

## I1401 - Maintenance informatique et bureautique

### Appellations (Métiers courants)

- Chef d'équipe de help desk en informatique
- Support aux utilisateurs en informatique
- Technicien / Technicienne de maintenance en bureautique
- Technicien / Technicienne de maintenance en monétique
- Superviseur / Superviseuse help desk en informatique
- Support technique hot line en informatique
- Technicien / Technicienne de maintenance en informatique
- Technicien / Technicienne en réseau local informatique

### Définition

Effectue le dépannage, l'entretien et l'installation d'équipements ou de parcs d'équipements informatiques ou bureautiques (matériels, logiciels, réseaux, ...), selon les règles de sécurité et la réglementation.

Peut conseiller, former et assister les utilisateurs (sur site, par télémaintenance, téléassistance, ...).

Peut assembler ou intégrer un équipement (configurations standards ou spécifiques, ...).

Peut coordonner une équipe.

### Accès à l'emploi métier

*Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg*

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (Bac Professionnel, Brevet professionnel, ...) à Bac+2 (BTS, DUT) en informatique, électronique, électrotechnique, ...

Il est également accessible avec un CAP/BEP en bureautique, reprographie,... ou avec une expérience professionnelle dans le secteur de l'informatique.

Un diplôme de niveau BAC+2 à BAC+4 peut être requis pour les superviseurs et pour les responsables de centres d'appels.

Une habilitation aux risques d'origine électrique est souvent exigée.

La pratique de l'anglais (vocabulaire technique) peut être requise.

### Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de sociétés de services (entreprises de services numériques - ESN, ...), de sociétés spécialisées en informatique (assembleurs, installateurs-intégrateurs, constructeurs de matériels, ...), de service de maintenance de sociétés, des armées, en contact avec différents services et intervenants (administratif, comptabilité, client, ...).

Elle peut impliquer des déplacements et être soumise à des astreintes.

Elle varie selon le type d'intervention (assistance hot line, help desk, intégration en atelier, sur plate-forme, déploiement sur sites clients, ...).

### Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Diagnostiquer à distance un dysfonctionnement informatique matériel ou logiciel</li><li>■ Identifier les ressources nécessaires à la résolution du dysfonctionnement et aiguiller si besoin l'appel (maintenance sur site, technicien spécialisé, ...)</li><li>■ Guider l'utilisateur pour résoudre le dysfonctionnement ou prendre le contrôle du système à distance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Informatique</li><li>■ Langage de programmation informatique</li><li>■ Micro-informatique</li></ul>

## Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifier les phases d'intervention à partir des informations du diagnostic help desk, de la hot line, des dossiers constructeur</li> <li>■ Changer ou réparer un élément ou un ensemble défectueux</li> <li>■ Configurer le poste de travail aux besoins de l'utilisateur et effectuer les tests de fonctionnement</li> <li>■ Effectuer les opérations de nettoyage et de réglage sur les matériels et équipements</li> <li>■ Renseigner les supports de suivi d'intervention et transmettre les informations au service concerné</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Règles de sécurité Informatique et Télécoms</li> <li>■ Eléments de base en électricité</li> <li>■ Eléments de base en électronique</li> <li>■ Technologie des fibres optiques</li> <li>■ Procédures de déploiement d'installation</li> <li>■ Procédures relatives aux licences et garanties</li> <li>■ Normes qualité</li> <li>■ Lecture de plan, de schéma</li> <li>■ Utilisation de logiciel de gestion de parc informatique</li> <li>■ Utilisation de logiciels de gestion d'appels téléphoniques</li> <li>■ Utilisation de logiciels de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur -GMAO-</li> <li>■ Utilisation d'appareils de mesure électrique (multimètre, ...)</li> </ul>

## Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<p>Intervenir dans le cadre d'un environnement d'exploitation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aix</li> <li>■ AS 400</li> <li>■ Gcos</li> <li>■ HP-Ux</li> </ul>	

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Irix</li> <li>■ Linux</li> <li>■ MacOS</li> <li>■ MVS</li> <li>■ Solaris</li> <li>■ Unix</li> <li>■ Windows</li> </ul>	
<p>Réaliser des interventions nécessitant une habilitation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Habilitation électrique, travaux hors tension (B0, B0V, B1 B1V, H0, ...)</li> <li>■ Habilitation électrique, travaux sous tension (B1T, BN, BR, H1T, ...)</li> </ul>	
<p>Installer ou configurer des équipements informatiques, bureautiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Configuration standard sur un poste de travail</li> <li>■ Equipement dans l'environnement client</li> <li>■ Serveur réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Principes d'intégration de matériels et de logiciels</li> </ul>
<p>Intervenir dans le cadre d'une organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A distance</li> <li>■ Sur sites/clients</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assembler ou intégrer des composants d'équipements informatiques ou bureautiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Eléments de base en mécanique générale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Effectuer un câblage réseau de matériels informatiques ou bureautiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Connectique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Désassembler des équipements informatiques, trier les composants en vue d'une réutilisation ou d'un recyclage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réglementation sur les déchets des équipements électriques et électroniques - DEEE</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Chiffrage/calcul de coût</li> </ul>

## I1401 - Maintenance informatique et bureautique

### Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluer des coûts et délais de remise en état et établir un devis d'intervention</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mettre en oeuvre des modes de fonctionnement dégradés (solution d'attente) d'un équipement informatique ou bureautique</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Renseigner un système de suivi de stocks (sortie de pièces détachées, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilisation de logiciels de gestion de stocks</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Former à l'utilisation de systèmes ou d'équipements informatiques ou bureautiques</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apporter un appui technique dans l'élaboration d'une proposition commerciale</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Coordonner l'activité d'une équipe</li> </ul>	

### Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Centre d'appels</li> <li>■ Entreprise de Services Numériques - ESN</li> <li>■ Entreprise industrielle</li> <li>■ Fabricant assembleur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Administration / Services de l'Etat</li> <li>■ Armée</li> <li>■ Commerce/grande distribution</li> <li>■ Commerce/vente</li> <li>■ Constructeur de matériel informatique</li> <li>■ Informatique et télécommunications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Au domicile de particulier</li> </ul>

### Mobilité professionnelle

#### Emplois proches

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ I1307 - Installation et maintenance télécoms et courants faibles</li> </ul>

## I1401 - Maintenance informatique et bureautique

### Mobilité professionnelle

#### Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
■ Toutes les appellations	■ D1407 - Relation technico-commerciale
■ Toutes les appellations	■ H1101 - Assistance et support technique client
■ Toutes les appellations	■ I1402 - Réparation de biens électrodomestiques
■ Toutes les appellations	■ K2111 - Formation professionnelle (Formateur / Formatrice bureautique)
■ Toutes les appellations	■ K2111 - Formation professionnelle (Formateur / Formatrice informatique)
■ Toutes les appellations	■ M1810 - Production et exploitation de systèmes d'information