

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

MINISTERE DE L'EMPLOI ET DE LA
FORMATION PROFESSIONNELLE

SECRETARIAT GENERAL

DIRECTION DE LA FORMATION ET DE
L'ORIENTATION PROFESSIONNELLES

SOUS DIRECTION DE LA GESTION DES
STRUCTURES DE FORMATION

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

MINISTRY OF EMPLOYMENT AND
VOCATIONAL TRAINING

SECRETARY GENERAL

DEPARTMENT OF VOCATIONAL
TRAINING AND GUIDANCE

MAINTENANCE INFORMATIQUE.

***INSTITUT PROFESSIONNELLE DE FORMATION AFRICAINE DES
METIERS D'INGENIERIE ET DE GESTION.***

(I.F.P-A.M.I.G.)

BP : Yaoundé

TEL : 694 620 336 / 678 103 091

1. DESCRIPTION DU MÉTIER.

Cette première section du *Référentiel du diplôme – Maintenance informatique* définit le champ des activités professionnelles auxquelles prépare le diplôme de formation professionnelle.

Souvent intitulé *Référentiel d'activités professionnelles*, il décrit les activités et les tâches que sera appelée à exercer la personne titulaire du diplôme dans les premières années de sa vie professionnelle.

La description du métier s'appuie sur analyse des situations de travail correspondant à la cible du diplôme, suite à une enquête de terrain et des consultations auprès d'employeurs, de formateurs et d'employés. Elle tient également compte des évolutions prévisibles des activités et du métier tel quel.

1.1 Définition

Les tâches et le salaire en maintenance informatique varient d'une entreprise à l'autre et, de plus en plus, certaines personnes titulaires du diplôme s'installent à leur propre compte. Après l'analyse de la situation du travail, on peut dire que la personne qui exerce le métier de maintenance informatique est chargée de l'exploitation des équipements et des logiciels informatique et de l'installation, de l'entretien et du dépannage des équipements informatiques. Ces tâches sont souvent exécutées avec un haut degré d'autonomie, quoique dans certaines grandes entreprises il puisse s'agir de travailler au sein d'une équipe chargée de la maintenance informatique. Le champ d'action comprend, entre autres, l'installation, l'entretien et la sécurisation des équipements informatiques et les logiciels, le dépannage rapide des problèmes décelés, et l'assistance technique aux utilisateurs.

1.1.1 Types d'entreprise

La personne titulaire du Diplôme professionnel « Maintenance informatique » exerce ses activités dans tous les secteurs : entreprise privée, entreprise publique (ministères...), entreprise parapublique, entreprise multinationale, cabinet d'avocat, cabinet de médecin ou encore en auto-emploi.

1.1.2 Emplois concernés

Étant donné la vaste gamme de secteurs où la personne titulaire du Diplôme professionnel « Maintenance informatique » peut exercer ses fonctions, il n'est pas étonnant que les appellations de poste changent d'une entreprise à l'autre, souvent en tenant compte des responsabilités qui lui sont accordées. Il s'agit de personnes qui travaillent pour un service d'informatique dans tous les domaines d'activités professionnelles. On parle, par exemple, de responsable de la ligne « hot line », de responsable de résolution de problèmes, de responsable des systèmes informatiques ou encore de responsable du matériel. Lorsqu'il s'agit d'une équipe de travail, la personne qui exerce le métier en maintenance informatique peut aussi se voir accordée des responsabilités accrues et se voir nommer chef de secteur.

1.1.3 Place dans l'organisation

La personne titulaire du Diplôme professionnel « Technicien en maintenance informatique » exerce en général ses activités dans un service spécialisé au sein d'une entreprise, quoique l'auto emploi soit également possible. Elle est appelée à résoudre des problèmes d'ordre technique qui peuvent se poser lors de l'installation, l'entretien et le dépannage des équipements informatiques.

