

Pôle « MISE EN ŒUVRE DE RÉSEAUX INFORMATIQUES »	
Activité R1 – Accompagnement du client	
<i>Tâches associées</i> T1 : Prise en compte des besoins du client T2 : Réception de l'installation avec le client T3 : Information ou conseil au client	
Conditions d' exercice	<i>Moyens et ressources</i> – La demande d'intervention du client – Les documents contractuels – Les équipements nécessaires à la validation – Les documents et logiciels de l'entreprise – Les modalités d'intervention normalisée – La documentation mise à disposition par l'entreprise
	<i>Autonomie : partielle</i>
	<i>Résultats attendus</i> – La demande du client est prise en compte ou transférée aux services compétents – Les performances de l'installation sont validées avec le client conformément à ses prescriptions – Les documents et les données contractuels de l'installation sont remis au client – Les opérations nécessaires à la levée de réserves éventuelles sont effectuées – Le client est autonome dans la mise en œuvre de son installation – Les réponses aux questions du client sont apportées – Les informations sont transmises de manière concise et précise aux intéressés

C01	COMMUNIQUER EN SITUATION PROFESSIONNELLE (FRANÇAIS/ANGLAIS)
<i>Principales activités mettant en œuvre la compétence :</i> E2 – Tests et essais E5 – Maintenance et réparation de produits électroniques R1 – Accompagnement du client D1 – Élaboration et appropriation d'un cahier des charges	
Connaissances associées (et niveaux taxonomiques)	
– Communication interpersonnelle <i>Niveau 2</i> – Théorie de la communication : définition, composantes, enjeux, registre de langage, discours expert <i>Niveau 2</i> – Communication écrite : cahiers des charges, dossiers de présentation <i>Niveau 3</i> – Communication orale : verbale et non verbale, écoute active, empathie, techniques de reformulation <i>Niveau 3</i> – Règles de présentation et de typographie <i>Niveau 3</i>	
Critères d'évaluation de la compétence	
– La présentation (typographie, orthographe, illustration, lisibilité) est soignée et soutient le discours avec des enchaînements cohérents – La présentation orale (support et expression) est de qualité et claire – L'argumentation développée lors de la présentation et de l'échange est de qualité – L'argumentation tient compte des éventuelles situations de handicap des personnes avec lesquelles il interagit – <i>Le style, le ton et la terminologie utilisés sont adaptés à la personne et aux circonstances</i> – <i>L'attitude, les comportements et le langage adoptés sont conformes aux règles de la profession, la réaction est adaptée au contexte</i>	

C04	ANALYSER UNE STRUCTURE MATÉRIELLE ET LOGICIELLE
<i>Principales activités mettant en œuvre la compétence :</i> E1 – Étude et conception de produits électroniques E4 – Intégration matérielle et logicielle E5 – Maintenance et réparation de produits électroniques R1 – Accompagnement du client R5 – Maintenance des réseaux informatiques D1 – Élaboration et appropriation d'un cahier des charges D3 – Gestion d'incidents	
Connaissances associées (et niveaux taxonomiques)	
– Infrastructures matérielles et logicielles centralisées, décentralisées ou réparties <i>Niveau 3</i> – Documents d'architecture métiers (synoptique, schéma de câblage, etc.) <i>Niveau 3</i> – Acteurs de l'écosystème réglementaire et normatif et de référence des bonnes pratiques : CNIL, ANSSI, / NIS, Cybermalveillance.gouv, référents informatiques de la gendarmerie nationale, etc. <i>Niveau 2</i> – SysML (exigences, séquence, blocs, blocs internes) <i>Niveau 2</i> – Structures électroniques matérielles (analogiques et numériques) <i>Niveau 2</i> – Structures programmables <i>Niveau 2</i> – Programmation en langage évolué <i>Niveau 3</i> – Connaissances en électronique analogique <i>Niveau 3</i> – Anglais technique <i>Niveau 2</i>	
Critères d'évaluation de la compétence	
– Le besoin est identifié ainsi que les ressources matérielles, logicielles et humaines – Les logiciels d'analyse et de tests sont utilisés selon les procédures de traitement d'incidents – Les informations nécessaires sont extraites des documents réglementaires et/ou constructeurs – Les indicateurs de fonctionnement sont interprétés – Les fiches de test ou d'intervention sont renseignées – <i>Le travail est préparé de façon à satisfaire les exigences de qualité, d'efficacité et d'échéancier</i> – <i>Le calme est conservé de façon constante dans des situations particulières, tout en persévérant dans la tâche jusqu'à l'atteinte du résultat sans se décourager</i> – <i>Les risques d'une situation de travail sont repérés et les mesures appropriées pour sa santé, sa sécurité et celle des autres sont adoptées</i>	