

Plan de formation

Installateur Dépanneur Informatique

Niveau 3

Référence :

Durée : 90 jours soit 630 heures

Filière : Technique

Population visée :

Ouvrier – Employé – Employé qualifié – Cadre – Cadre supérieur

Public concerné :

Toute personne souhaitant passer la Certification de Compétences Professionnelles « Installateur Dépanneur Informatique »

	ACTIVITÉS TYPES		COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
1	Mettre en service des équipements informatiques fixes et mobiles	1	Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile
		2	Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile
		3	Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau
		4	Informier et conseiller le client ou l'utilisateur
2	Dépanner et reconditionner des équipements informatiques fixes et mobiles	5	Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement informatique fixe ou mobile
		6	Vérifier, identifier, trier un équipement informatique fixe ou mobile d'occasion
		7	Revaloriser et intégrer un équipement fixe ou mobile

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile
 - Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile
 - Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau
 - Informer et conseiller le client ou l'utilisateur
 - Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement informatique fixe ou mobile
 - Vérifier, identifier, trier un équipement informatique fixe ou mobile d'occasion
 - Revaloriser et intégrer un équipement fixe ou mobile
-

COMPETENCE N° 1 : INSTALLER UN SYSTÈME OU DÉPLOYER UNE IMAGE SUR UN POSTE CLIENT FIXE OU MOBILE

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

Afin de fournir un équipement informatique conforme à la configuration qui a été spécifiée, installer un système d'exploitation ou déployer une image système dans le respect des procédures ou des consignes de l'entreprise. Vérifier le fonctionnement de l'installation et renseigner la fiche d'intervention ou rendre compte

- Raccorder les périphériques d'un équipement informatique
- Partitionner et formater un disque
- Installer un système d'exploitation
- Installer les pilotes de périphériques
- Installer une application sur un ordinateur
- Déployer une image
- Effectuer la recette des postes clients
- Optimiser son activité en fonction des commandes et des délais
- Utiliser un logiciel en anglais
- Suivre les évolutions technologiques des logiciels
- Connaissance de différents systèmes d'exploitation
- Connaissance des principales caractéristiques des BIOS et UEFI
- Connaissance des principes de base de l'architecture d'un système d'exploitation
- Connaissance des principes de base des systèmes de fichiers et du partitionnement
- Connaissance des différents types de comptes
- Connaissance du vocabulaire anglais technique de base

COMPETENCE N° 2 : CONFIGURER, PARAMÉTRER ET PERSONNALISER UN ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE FIXE OU MOBILE

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

Afin d'adapter l'équipement informatique fixe ou mobile aux besoins du client ou de l'utilisateur, à partir d'un cahier des charges et/ou de consignes, configurer, paramétrer et personnaliser son environnement système, ses logiciels et son interface utilisateur ou d'équipements mobiles. Raccorder l'équipement informatique ou mobile au réseau. Vérifier si le fonctionnement est conforme au cahier des charges et remplir la fiche d'intervention. Effectuer la recette avec l'utilisateur ou le client.

- Installer, configurer et tester les différents périphériques
- Paramétrer et personnaliser, l'environnement de travail de l'utilisateur (création de compte, création de mots de passe sécurisés)
- Désinstaller un logiciel ou l'un de ses composants
- Mettre à jour les logiciels et effectuer un retour à l'état d'origine après une mise à jour
- Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique
- Décrire précisément et clairement les fonctionnalités de l'équipement mis en service
- Rédiger et transmettre des notes, consignes et procédures en tenant compte des besoins du destinataire
- Effectuer la recette d'un poste de travail
- Suivre les évolutions technologiques matérielles et logicielles
- Rédiger un document
- Connaissance des différents types de programmes et de l'architecture d'un système d'exploitation
- Connaissance des différents systèmes d'exploitation mobile

COMPETENCE N° 3 : RACCORDER UN ÉQUIPEMENT FIXE OU MOBILE À UN RÉSEAU

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

À partir d'un cahier des charges ou d'une demande client, raccorder des équipements informatiques à un réseau domestique ou d'entreprise, afin de les connecter au réseau local ou internet. Installer, configurer des outils de sécurité dans le respect des règles d'utilisation et/ou de confidentialité de l'entreprise. Adapter son langage à l'utilisateur ou au client pour l'informer des règles de base en sécurité informatique, afin de garantir l'intégrité de ces données ou celles de l'entreprise. Effectuer la recette et renseigner les documents relatifs à l'intervention.

- Configurer l'adressage IP
- Configurer un service d'allocation d'adresse IP (DHCP)
- Brasser et tester un réseau filaire
- Mettre en service, configurer et tester un boîtier d'accès à internet en filaire ou sans fil
- Raccorder, configurer, tester la connexion d'un équipement numérique au réseau
- Partager une ressource et gérer les droits d'accès
- Effectuer des sauvegardes de fichiers personnels dans un service Cloud
- Exploiter une documentation technique
- Effectuer la recette de l'intervention
- Renseigner la fiche d'intervention
- Utiliser une méthodologie de dépannage
- Informer des clients ou utilisateurs des principes associés au service cloud
- Rendre compte à sa hiérarchie et alerter
- Respecter l'environnement du client : courtoisie, discrétion et confidentialité
- Connaissance des principes de base des réseaux
- Connaissance des menaces informatiques
- Connaissance des ports affectés aux principaux services
- Connaissance des différents types de connexion (Bluetooth, Ethernet, wifi...)
- Notions sur le protocole TCP/IP version 4 et 6
- Notions sur les protocoles de sécurité

COMPETENCE N° 4 : INFORMER ET CONSEILLER LE CLIENT OU L'UTILISATEUR

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

Analyser la demande d'un client, d'un utilisateur ou d'un service (plateforme d'appel), Proposer une solution technique en s'appuyant sur les documents, les notices, les consignes ou les procédures. Adapter sa communication écrite ou orale. Transmettre les informations, formaliser le suivi du dossier afin d'apporter une réponse appropriée, et s'assurer de la satisfaction du traitement de la demande.

- Accueillir un client et comprendre ses besoins
- Faire la démonstration de l'utilisation d'un équipement ou d'un service
- Informer un client sur l'utilisation d'un équipement informatique
- Argumenter sur les caractéristiques des équipements et les solutions proposées
- Établir un devis ou une facture dans un logiciel
- Respecter la confidentialité des informations du client
- Adapter son vocabulaire à l'interlocuteur
- Gérer une situation de stress
- Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur
- Connaissance d'un logiciel de messagerie et d'un navigateur
- Connaissance des techniques de communication orale et écrite

COMPETENCE N° 5 : DIAGNOSTIQUER ET RÉSOUDRE UN DYSFONCTIONNEMENT D'UN ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE FIXE OU MOBILE

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

À partir d'un dysfonctionnement constaté ou signalé, utiliser des techniques de communication pour recueillir des informations du client ou de l'utilisateur. Utiliser des logiciels de tests. Établir un diagnostic. Résoudre le dysfonctionnement. S'assurer de la conformité du fonctionnement aux spécifications techniques de performances et de sécurité ou proposer une solution adaptée

- Identifier et diagnostiquer les causes du dysfonctionnement
- Remplacer un sous ensemble matériel sur un équipement
- Rechercher des informations sur un site francophone et anglophone
- Nettoyer un équipement informatique avec un logiciel adapté
- Dépanner un périphérique au premier niveau
- Installer un logiciel de prise de contrôle à distance
- Prendre le contrôle d'un poste à distance
- Assister un client dans la prise en main ou l'utilisation d'un équipement ou d'un service
- Utiliser une méthodologie de dépannage
- Diagnostiquer et dépanner un dysfonctionnement d'accès à un réseau domestique
- Appliquer une démarche méthodique de résolution de problème
- Renseigner la fiche ou le ticket d'intervention. Rendre compte à sa hiérarchie et alerter
- Adopter une posture adaptée au client
- Optimiser son activité en fonction des interventions planifiées
- Connaissance des risques électriques (Habilitation BS)
- Connaissance de l'ensemble des couches d'un système : Matériel, BIOS/UEFI, Système, réseau, et applicatifs
- Connaissance de l'ensemble des outils bureautique
- Connaissance des clauses de garantie associées aux matériels
- Notions de l'ensemble des bases de la sécurité informatique (confidentialité des données, vulnérabilité des logiciels, menaces, risques, chiffrement, sécurité TCP/IP, pare-feu...)
- Notions du modèle OSI
- Contacter le service de garantie après-vente

COMPETENCE N° 6 : VÉRIFIER, IDENTIFIER, TRIER UN ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE FIXE OU MOBILE D'OCCASION

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

Dans le cadre de la directive européenne sur les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE), réceptionner des équipements et des composants informatiques ou mobiles d'occasion. Vérifier leur état externe. Procéder à différents tests (informatiques, électriques ...). Déterminer leur état de fonctionnement afin de les trier pour le recyclage ou pour le reconditionnement.

- Tester un équipement et décider de sa destination (reconditionnement, démantèlement, recyclage)
- Effacer les données utilisateur d'un équipement (formatage de disque)
- Trier les pièces ou équipement à éliminer conformément à la directive DEEE
- Adopter une posture adaptée au port de charge
- Renseigner les documents selon les procédures de l'entreprise
- Rendre compte à sa hiérarchie
- Faire des saisies pour un inventaire dans un logiciel de gestion de parc
- Connaissance des principes de base de l'architecture matérielle d'un équipement fixe ou mobile
- Connaissance des technologies d'assemblage
- Connaissance des principales commandes d'invite
- Connaissance des risques associés à l'effacement des données
- Notions sur la directive européenne concernant l'élimination des déchets électriques et électroniques.

COMPETENCE N° 7 : REVALORISER ET INTÉGRER UN ÉQUIPEMENT FIXE OU MOBILE

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

À partir d'équipements et des composants informatiques ou mobiles d'occasion en état de fonctionnement, effectuer des opérations de désassemblage, de tests (informatiques, électriques), d'assemblages avec différents composants, de nettoyage. Effacer les données informatiques. Installer un système et des logiciels. Remettre en service et tester l'équipement informatique fixe ou mobile. Réaliser la fiche de recette pour le suivi de la production. Emballer l'équipement informatique fixe ou mobile afin qu'il soit réutilisable ou commercialisable.

- Effacer les données utilisateur d'un équipement. (formatage de disque)
- Trier les pièces ou équipements à éliminer conformément à la directive DEEE
- Renseigner la fiche de test
- Rendre compte à sa hiérarchie
- Notions sur la directive européenne concernant l'élimination des déchets électriques et électroniques DEEE
- Connaissance des principes de base de l'architecture matérielle d'un ordinateur
- Connaissance des principales commandes d'invite
- Connaissance des technologies d'assemblage
- Connaissance des risques associés à l'effacement des données définitives

Méthodes et moyens :

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis mises en autonomie
- 1 vidéoprojecteur par salle
- 1 ordinateur par stagiaire

Méthodes d'évaluation des acquis :

- Exercices de synthèse et d'évaluation
- Évaluation de fin de stage

Profil formateur :

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique.

Support stagiaire :

- Support papier ou électronique (dématérialisé)
- Les exercices d'accompagnement peuvent être récupérés sur clef USB