Le contexte professionnel se caractérise par :

- L'évolution rapide des technologies et logiciels informatiques
- L'informatisation des services organisationnels
- La complexification et l'interconnexion croissante des réseaux

1.1.4 Environnement économique et technique des emplois

Ce métier s'exerce avec un degré d'autonomie et de responsabilité qui varie selon l'organisation, la taille et le domaine d'activité de l'entreprise. Cependant, les relations avec les

autres services influent sur le rythme de travail et imposent des interruptions fréquentes de l'activité en cours.

Le métier est appelé à prendre de l'importance avec la complexité des systèmes informatiques et l'accroissement de l'informatisation dans les entreprises, quelles qu'elles soient. La personne qui exerce le métier en maintenance informatique, sous les ordres de son superviseur hiérarchique, travaille dans tous les services d'une entreprise. Elle a à sa disposition des outils, du matériel informatique et les logiciels utilisés par l'entreprise.

1.2 Responsabilités

Les responsabilités qui sont confiées à une personne titulaire du Diplôme professionnel « Maintenance informatique » peuvent varier selon si elle travaille seule ou en équipe.

Quel que soit la responsabilité, la personne se doit de montrer un intérêt au travail qui lui est confié, d'exécuter ses tâches de façon efficace et correcte et de développer une capacité à toujours apprendre.

1.3 Conséquences de l'évolution technologique sur le métier

Les entreprises utilisent de plus en plus l'outil informatique et l'équipement installé et les logiciels utilisés deviennent de plus en plus sophistiqués et complexes. La personne qui exerce le métier en maintenance informatique se doit de se tenir au courant de tous les nouveaux développements dans son domaine afin d'assurer la maintenance efficace de l'équipement, ainsi que son amélioration continue.

1.4 Perspectives d'emploi

Les perspectives d'emploi sont généralement qualifiées de bonnes si la personne titulaire du Diplôme professionnel « Maintenance informatique » maîtrise bien l'outil électronique et les logiciels nécessaires pour la maintenance. Une bonne connaissance des langues informatiques est essentielle, ainsi qu'une connaissance de l'anglais afin de consulter la documentation nécessaire, souvent rédigée dans cette langue. Toutefois, les perspectives d'emploi doivent être examinées aussi en fonction des conditions de travail (salaires, avantages, évolution).

Le salaire offert est variable et dépend du poste occupé et de la taille de l'entreprise. L'emploi indépendant ne devrait pas être exclu. Les avantages dépendent également de la taille de l'entreprise et des possibilités que cette dernière a pour offrir à ses employés.

Dans le cadre de son parcours professionnel, la personne titulaire du Diplôme professionnel « Technicien en maintenance informatique » pourra assumer des responsabilités accrues ou plus spécialisées à même le service où elle travaille. Les compétences acquises, éventuellement reconnues par la validation des acquis de l'expérience, pourront lui permettre d'accéder à des responsabilités de niveau supérieur.

2. TABLEAU DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS

Le tableau ci-dessous des tâches et des opérations dans le métier en maintenance informatique est le résultat des travaux en atelier sur les principales tâches et opérations que comporte le travail en maintenance informatique. Les opérations décrites lors de l'analyse de la situation du travail renvoient, dans la majorité des cas, au processus d'exécution de chacune des tâches. Ne sont présentées ici que les tâches principales, car chacune d'entre elles comporte des « soustâches » dont le document d'accompagnement fait état.

La personne titulaire du Diplôme professionnel « Maintenance informatique » intervient dans les fonctions suivantes :

Tableau des tâches et opérations
<ul style="list-style-type: none">• Installation des équipements informatiques• Maintien du bon fonctionnement des équipements par le nettoyage, le réglage et le contrôle• Réponses aux besoins nouveaux des utilisateurs
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Échange standard ou à la remise en état d'éléments électriques, électroniques ou mécaniques défectueux<input type="checkbox"/> Application d'une procédure de tests aux différents stades de l'intervention

- Mise à jour des différents logiciels utilisés
- Conseils et assistance technique auprès de l'utilisateur, en intégrant les données liées à son environnement
- Renseignement des documents de suivi

3. CONDITIONS D'EXECUTION ET CRITERES DE PERFORMANCE

Pour chacune des tâches identifiées à la Section 2 de ce référentiel, le tableau ci-dessous donne des informations sur les conditions d'exécution de la tâche ainsi que les critères de performance retenues à la suite de l'analyse de la situation du travail.

