

❖ Appellations

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de maintenance de machines de bureau | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de help desk en informatique |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de maintenance de matériels de reprographie | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de hot line en informatique |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de maintenance en bureautique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de maintenance de réseaux informatiques |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de maintenance en informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de maintenance de réseaux télématiques |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de maintenance sur systèmes d'impression et de reprographie | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de maintenance de systèmes informatiques |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de maintenance sur télécopieurs | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de maintenance en bureautique |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante aux utilisateurs en informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de maintenance en informatique |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante micro-informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de maintenance en matériel de bureau |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante sur site informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de maintenance en matériels informatiques |
| <input type="checkbox"/> Chef d'équipe de help desk en informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de maintenance en micro-informatique |
| <input type="checkbox"/> Correspondant / Correspondante micro-informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de maintenance en microsystèmes informatiques |
| <input type="checkbox"/> Dépanneur / Dépanneuse en micro-informatique grand public | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de maintenance en monétique |
| <input type="checkbox"/> Installateur / Installatrice de matériels de reprographie | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de Service Après-Vente -SAV- en bureautique |
| <input type="checkbox"/> Installateur dépanneur / Installatrice dépanneuse en informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de Service Après-Vente -SAV- en informatique |
| <input type="checkbox"/> Responsable centre d'appels en maintenance informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne en micro-informatique et bureautique |
| <input type="checkbox"/> Responsable micro-informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne en micro-informatique et réseaux |
| <input type="checkbox"/> Superviseur / Superviseuse help desk en informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne en réseau local informatique |
| <input type="checkbox"/> Superviseur / Superviseuse hot line en informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne en téléassistance en informatique |
| <input type="checkbox"/> Support aux utilisateurs en informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne support de proximité en informatique |
| <input type="checkbox"/> Support technique hot line en informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne support en bureautique |
| <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne d'assistance à la clientèle en informatique | <input type="checkbox"/> 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 |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">❑ 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 | <p>R</p> <p>Ir</p> <p>Rs</p> <p>R</p> <p>R</p> <p>Ri</p> <p>R</p> <p>Cr</p> | <ul style="list-style-type: none">❑ 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 |
|--|-------------|---|
| <input type="checkbox"/> Installer, entretenir et dépanner des équipements informatiques | R | <input type="checkbox"/> Système d'exploitation IBM Aix <input type="checkbox"/> Système d'exploitation AS 400 <input type="checkbox"/> Système d'exploitation Gcos <input type="checkbox"/> Système d'exploitation HP-Ux <input type="checkbox"/> Système d'exploitation Irix <input type="checkbox"/> Système d'exploitation Linux <input type="checkbox"/> Système d'exploitation MacOS <input type="checkbox"/> Système d'exploitation MVS <input type="checkbox"/> Système d'exploitation Solaris <input type="checkbox"/> Système d'exploitation Unix <input type="checkbox"/> Système d'exploitation Windows <input type="checkbox"/> Système d'exploitation informatique Android <input type="checkbox"/> Système d'exploitation informatique Apache Tomcat <input type="checkbox"/> Système d'exploitation informatique Open BSD <input type="checkbox"/> Système d'exploitation informatique Sun OS <input type="checkbox"/> Système d'exploitation informatique VirtualBox <input type="checkbox"/> Système d'exploitation informatique VMWare (virtualisation d'architecture) |
| <input type="checkbox"/> Réaliser une intervention nécessitant une habilitation | R | <input type="checkbox"/> Habilitations électriques de travaux hors tension <input type="checkbox"/> Habilitations électriques de travaux sous tension |
| <input type="checkbox"/> Réaliser une configuration standard sur un poste de travail <input type="checkbox"/> Installer ou configurer un équipement dans l'environnement client <input type="checkbox"/> Installer ou configurer un serveur réseau | R R R | <input type="checkbox"/> Principes d'intégration de matériels et de logiciels |
| <input type="checkbox"/> Intervenir à distance dans le cadre d'une organisation <input type="checkbox"/> Intervenir sur sites/clients dans le cadre d'une organisation | E E | |
| <input type="checkbox"/> Intégrer des composants d'équipements informatiques ou bureautiques | R | <input type="checkbox"/> Mécanique |
| <input type="checkbox"/> Réaliser un câblage réseau de matériels informatiques ou bureautiques | R | <input type="checkbox"/> Connectique |
| <input type="checkbox"/> Démonter un équipement <input type="checkbox"/> Recycler des composants électroniques | R Rc | <input type="checkbox"/> Réglementation sur les déchets des équipements électriques et électroniques - DEEE |

❖ Compétences spécifiques

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

❖ Environnements de travail

| Structures | Secteurs | Conditions |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Centre d'appels <input type="checkbox"/> Entreprise de Services Numériques - ESN <input type="checkbox"/> Entreprise industrielle <input type="checkbox"/> Fabricant assembleur | <input type="checkbox"/> Administration / Services de l'État <input type="checkbox"/> Armée <input type="checkbox"/> Commerce/grande distribution <input type="checkbox"/> Commerce/vente <input type="checkbox"/> Constructeur de matériel informatique <input type="checkbox"/> Informatique et télécommunications | <input type="checkbox"/> Au domicile de particulier |

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

| Fiche ROME | Fiches ROME proches |
|--|---|
| I1401 - Maintenance informatique et bureautique <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | I1307 - Installation et maintenance télécoms et courants faibles <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |

Emplois / Métiers envisageables si évolution

| Fiche ROME | Fiches ROME envisageables si évolution |
|--|--|
| I1401 - Maintenance informatique et bureautique <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises <ul style="list-style-type: none">Conseiller commercial / Conseillère commerciale en biens d'équipement auprès des entreprises |
| I1401 - Maintenance informatique et bureautique <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | D1407 - Relation technico-commerciale <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |
| I1401 - Maintenance informatique et bureautique <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | H1101 - Assistance et support technique client <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |
| I1401 - Maintenance informatique et bureautique <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | I1402 - Réparation de biens électrodomestiques et multimédia <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |
| I1401 - Maintenance informatique et bureautique <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | K2109 - Enseignement technique et professionnel <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |
| I1401 - Maintenance informatique et bureautique <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | K2111 - Formation professionnelle <ul style="list-style-type: none">Formateur / Formatrice bureautiqueFormateur / Formatrice informatique |
| I1401 - Maintenance informatique et bureautique <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | M1810 - Production et exploitation de systèmes d'information <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |