

❖ Appellations

- | | |
|---|--|
| ☐ Agent / Agente de maintenance de machines de bureau | ☐ Technicien / Technicienne de help desk en informatique |
| ☐ Agent / Agente de maintenance de matériels de reprographie | ☐ Technicien / Technicienne de hot line en informatique |
| ☐ Agent / Agente de maintenance en bureautique | ☐ Technicien / Technicienne de maintenance de réseaux informatiques |
| ☐ Agent / Agente de maintenance en informatique | ☐ Technicien / Technicienne de maintenance de réseaux télématiques |
| ☐ Agent / Agente de maintenance sur systèmes d'impression et de reprographie | ☐ Technicien / Technicienne de maintenance de systèmes informatiques |
| ☐ Agent / Agente de maintenance sur télécopieurs | ☐ Technicien / Technicienne de maintenance en bureautique |
| ☐ Assistant / Assistante aux utilisateurs en informatique | ☐ Technicien / Technicienne de maintenance en informatique |
| ☐ Assistant / Assistante micro-informatique | ☐ Technicien / Technicienne de maintenance en matériel de bureau |
| ☐ Assistant / Assistante sur site informatique | ☐ Technicien / Technicienne de maintenance en matériels informatiques |
| ☐ Chef d'équipe de help desk en informatique | ☐ Technicien / Technicienne de maintenance en micro-informatique |
| ☐ Correspondant / Correspondante micro-informatique | ☐ Technicien / Technicienne de maintenance en microsystèmes informatiques |
| ☐ Dépanneur / Dépanneuse en micro-informatique grand public | ☐ Technicien / Technicienne de maintenance en monétique |
| ☐ Installateur / Installatrice de matériels de reprographie | ☐ Technicien / Technicienne de Service Après-Vente -SAV- en bureautique |
| ☐ Installateur dépanneur / Installatrice dépanneuse en informatique | ☐ Technicien / Technicienne de Service Après-Vente -SAV- en informatique |
| ☐ Responsable centre d'appels en maintenance informatique | ☐ Technicien / Technicienne en micro-informatique et bureautique |
| ☐ Responsable micro-informatique | ☐ Technicien / Technicienne en micro-informatique et réseaux |
| ☐ Superviseur / Superviseuse help desk en informatique | ☐ Technicien / Technicienne en réseau local informatique |
| ☐ Superviseur / Superviseuse hot line en informatique | ☐ Technicien / Technicienne en téléassistance en informatique |
| ☐ Support aux utilisateurs en informatique | ☐ Technicien / Technicienne support de proximité en informatique |
| ☐ Support technique hot line en informatique | ☐ Technicien / Technicienne support en bureautique |
| ☐ Technicien / Technicienne d'assistance à la clientèle en informatique | ☐ Technicien / Technicienne support en systèmes téléinformatiques |

❖ 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

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, ...).

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Diagnostiquer à distance un dysfonctionnement informatique matériel ou logiciel ☐ Identifier des ressources nécessaires à la résolution d'un dysfonctionnement ☐ Guider l'utilisateur pour résoudre le dysfonctionnement ou prendre le contrôle du système à distance ☐ Identifier les phases d'intervention à partir des informations du diagnostic help desk, de la hot line, des dossiers constructeur ☐ Changer ou réparer un élément ou un ensemble défectueux ☐ Configurer le poste de travail aux besoins de l'utilisateur et effectuer les tests de fonctionnement ☐ Réaliser les opérations de nettoyage et de réglage sur les matériels et équipements ☐ Renseigner les supports de suivi d'intervention et transmettre les informations au service concerné	R Ir Rs R R Ri R Cr	☐ Micro-informatique ☐ Informatique ☐ Électronique ☐ Electricité ☐ Langages de programmation informatique ☐ Procédures relatives aux licences et garanties ☐ Procédures de déploiement d'installation ☐ Procédures d'entretien de matériel informatique ☐ Technologie des fibres optiques ☐ Règles de sécurité Informatique et Télécoms ☐ Normes qualité ☐ Protection des données numériques ☐ Lecture de plan, de schéma ☐ Logiciels de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) ☐ Logiciels de gestion d'appels téléphoniques ☐ Logiciels de gestion de parc informatique ☐ Utilisation d'appareils de mesure électrique (multimètre, ...)

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Installer, entretenir et dépanner des équipements informatiques	R	☐ Système d'exploitation IBM Aix ☐ Système d'exploitation AS 400 ☐ Système d'exploitation Gcos ☐ Système d'exploitation HP-Ux ☐ Système d'exploitation Irix ☐ Système d'exploitation Linux ☐ Système d'exploitation MacOS ☐ Système d'exploitation MVS ☐ Système d'exploitation Solaris ☐ Système d'exploitation Unix ☐ Système d'exploitation Windows ☐ Système d'exploitation informatique Android ☐ Système d'exploitation informatique Apache Tomcat ☐ Système d'exploitation informatique Open BSD ☐ Système d'exploitation informatique Sun OS ☐ Système d'exploitation informatique VirtualBox ☐ Système d'exploitation informatique VMWare (virtualisation d'architecture)
☐ Réaliser une intervention nécessitant une habilitation	R	☐ Habilitations électriques de travaux hors tension ☐ Habilitations électriques de travaux sous tension
☐ Réaliser une configuration standard sur un poste de travail ☐ Installer ou configurer un équipement dans l'environnement client ☐ Installer ou configurer un serveur réseau	R R R	☐ Principes d'intégration de matériels et de logiciels
☐ Intervenir à distance dans le cadre d'une organisation ☐ Intervenir sur sites/clients dans le cadre d'une organisation	E E	
☐ Intégrer des composants d'équipements informatiques ou bureautiques	R	☐ Mécanique
☐ Réaliser un câblage réseau de matériels informatiques ou bureautiques	R	☐ Connectique
☐ Démonter un équipement ☐ Recycler des composants électroniques	R Rc	☐ Réglementation sur les déchets des équipements électriques et électroniques - DEEE

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Établir un devis d'intervention ☐ Évaluer les délais d'une prestation ☐ Évaluer les coûts d'une prestation	C C C	☐ Chiffrage/calcul de coût
☐ Déployer des modes de fonctionnement dégradés (solution d'attente) d'un équipement informatique ou bureautique	Ri	
☐ Renseigner un système de suivi de stocks	C	☐ Logiciels de gestion de stocks
☐ Former un public à l'utilisation d'un équipement	Sr	☐ Utilisation de système informatique (embarqué ou fixe)
☐ Assister techniquement des collaborateurs ☐ Élaborer des propositions commerciales	Rs Ec	
☐ Coordonner l'activité d'une équipe	Es	

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Centre d'appels ☐ Entreprise de Services Numériques - ESN ☐ Entreprise industrielle ☐ Fabricant assembleur	☐ Administration / Services de l'État ☐ Armée ☐ Commerce/grande distribution ☐ Commerce/vente ☐ Constructeur de matériel informatique ☐ Informatique et télécommunications	☐ Au domicile de particulier

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
I1401 - Maintenance informatique et bureautique Toutes les appellations	I1307 - Installation et maintenance télécoms et courants faibles Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
I1401 - Maintenance informatique et bureautique Toutes les appellations	D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises - Conseiller commercial / Conseillère commerciale en biens d'équipement auprès des entreprises
I1401 - Maintenance informatique et bureautique Toutes les appellations	D1407 - Relation technico-commerciale Toutes les appellations
I1401 - Maintenance informatique et bureautique Toutes les appellations	H1101 - Assistance et support technique client Toutes les appellations
I1401 - Maintenance informatique et bureautique Toutes les appellations	I1402 - Réparation de biens électrodomestiques et multimédia Toutes les appellations
I1401 - Maintenance informatique et bureautique Toutes les appellations	K2109 - Enseignement technique et professionnel Toutes les appellations
I1401 - Maintenance informatique et bureautique Toutes les appellations	K2111 - Formation professionnelle - Formateur / Formatrice bureautique - Formateur / Formatrice informatique
I1401 - Maintenance informatique et bureautique Toutes les appellations	M1810 - Production et exploitation de systèmes d'information Toutes les appellations