Tableau des conditions d'exécution et des critères de performance des tâches et opérations identifiées dans le métier en maintenance informatique.

Tâche	Précisions	Conditions d'exécution	Critères de performance
Installation des équipements informatiques	<ul style="list-style-type: none"> • Installation d'ordinateurs de tout type • Installation d'imprimantes, scanners et autres 	<input type="checkbox"/> Travail autonome, mais peut être fait en équipe	<ul style="list-style-type: none"> • L'équipement est installé correctement • Efficacité dans l'installation • L'équipement fonctionne correctement

Tâche	Précisions	Conditions d'exécution	Critères de performance

<p>Maintien du bon fonctionnement des équipements par le nettoyage, le réglage et le contrôle,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dépoussiérage de l'équipement • Configurer les outils de mesure • Utiliser les outils de mesure 	<p><input type="checkbox"/> Travail autonome, mais peut être fait en équipe</p>	<p><input type="checkbox"/> L'équipement fonctionne au maximum d'efficacité</p>
<p>Réponses aux besoins nouveaux des utilisateurs</p>	<p><input type="checkbox"/> Offrir de l'aide sur l'administration d'un poste local <input type="checkbox"/> Offrir de l'aide sur la configuration d'un logiciel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Travail fait en consultation avec le collègue qui sollicite l'aide • Formation en groupe auprès de collègues lors de l'installation de nouveaux logiciels 	<ul style="list-style-type: none"> • Les doléances des collègues reçoivent une réponse rapide et efficace • Les réponses sont fournies de façon à ce que le collègue puisse comprendre • Les conseils et l'assistance sont offerts de façon efficace et rapide
<p>Échange standard ou la remise en état d'éléments électriques, électroniques ou mécaniques défectueux</p>	<p><input type="checkbox"/> Tâches qui se rapportent aux unités centrales et les périphériques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Travail autonome • Travail exécuté de son propre chef 	<p><input type="checkbox"/> L'équipement fonctionne au maximum d'efficacité</p>

Application d'une procédure de tests aux différents stades de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Tâter • Occulter • Utiliser les outils de mesure 	<input type="checkbox"/> Travail autonome ou en équipe	<input type="checkbox"/> L'équipement est réparé ou mis à jour rapidement, efficacement et correctement
Mise à jour des différents logiciels utilisés	<ul style="list-style-type: none"> • Systèmes d'exploitation • Applications 	<ul style="list-style-type: none"> • Travail autonome • Au besoin, offrir une formation en groupe auprès de collègues lors de l'installation de nouveaux logiciels 	<ul style="list-style-type: none"> • Les logiciels sont installés correctement • Les utilisateurs de logiciels se sentent à l'aise face aux mises à jour
Conseils et assistance technique auprès de l'utilisateur, en intégrant les données liées à son environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Remise en état de logiciels du client • Conseils pour assurer le bon fonctionnement de logiciels 	<input type="checkbox"/> Travail auprès des collègues, souvent un à un	<ul style="list-style-type: none"> • Les utilisateurs peuvent se servir efficacement de l'équipement technologique dont ils disposent • Les conseils et l'assistance sont offerts de façon efficace et rapide

Tâche	Précisions	Conditions d'exécution	Critères de performance
Renseignements des documents de suivi	<input type="checkbox"/> Il s'agit de s'assurer que toute intervention est bien notée	<input type="checkbox"/> Travail autonome, à l'ordinateur	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents de suivi sont tenus à jour • Les renseignements sont consignés de façon claire et précise