candidat réalise les tâches demandées en autonomie et sous la supervision de l'évaluateur

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les tickets d'intervention sont traités
- Les délais impartis sont respectés

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Le traitement de la demande d'intervention est pertinent
- Les procédures de recherches d'informations techniques en français ou en anglais sont appliquées
- Toutes les données sont mises à jours dans l'outil de gestion de parc informatique

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles

Indicateurs globalisants :

- Les règles et/ou les bonnes pratiques liées à la sécurité, à la confidentialité et à l'intégrité des données, des ressources et des équipements (hardware, outils...) sont respectées

Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Les informations sont communiquées de façon professionnelle

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA