

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 informatique |
| <input type="checkbox"/> Installateur dépanneur / Installatrice dépanneuse en informatique | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de Service Après-Vente -SAV- en bureautique |
| <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 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, ...).

Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Diagnostiquer à distance un dysfonctionnement informatique matériel ou logiciel	R	<input type="checkbox"/> Informatique
<input type="checkbox"/> Identifier les ressources nécessaires à la résolution du dysfonctionnement et aiguiller si besoin l'appel (maintenance sur site, technicien spécialisé, ...)	Ir	<input type="checkbox"/> Langage de programmation informatique
<input type="checkbox"/> Guider l'utilisateur pour résoudre le dysfonctionnement ou prendre le contrôle du système à distance	Rs	<input type="checkbox"/> Micro-informatique
<input type="checkbox"/> Identifier les phases d'intervention à partir des informations du diagnostic help desk, de la hot line, des dossiers constructeur	R	<input type="checkbox"/> Règles de sécurité Informatique et Télécoms
<input type="checkbox"/> Changer ou réparer un élément ou un ensemble défectueux	R	<input type="checkbox"/> Eléments de base en électricité
<input type="checkbox"/> Configurer le poste de travail aux besoins de l'utilisateur et effectuer les tests de fonctionnement	Ri	<input type="checkbox"/> Eléments de base en électronique
<input type="checkbox"/> Effectuer les opérations de nettoyage et de réglage sur les matériels et équipements	R	<input type="checkbox"/> Technologie des fibres optiques
<input type="checkbox"/> Renseigner les supports de suivi d'intervention et transmettre les informations au service concerné	Cr	<input type="checkbox"/> Procédures de déploiement d'installation
		<input type="checkbox"/> Procédures relatives aux licences et garanties
		<input type="checkbox"/> Normes qualité
		<input type="checkbox"/> Lecture de plan, de schéma
		<input type="checkbox"/> Utilisation de logiciel de gestion de parc informatique
		<input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels de gestion d'appels téléphoniques
		<input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur - GMAO-

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<input type="checkbox"/> Utilisation d'appareils de mesure électrique (multimètre, ...)

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<i>Intervenir dans le cadre d'un environnement d'exploitation :</i> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Aix <input type="checkbox"/> AS 400 <input type="checkbox"/> Gcos <input type="checkbox"/> HP-Ux <input type="checkbox"/> Irix <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> MacOS <input type="checkbox"/> MVS <input type="checkbox"/> Solaris <input type="checkbox"/> Unix <input type="checkbox"/> Windows 	Ri Ri Ri Ri Ri Ri Ri Ri Ri Ri Ri
<i>Réaliser des interventions nécessitant une habilitation :</i> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Habilitation électrique, travaux hors tension (B0, B0V, B1 B1V, H0, ...) <input type="checkbox"/> Habilitation électrique, travaux sous tension (B1T, BN, BR, H1T, ...) 	R R
<i>Installer ou configurer des équipements informatiques, bureautiques :</i> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Configuration standard sur un poste de travail <input type="checkbox"/> Equipement dans l'environnement client <input type="checkbox"/> Serveur réseau 	<input type="checkbox"/> Principes d'intégration de matériels et de logiciels R R R
<i>Intervenir dans le cadre d'une organisation :</i> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> A distance <input type="checkbox"/> Sur sites/clients 	E E

Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Assembler ou intégrer des composants d'équipements informatiques ou bureautiques	R	<input type="checkbox"/> Eléments de base en mécanique générale
<input type="checkbox"/> Effectuer un câblage réseau de matériels informatiques ou bureautiques	R	<input type="checkbox"/> Connectique
<input type="checkbox"/> Désassembler des équipements informatiques, trier les composants en vue d'une réutilisation ou d'un recyclage	Rc	<input type="checkbox"/> Réglementation sur les déchets des équipements électriques et électroniques - DEEE
<input type="checkbox"/> Evaluer des coûts et délais de remise en état et établir un devis d'intervention	C	<input type="checkbox"/> Chiffrage/calcul de coût
<input type="checkbox"/> Mettre en oeuvre 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 (sortie de pièces détachées, ...)	C	<input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels de gestion de stocks
<input type="checkbox"/> Former à l'utilisation de systèmes ou d'équipements informatiques ou bureautiques	Si	
<input type="checkbox"/> Apporter un appui technique dans l'élaboration d'une proposition commerciale	Rs	
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	E	

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'Etat <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 ■ 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 — 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