

**MINISTERE DE LA JEUNESSE
ET DE L'EMPLOI**

SECRETARIAT GENERAL

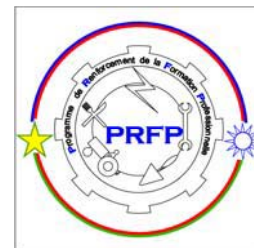
**AGENCE NATIONALE POUR LA
PROMOTION DE L'EMPLOI**

**DIRECTION DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE**

PREMIER MINISTERE

SECRETARIAT GENERAL

**PROGRAMME DE RENFORCEMENT
DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE**



REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES (RAP)

MAINTENANCE INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE

Mars 2010

SOMMAIRE

I.	APPELLATION DU NVEAU DE QUALIFICATION : Technicien	3
II.	DENOMINATION DU METIER : Maintenance informatique et bureautique	3
III.	DESCRIPTION DE L'ACTIVITE	3
IV.	CONTEXTE PROFESSIONNEL.....	3
V.	ANA LYSE DES FONCTIONS, DES ACTIVITES, DES TACHES ET DES OPERATIONS.....	4
VI.	DESCRIPTION DES CONDITIONS DE REALISATION ET DES CRITERES DE REUSSITE.....	9
VII.	SUGGESTIONS AYANT TRAIT A LA FORMATION	18
VIII.	ANNEXE	19

I. APPELLATION DU NIVEAU DE QUALIFICATION : Technicien

II. DENOMINATION DU METIER : Maintenance informatique et bureautique

III. DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

Le technicien en maintenance informatique et bureautique est un professionnel qui effectue en clientèle et en atelier la maintenance, la mise en service, l'installation et la configuration du matériel et équipements de bureau. Il organise et gère ses activités, ses interventions, réalise les documents administratifs nécessaires au fonctionnement de son entreprise.

En atelier : Sur du matériel neuf, il réceptionne, assemble, configure, paramètre et assure les tests de bon fonctionnement avant leur livraison. Sur du matériel retour, il réalise l'adaptation selon la demande exprimée, dépanne et remet en état, reconditionne du matériel en vue de sa revente.

En clientèle : Le technicien installe, met en service, assure le dépannage et la remise en état, adapte les équipements selon les évolutions ou des demandes exprimées et les logiciels bureautiques, il procède à l'entretien préventif et curatif, accompagne le client dans la prise en main de son matériel.

A distance, il réalise le dépannage par téléphone ou par des logiciels appropriés.

IV. CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le métier de technicien en maintenance informatique et bureautique est un métier de service qui consiste à intervenir sur du matériel informatique et bureautique (ordinateurs, scanner, photocopieurs,...). Le technicien intervient à l'atelier et en clientèle sur du matériel neuf ou du matériel retour client. Il travaille le plus souvent seul, parfois en équipe ou en collaboration avec des spécialistes des autres corps de métier. Il est astreint aux délais de livraison et d'intervention.

Dans le domaine de la bureautique et de l'informatique, on assiste à des évolutions profondes qui se généralisent à l'ensemble des éléments constituant les équipements de bureau. Ces équipements comportent des applications logicielles embarquées permettant l'auto-diagnostic et/ou l'auto calibration. Reconnus de plus en plus performants et sophistiqués, ces équipements et matériel de bureau dont l'installation et la maintenance représentent des vecteurs d'emploi très pertinents, nécessitent du technicien une remise en cause permanente et un travail constant de suivi de l'évolution technologique. Il doit donc suivre l'évolution technologique de son domaine d'activité pour être toujours opérationnel et ne pas se laisser distancer des nouveautés.

Ses interlocuteurs étant les secrétaires, comptables, responsables techniques, responsables d'entreprises, directeurs, constructeurs et collègues pairs, il veille à maintenir une bonne tenue vestimentaire et une bonne conduite comportementale

Les horaires de travail varient suivant les lieux de l'emploi, les besoins de l'employeur et les urgences du moment : horaires normales, journée continue, astreintes et système des quarts.

Les perspectives d'emploi et de rémunération sont assez bonnes dans le domaine de la maintenance bureautique et l'auto - emploi reste une opportunité à développer. Les recrutements se font à travers des tests, des essais, des relations, des stages, des formations.

