MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

# DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

# STAGE : OPERATEUR/OPERATRICE SUPPORT INFORMATIQUE ET SYSTEME

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

**CODE :75 52 32 U21 D1**
**CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 709**
**DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX**

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

# STAGE : OPERATEUR/OPERATRICE SUPPORT INFORMATIQUE ET SYSTEME

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

## 1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

### 1.1. Finalités générales

Dans le respect de 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, scolaire 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

L'unité d'enseignement doit permettre la prise de conscience par l'étudiant de la fonction « d'opérateur support informatique et système » au sein de l'entreprise et/ou des organismes.
Elle vise en outre à faciliter l'insertion de l'étudiant dans la vie professionnelle lui permettant de développer :

- des performances (rendement, adaptation au rythme de travail, aux contraintes et aux exigences de l'entreprise) ;
- des comportements socio - professionnels :
  - s'intégrer au sein d'une équipe ;
  - établir des relations positives dans un contexte de travail ;

et de se documenter utilement en vue de son travail de fin d'étude.

## 2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

### 2.1. Capacités

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 les tâches suivantes :*

- d'installer et configurer une partie de la connectique d'une infrastructure réseau d'entreprise ;
- de diagnostiquer et résoudre les dysfonctionnements sur une infrastructure réseau d'entreprise ;
- de réaliser une opération de maintenance sur une infrastructure réseau d'entreprise.

### 2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestations de réussite de l'unité d'enseignement « Assembler, configurer et dépanner sur site les infrastructures réseau & système » code 75 52 21 U21 D1 dispensée dans l'enseignement secondaire supérieur de transition de promotion sociale.

## 3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

*en respectant les délais imposés par le Conseil des Etudes et les consignes imposées par le contrat de stage,*

- de respecter les termes de la convention de stage ;
- de rédiger un rapport de stage :
  - décrivant les activités menées dans l'entreprise ou l'organisme ;
  - mettant en évidence les résultats de ses activités de stage ;
  - comportant une analyse critique de ses activités de stage ;
- de tenir et de compléter un carnet de stage ou un journal de bord ;
- de présenter oralement les activités effectuées lors de son stage.

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

- la cohérence, la précision et la logique du rapport,
- le niveau d'intégration dans le milieu professionnel,
- le niveau d'autonomie atteint,
- la capacité à s'auto-évaluer.

## 4. PROGRAMME

### 4.1. Programme pour l'étudiant

L'étudiant sera capable :

<u>d'une manière générale,</u>

- de respecter :
  - le règlement intérieur et les contraintes de l'entreprise ainsi que les termes de la convention de stage,
  - les demandes de l'entreprise touchant à la confidentialité, l'exploitation des résultats, la propriété des créations éventuelles ;

- d'observer les dispositions relatives à la sécurité, à la circulation dans les locaux et à l'utilisation du matériel ;
- d'adopter un comportement de nature à faciliter son intégration dans l'entreprise, notamment par son application, son assiduité, sa ponctualité, sa disponibilité ;
- de communiquer oralement et par écrit avec la personne ressource de l'entreprise et les collègues de travail ;
- de travailler en équipe ;
- de participer aux séances d'évaluation continue avec le personnel chargé de l'encadrement du stage ;
- de respecter les dispositions convenues avec le personnel chargé de l'encadrement pour l'élaboration du rapport de stage ;
- de tenir à jour un tableau de bord ou un carnet de stage ;

<u>sur le plan de la pratique professionnelle,</u>

*en développant son autonomie et ses capacités d'auto-évaluation*
*dans le cadre d'un projet de stage négocié avec le personnel chargé de l'encadrement et la personne ressource au sein de l'entreprise ou de l'organisme, projet reprenant une liste des tâches décrites dans le profil professionnel,*

- d'analyser et de mener des activités professionnelles concrètes dans le domaine de l'installation de composants matériels réseau et système conformément aux spécifications matérielles, aux exigences des systèmes d'exploitation et aux spécifications techniques du fabricant ;
- de mettre en œuvre les savoirs, méthodes et techniques adéquats pour réaliser des interventions pratiques relatives à l'utilisation, l'entretien et la maintenance de systèmes informatiques ;
- de s'intégrer dans une équipe de travail ;
- d'utiliser à bon escient et avec respect les ressources informatiques mises à sa disposition ;
- d'appliquer avec rigueur les clauses de confidentialité, les règles de déontologie et de sécurité ;
- de s'adapter à des méthodes et techniques différentes en respectant les consignes données ;
- de développer son esprit de synthèse au travers d'un rapport de stage en mettant en relation sa formation et son expérience de stage.

### 4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le personnel chargé de l'encadrement devra :

- négocier le contenu du stage en fonction des spécificités de l'entreprise qui accueille l'étudiant et lui en communiquer le résultat ;
- observer l'étudiant dans ses activités professionnelles et le conseiller pour le faire progresser :
  - lui communiquer le résultat de ses observations et de ses entretiens avec la personne ressource de l'entreprise au cours des séances d'évaluation continue ;
  - l'amener à pratiquer l'auto-évaluation ;

- ♦ vérifier la tenue du carnet de stage ou du tableau de bord ;
- ♦ informer la personne ressource de l'entreprise des droits, devoirs et responsabilités de l'entreprise et contrôler l'application de la convention de stage.

## 5. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## 6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT.

Sans objet.

## 7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Etudiant : 120 périodes

7.2. Encadrement du stage

| 7.2.1. Dénomination du cours | Classement | Code U | Nombre de périodes par groupe d'étudiants |
|---|---|---|---|
| Encadrement du stage de l'opérateur support informatique et système | CT | I | 20 |
| Total des périodes | | | **20** |