V. ANALYSE DES FONCTIONS, DES ACTIVITES, DES TACHES ET DES OPERATIONS

FONCTION F1: Communication		
Activités	Tâches	Opérations
A1.1 Accueil-conseil	T1.1.1 Informer le client	1.1.1.1 Recevoir le client 1.1.1.2 Ecouter le client 1.1.1.3 Identifier les informations 1.1.1.4 Donner les informations
	T1.1.2 Orienter le client	1.1.2.1 Identifier les besoins du client 1.1.2.2 Analyser les besoins du client 1.1.2.3 Guider le client 1.1.2.4 Conseiller le client
A1.2 Promotion	T1.2.1 Présenter les services et les produits	1.2.1.1 Présenter la structure 1.2.1.2 Expliquer les produits ou prestations 1.2.1.3 Choisir les types de présentation
	T1.2.2 Prospecter le marché	1.2.2.1 Identifier les clients 1.2.2.2 Proposer les offres 1.2.2.3 Négocier les coûts 1.2.2.4 Conclure des marchés ou contrat

FONCTION F2: Technique		
Activités	Tâches	Opérations
A2.1 Maintenance préventive	T2.1.1 Vérifier l'état de fonctionnement	2.1.1.1 Vérifier l'état physique de la machine 2.1.1.2 Mesurer la tension d'alimentation 2.1.1.3 Vérifier les connexions des périphériques 2.1.1.4 Démarrer la machine 2.1.1.5 Tester les fonctions de la machine 2.1.1.6 Tester les fonctions des périphériques 2.1.1.7 Recueillir des informations auprès de l'utilisateur
	T2.1.2 Assurer un entretien d'usage	2.1.2.1 Exploiter le carnet de suivi 2.1.2.2 Déposer les capots de la machine 2.1.2.3 Démontez les éléments de la machine 2.1.2.4 Nettoyer la machine 2.1.2.5 Lubrifier les pièces ou les systèmes mécaniques 2.1.2.6 Graisser les pièces ou les systèmes 2.1.2.7 Remplacer les pièces 2.1.2.8 Remonter les pièces et éléments 2.1.2.9 Reposer les capots 2.1.2.10 Vérifier le fonctionnement de la machine 2.1.2.11 Exécuter les outils système 2.1.2.12 Mettre à jour les programmes 2.1.2.13 Remplir le carnet de suivi
A2.2 Dépannage-Réparation	T2.2.1 Diagnostiquer un dysfonctionnement	2.2.1.1 Recueillir les informations auprès du client 2.2.1.2 Consulter le carnet de suivi 2.2.1.3 Vérifier l'état physique de la machine 2.2.1.4 Démarrer la machine 2.2.1.5 Constater le dysfonctionnement 2.2.1.6 Interpréter le comportement de la machine 2.2.1.7 Interpréter les signaux et les codes émis 2.2.1.8 Localiser l'élément en panne 2.2.1.9 Contrôler les paramètres de l'élément 2.2.1.10 Détecter la panne 2.2.1.11 Remplir la fiche de diagnostic
	T2.2.2 Réparer la panne ou le dysfonctionnement	2.2.2.1 Démontez la pièce ou l'élément défectueux 2.2.2.2 Désouder/Ressouder la pièce ou l'élément défectueux 2.2.2.3 Remplacer la pièce ou l'élément défectueux 2.2.2.4 Régler les paramètres de la pièce 2.2.2.5 Effectuer la mise à jour des programmes et logiciels 2.2.2.6 Réinstaller les programmes et logiciels 2.2.2.7 Vérifier les connexions des nappes et câbles
	T2.2.3 Assurer le test de bon fonctionnement	2.2.3.1 Vérifier le branchement des périphériques 2.2.3.2 Effectuer la mise en marche 2.2.3.3 Tester les fonctions 2.2.3.4 Remplir le carnet de suivi 2.2.3.5 Effectuer la livraison

A2.3 Administration et surveillance	T2.3.1 Assurer le suivi du fonctionnement du parc machine	<p>2.3.1.1 Assurer le respect des périodicités des interventions de maintenance préventive</p> <p>2.3.1.2 Sauvegarder la base des données</p> <p>2.3.1.3 Assurer la mise à jour des bases de données</p> <p>2.3.1.4 Assurer le suivi des interventions de maintenance du parc machines</p> <p>2.3.1.5 Assurer la formation continue des utilisateurs</p>
	T2.3.2 Administrer le réseau	<p>2.3.2.1 Configurer le réseau</p> <p>2.3.2.2 Détecter les pannes matérielles et logicielles du réseau</p> <p>2.3.2.3 Réparer les pannes réseau</p>
A2.4 Assemblage et installation	T2.4.1 Monter les éléments de la machine	<p>2.4.1.1 Rassembler les éléments à monter</p> <p>2.4.1.2 Fixer la carte mère dans le boîtier</p> <p>2.4.1.3 Monter et configurer les lecteurs de disques</p> <p>2.4.1.4 Monter et configurer les barrettes de mémoire</p> <p>2.4.1.5 Monter et configurer le microprocesseur</p> <p>2.4.1.6 Monter les cartes d'extension</p> <p>2.4.1.7 Brancher les périphériques externes</p> <p>2.4.1.8 Brancher les périphériques en option</p>
	T2.4.2 Installer la machine dans son environnement de travail	<p>2.4.2.1 Identifier l'emplacement adéquat</p> <p>2.4.2.2 Vérifier les conditions d'installation</p> <p>2.4.2.3 Déballez la machine</p> <p>2.4.2.4 Installer la machine sur son support</p> <p>2.4.2.5 Connecter les périphériques</p> <p>2.4.2.6 Alimenter la machine</p>
	T2.4.3 Configurer la machine	<p>2.4.3.1 Identifier les programmes et logiciels à installer</p> <p>2.4.3.2 Installer les programmes</p> <p>2.4.3.3 Paramétrer le système</p> <p>2.4.3.4 Brancher la machine au réseau</p> <p>2.4.3.5 Paramétrer le réseau</p>
A2.5 Mise en service	T2.5.1 Effectuer les tests	<p>2.5.1.1 Traiter des informations ou des données</p> <p>2.5.1.2 Produire des documents</p>
	T2.5.2 Initier et conseiller les utilisateurs	<p>2.5.2.1 Donner des informations sur les caractéristiques du matériel</p> <p>2.5.2.2 Donner des conseils d'utilisation</p> <p>2.5.2.3 Donner des conseils d'entretien</p>
A2.6 Rebut	T2.6.1 Assurer le transfert des données	<p>2.6.1.1 Choisir le mode de transfert</p> <p>2.6.1.2 Transférer les données sur le support intermédiaire de sauvegarde</p> <p>2.6.1.3 Transférer les données sur le nouveau système</p>
	T2.6.2 Mettre hors service les anciens appareils	<p>2.6.2.1 Supprimer intégralement les données</p> <p>2.6.2.2 Débrancher les anciens systèmes</p> <p>2.6.2.3 Emballer les appareils</p>

FONCTION F3: Organisation		
Activités	Tâches	Opérations
A3.1 Planification	T3.1.1 Planifier l'intervention	3.1.1.1 Identifier l'intervention 3.1.1.2 Elaborer la fiche d'intervention 3.1.1.3 Identifier le personnel exécutant 3.1.1.4 Identifier le poste de travail 3.1.1.5 Préparer le poste de travail 3.1.1.6 Choisir l'outillage nécessaire 3.1.1.7 Déterminer le temps de l'intervention 3.1.1.8 Affecter les travaux à exécuter
	T3.1.2 Elaborer le carnet de suivi	3.1.2.1 Exploiter la documentation technique 3.1.2.2 Déterminer la périodicité des interventions 3.1.2.3 Programmer les interventions (suivi) 3.1.2.4 Remplir le carnet de suivi
A3.2 Gestion	T3.2.1 Tenir un carnet de compte	3.2.1.1 Identifier les rubriques du carnet de compte 3.2.1.2 Elaborer le carnet de compte 3.2.1.3 Remplir périodiquement le carnet de compte
	T3.2.2 Elaborer un devis	3.2.2.1 Identifier les pièces à changer 3.2.2.2 Quantifier les pièces à changer 3.2.2.3 Déterminer les coûts 3.2.2.4 Evaluer la main d'œuvre 3.2.2.5 Proposer une facture proforma 3.2.2.6 Elaborer une facture
	T3.2.3 Gérer le stock	3.2.3.1 Réceptionner un matériel 3.2.3.2 Elaborer un bon d'entrée ou de sortie 3.2.3.3 Livrer du matériel 3.2.3.4 Suivre le stock 3.2.3.5 Inventorier le stock 3.2.3.6 Informer de l'état du stock
	T3.2.4 Gérer les contrats de prestation	3.2.4.1 Suivre les contrats 3.2.4.2 Exécuter les contrats 3.2.4.3 Respecter les termes des contrats

FONCTION F4: Sécurité et protection de l'environnement

Activités	Tâches	Opérations
	T4.1 Appliquer les règles et normes de sécurité	4.1.1 Utiliser les équipements de protection individuels (gants, casque, chaussures, tenu etc.) 4.1.2 Utiliser l'équipement de protection collective (extincteurs, bacs à sable 4.1.3 Appliquer les règles et normes d'installation 4.1.4 Appliquer les règles et mesure d'hygiène et de santé 4.1.5 Respecter la législation en vigueur
	T4.2 Lutter contre la pollution de l'environnement	4.2.1 Appliquer les normes et règles de protection de l'environnement 4.2.2 Utiliser les équipements de lutte contre la pollution de l'environnement 4.2.3 Appliquer les règles et normes d'hygiène

VI. DESCRIPTION DES CONDITIONS DE REALISATION ET DES CRITERES DE REUSSITE

FONCTION F1: Communication			
Tâches	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de réussite
T.1.1.1 Informer le client	1.1.1.1 Recevoir le client 1.1.1.2 Ecouter le client 1.1.1.3 Identifier les informations 1.1.1.4 Donner les informations	- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, informations reçues - <u>Moyens</u> : Moyens de communications - <u>Matière d'oeuvre</u>	- Le client a reçu les informations nécessaires - Le client est satisfait des informations reçues
T.1.1.2 Orienter le client	1.1.2.1 Identifier les besoins du client 1.1.2.2 Analyser les besoins du client 1.1.2.3 Guider le client 1.1.2.4 Conseiller le client	- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, informations reçues - <u>Moyens</u> : Moyens de communications - <u>Matière d'oeuvre</u>	- Les besoins du client sont identifiés - Le client a reçu les conseils correspondants à ses attentes
T1.2.1 Présenter les services et les produits	1.2.1.1 Présenter la structure 1.2.1.2 Expliquer les produits ou prestations 1.2.1.3 Choisir les types de présentation support de présentation	- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, informations reçues - <u>Moyens</u> : Moyens de communications, dépliants, média, Internet - <u>Matière d'oeuvre</u>	- Le choix du support de présentation répond aux exigences technologiques et du coût - La présentation des services et produits est claire, précise et connue du public
T1.2.2 Prospecter le marché	1.2.2.1 Identifier les clients 1.2.2.2 Proposer les offres 1.2.2.3 Négocier les coûts 1.2.2.4 Conclure des marchés ou contrat	- <u>Lieu</u> : en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, informations reçues - <u>Moyens</u> : Moyens de communications, téléphone. - <u>Matière d'oeuvre</u>	Des potentiels clients sont identifiés Des contrats ou marchés sont conclus

FONCTION F2: Technique			
Tâches	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de réussite
T2.1.1 Vérifier l'état de fonctionnement	2.1.1.1 Vérifier l'état physique de la machine 2.1.1.2 Mesurer la tension d'alimentation 2.1.1.3 Vérifier les connexions des périphériques 2.1.1.4 Démarrer la machine 2.1.1.5 Tester les fonctions de la machine 2.1.1.6 Tester les fonctions des périphériques 2.1.1.7 Recueillir des informations auprès de l'utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels, outillage. - <u>Matière d'oeuvre</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - L'état physique de la machine et les connexions des périphériques sont vérifiés sans oublier ; - Tous les tests de fonctionnement sont réalisés ; - Le fonctionnement de la machine est connu.
T2.1.2 Assurer un entretien d'usage	2.1.2.1 Exploiter le carnet de suivi 2.1.2.2 Déposer les capots de la machine 2.1.2.3 Démontez les éléments de la machine 2.1.2.4 Nettoyer la machine 2.1.2.5 Lubrifier les pièces ou les systèmes mécaniques 2.1.2.6 Graisser les pièces ou les systèmes 2.1.2.7 Remplacer les pièces 2.1.2.8 Remonter les pièces et éléments 2.1.2.9 Reposer les capots 2.1.2.10 Vérifier le fonctionnement de la machine 2.1.2.11 Exécuter les outils système	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels, outillage. - <u>Matière d'oeuvre</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - Le carnet de suivi est judicieusement exploité - La dépose et le démontage sont faits selon les exigences techniques, - La machine est nettoyée, lubrifiée et graissée avec respect des consignes, - Les pièces sont remontées et les capots reposés avec respect des exigences, - Le fonctionnement de la machine est vérifié selon les prescriptions techniques, - Les outils systèmes sont exécutés, - Tous les programmes sont mis à jour, - L'état de fonctionnement est connu, - Le carnet de suivi est soigneusement rempli.

	<p>2.1.2.12 Mettre à jour les programmes</p> <p>2.1.2.13 Remplir le carnet de suivi</p>		
<p>T2.2.1 Diagnostiquer un dysfonctionnement</p>	<p>2.2.1.1 Recueillir les informations auprès du client</p> <p>2.2.1.2 Consulter le carnet de suivi</p> <p>2.2.1.3 Vérifier l'état physique de la machine</p> <p>2.2.1.4 Démarrer la machine</p> <p>2.2.1.5 Constater le dysfonctionnement</p> <p>2.2.1.6 Interpréter le comportement de la machine</p> <p>2.2.1.7 Interpréter les signaux et les codes émis</p> <p>2.2.1.8 Localiser l'élément en panne</p> <p>2.2.1.9 Contrôler les paramètres de l'élément</p> <p>2.2.1.10 Détecter la panne</p> <p>2.2.1.11 Remplir la fiche de diagnostic</p>	<p>- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle</p> <p>- <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe</p> <p>- <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies</p> <p>- <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels, outillage.</p> <p>- <u>Matière d'oeuvre</u></p>	<p>- Tous les défauts de fonctionnement sont identifiés,</p> <p>- Les dysfonctionnements sont identifiés,</p> <p>- Les causes des dysfonctionnements sont connues.</p>
<p>T2.2.2 Réparer la panne ou le dysfonctionnement</p>	<p>2.2.2.1 Démonter la pièce ou l'élément défectueux</p> <p>2.2.2.2 Dessouder/Ressouder la pièce ou l'élément défectueux</p> <p>2.2.2.3 Remplacer la pièce ou l'élément défectueux</p> <p>2.2.2.4 Régler les paramètres de la pièce</p> <p>2.2.2.5 Effectuer la mise à jour des programmes et logiciels</p> <p>2.2.2.6 Réinstaller les</p>	<p>- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle</p> <p>- <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe</p> <p>- <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies</p> <p>- <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels, outillage, appareillages.</p> <p>- <u>Matière d'oeuvre</u></p>	<p>- Les travaux effectués sont conformes aux données techniques du constructeur,</p> <p>- La panne ou le dysfonctionnement est réparé.</p>

	programmes et logiciels 2.2.2.7 Vérifier les connexions des nappes et câbles		
T2.2.3 Assurer le test de bon fonctionnement	2.2.3.1 Vérifier le branchement des périphériques 2.2.3.2 Effectuer la mise en marche 2.2.3.3 Tester les fonctions 2.2.3.4 Remplir le carnet de suivi 2.2.3.5 Effectuer la livraison	- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels - <u>Matière d'oeuvre</u>	- Les travaux effectués sont conformes aux données techniques du constructeur, - La machine est de nouveau fonctionnelle, - Le client est satisfait.
T.2.3.1 Assurer le suivi du fonctionnement du parc machine	2.3.1.1 Assurer le respect des périodicités des interventions de maintenance préventive 2.3.1.2 Sauvegarder la base des données 2.3.1.3 Assurer la mise à jour des bases de données 2.3.1.4 Assurer le suivi des interventions de maintenance du parc machines 2.3.1.5 Assurer la formation continue des utilisateurs	- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels - <u>Matière d'oeuvre</u>	- Les opérations de suivi du parc machines est permanente et correspondent aux exigences techniques, - Toutes les machines du parc sont fonctionnelles.
T.2.3.2 Administrer le réseau	2.3.2.1 Configurer le réseau 2.3.2.2 Détecter les pannes matérielles et logicielles du réseau 2.3.2.3 Réparer les pannes réseau	- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels, outillages, appareillages. - <u>Matière d'oeuvre</u>	- Toutes les opérations d'administration du réseau sont effectuées selon les prescriptions techniques, - Le système réseau est fonctionnel.

T2.4.1 Monter les éléments de la machine	<p>2.4.1.1 Rassembler les éléments à monter</p> <p>2.4.1.2 Fixer la carte mère dans le boîtier</p> <p>2.4.1.3 Monter et configurer les lecteurs de disques</p> <p>2.4.1.4 Monter et configurer les barrettes de mémoire</p> <p>2.4.1.5 Monter et configurer le microprocesseur</p> <p>2.4.1.6 Monter les cartes d'extension</p> <p>2.4.1.7 Brancher les périphériques externes</p> <p>2.4.1.8 Brancher les périphériques en option</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels, outillages, appareillages. - <u>Matière d'œuvre</u> : éléments, barrettes, disques, lecteurs, cartes d'extension 	<ul style="list-style-type: none"> - Les éléments sont montés et configurés avec respect des données constructeur, - La machine est prête pour l'installation.
T2.4.2 Installer la machine dans son environnement de travail	<p>2.4.2.1 Identifier l'emplacement adéquat</p> <p>2.4.2.2 Vérifier les conditions d'installation</p> <p>2.4.2.3 Déballer la machine</p> <p>2.4.2.4 Installer la machine sur son support</p> <p>2.4.2.5 Connecter les périphériques</p> <p>2.4.2.6 Alimenter la machine</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels, outillages. - <u>Matière d'oeuvre</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - L'installation est faite selon les exigences techniques.
T2.4.3 Configurer la machine	<p>2.4.3.1 Identifier les programmes et logiciels à installer</p> <p>2.4.3.2 Installer les programmes</p> <p>2.4.3.3 Paramétrer le système</p> <p>2.4.3.4 Brancher la machine au réseau</p> <p>2.4.3.5 Paramétrer le réseau</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels, outillages. - <u>Matière d'oeuvre</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - La configuration réalisée permet un bon fonctionnement de la machine.
T2.5.1 Effectuer les	2.5.1.1 Traiter des informations	- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle	- Tous les tests prévus sont effectués,

tests	ou des données 2.5.1.2 Produire des documents	- <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels - <u>Matière d'oeuvre</u>	- La machine fonctionne correctement.
T2.5.2 Initier et conseiller les utilisateurs	2.5.2.1 Donner des informations sur les caractéristiques du matériel 2.5.2.2 Donner des conseils d'utilisation 2.5.2.3 Donner des conseils d'entretien	- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels - <u>Matière d'oeuvre</u>	- Les utilisateurs sont initiés sur l'utilisation du matériel, - Les utilisateurs appliquent les conseils reçus.
T2.6.1 Assurer le transfert des données	2.6.1.1 Choisir le mode de transfert 2.6.1.2 Transférer les données sur le support intermédiaire de sauvegarde 2.6.1.3 Transférer les données sur le nouveau système	- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels, outillages - <u>Matière d'oeuvre</u>	- Les travaux de transfert sont exécutés selon les exigences en vigueur.
T2.6.2 Mettre hors service les anciens appareils	2.6.2.1 Supprimer intégralement les données 2.6.2.2 Débrancher les anciens systèmes 2.6.2.3 Emballer les appareils	- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels - <u>Matière d'oeuvre</u>	- Toutes les données ont été supprimées, - Les anciens appareils sont complètement mis hors service et rangés.

FONCTION F3: Organisation			
Tâches	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de réussite
T3.1.1 Planifier l'intervention	3.1.1.1 Identifier l'intervention 3.1.1.2 Elaborer la fiche d'intervention 3.1.1.3 Identifier le personnel exécutant 3.1.1.4 Identifier le poste de travail 3.1.1.5 Préparer le poste de travail 3.1.1.6 Choisir l'outillage nécessaire 3.1.1.7 Déterminer le temps de l'intervention 3.1.1.8 Affecter les travaux à exécuter	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Lieu</u> : Atelier - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies, personnel, outillages - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels - <u>Matière d'oeuvre</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les étapes de la planification ont été respectées, - Les fiches d'interventions sont disponibles, - La planification est conforme à l'intervention.
T3.1.2 Elaborer le carnet de suivi	3.1.2.1 Exploiter la documentation technique 3.1.2.2 Déterminer la périodicité des interventions 3.1.2.3 Programmer les interventions (suivi) 3.1.2.4 Remplir le carnet de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Lieu</u> : Atelier - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : Documents techniques, carnet de suivi, informations recueillies - <u>Moyens</u> : équipements de bureau, machines, logiciels - <u>Matière d'oeuvre</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - Le carnet de suivi élaboré est conforme aux interventions à réaliser ou déjà réalisées.

T3.2.1 Tenir un carnet de compte	<p>3.2.1.1 Identifier les rubriques du carnet de compte</p> <p>3.2.1.2 Elaborer le carnet de compte</p> <p>3.2.1.3 Remplir périodiquement le carnet de compte</p>	<p>- <u>Lieu</u> : Atelier</p> <p>- <u>Autonomie</u> : Seul</p> <p>- <u>Données</u> : Documents techniques, état des entrées et des sorties,</p> <p>- <u>Moyens</u> : carnet des comptes</p> <p>- <u>Matière d'oeuvre</u></p>	<p>- Le carnet de compte est rempli sans oubli,</p> <p>- Les comptes sont toujours arrêtés.</p>
T3.2.2 Elaborer un devis	<p>3.2.2.1 Identifier les pièces à changer</p> <p>3.2.2.2 Quantifier les pièces à changer</p> <p>3.2.2.3 Déterminer les coûts</p> <p>3.2.2.4 Evaluer la main d'oeuvre</p> <p>3.2.2.5 Proposer une facture proforma</p> <p>3.2.2.6 Elaborer une facture</p>	<p>- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle</p> <p>- <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe</p> <p>- <u>Données</u> : Fiche d'intervention, liste des pièces, barème du temps, main d'oeuvre, taxes</p> <p>- <u>Moyens</u> :outil informatique</p> <p>- <u>Matière d'oeuvre</u></p>	<p>- Le devis est conforme au diagnostic, aux interventions et à la réglementation,</p> <p>- Le devis est approuvé par le client.</p>
T3.2.3 Gérer le stock	<p>3.2.3.1 Réceptionner un matériel</p> <p>3.2.3.2 Elaborer un bon d'entrée ou de sortie</p> <p>3.2.3.3 Livrer du matériel</p> <p>3.2.3.4 Suivre le stock</p> <p>3.2.3.5 Inventorier le stock</p> <p>3.2.3.6 Informer de l'état du stock</p>	<p>- <u>Lieu</u> : Atelier, magasin de stock</p> <p>- <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe</p> <p>- <u>Données</u> : matériel, stock de pièces, résultat de l'inventaire</p> <p>- <u>Moyens</u> : outil de gestion de stock, fiche, bons</p> <p>- <u>Matière d'oeuvre</u></p>	<p>- Les entrées et sorties matériel et de pièces sont conformes aux résultats de l'inventaire.</p>
T3.2.4 Gérer les contrats de prestation	<p>3.2.4.1 Suivre les contrats</p> <p>3.2.4.2 Exécuter les contrats</p> <p>3.2.4.3 Respecter les termes des contrats</p>	<p>- <u>Lieu</u> : Atelier ou en clientèle</p> <p>- <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe</p> <p>- <u>Données</u> : clients</p> <p>- <u>Moyens</u> : contrats, termes des contrats</p> <p>- <u>Matière d'oeuvre</u></p>	<p>- Les contrats de prestation sont exécutés avec respect des termes.</p>

FONCTION F4 : Sécurité et protection de l'environnement			
Tâches	Opérations	Conditions de réalisation	Critères de réussite
T4.1 Appliquer les règles et norme de sécurité	4.1.1 Utiliser les équipements de protection individuels (gants, casque, chaussures, tenu etc.) 4.1.2 Utiliser l'équipement de protection collective (extincteurs, bacs à sable) 4.1.3 Appliquer les règles et normes d'installation 4.1.4 Appliquer les règles et mesure d'hygiène et de santé 4.1.5 Respecter la législation en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Lieu</u> : Atelier ou hors atelier - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : équipements de sécurité, matériel de lutte de lutte contre l'incendie, règles et mesure d'hygiène et de santé - <u>Moyens</u> : Législation en vigueur, les contrats de licences <u>Matière d'oeuvre</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Les équipements de protection individuelle et collective sont correctement utilisés, - Les règles et normes d'installation sont appliquées, - Les règles et mesures d'hygiène et de santé sont appliquées, - La législation en vigueur est appliquée.
T4.2 Lutter contre la pollution de l'environnement	4.2.1 Appliquer les normes et règles de protection de l'environnement 4.2.2 Utiliser les équipements de lutte contre la pollution de l'environnement 4.2.3 Appliquer les règles et normes d'hygiène	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Lieu</u> : Atelier ou hors atelier - <u>Autonomie</u> : Seul ou en équipe - <u>Données</u> : équipements, règles et normes d'hygiène - <u>Moyens</u> : équipements, poubelles. <u>Matière d'oeuvre</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles et normes de protection de l'environnement sont appliquées, - Les règles et normes d'hygiène sont appliquées, - Les équipements sont correctement utilisés, - Les déchets sont triés et évacués.

VII. SUGGESTIONS AYANT TRAIT A LA FORMATION

Les échanges avec les professionnels du métier et des formateurs ont fait ressortir des nécessités qui doivent qualitativement améliorer la formation, se sont :

- Elever le niveau de recrutement des entrants en prenant les titulaires du BEPC et aussi justifier l'appellation du niveau de qualification ;
- Relever le niveau des apprenants en expression écrite et orale, en législation
- Initier les apprenants à la gestion des stocks ;
- Equiper suffisamment les ateliers de formation en matériel actualisé ;
- Donner la possibilité aux formateurs d'actualiser leur savoirs et savoir faire par la formation continue ;
- Rechercher les voies et moyens en vue de la valorisation du diplôme au niveau national.

VIII. **ANNEXE**

LISTE DE L'EQUIPE D'ELABORATION DE L'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL (AST)

N°	Nom et Prénom(s)	Structure	Contacts
01	BERE Dominique	FORMULE.B.F	70 11 99 60 78 80 88 43 Trinite3d@yahoo.fr
02	CONGO Salmane	SNC Finances	70 11 97 85 csalmane@gmail.com
03	TOE Izai	MP TIC	70 64 80 49 isotoe@yahoo.fr
04	ZONGO Moussa	MEIN KAMPF	70 28 69 84 Meinkampf2000@yahoo.fr
05	AKAKPO Hamadou	HTC	78 81 31 43 70 49 67 12 akakpson@yahoo.fr
06	ILLA Okana Joël	Wokana Sarl	70 25 93 82 Wokana@fasonet.bf
07	PARKOUDA Yvonne Pélagie	MJE/ANPE	78 00 89 25 Parkymail@yahoo.fr
08	TIMBANGOU Youmali	MJE/Ziniaire	71 34 55 99 tiyoumali@yahoo.fr
09	ZONGO Mamadou	MJE/ANPE	70 31 26 71 ltmd_zm@yahoo.fr
10	SEKONE Abdoul Karim	MESSRS	70 26 82 65 sekoneak@hotmail.com

LISTE DE L'EQUIPE D'ELABORATION DU RAP

N°	Nom et Prénom(s)	Structures	Contacts
01	PARKOUDA Yvonne Pélagie	MJE/ANPE	78 00 89 25 Parkymail@yahoo.fr
02	TIMBANGOU Youmali	MJE/Ziniaire	71 34 55 99 tiyoumali@yahoo.fr
03	ZONGO Mamadou	MJE/ANPE	70 31 26 71 ltmd_zm@yahoo.fr
04	SEKONE Abdoul Karim	MESSRS	70 26 82 65 sekoneak@hotmail.com