

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

SECRETARIAT GENERAL

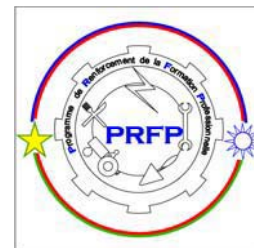
**AGENCE NATIONALE POUR LA
PROMOTION DE L'EMPLOI**

**DIRECTION DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE**

PREMIER MINISTERE

SECRETARIAT GENERAL

**PROGRAMME DE RENFORCEMENT
DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE**



REFERENTIEL DE FORMATION ET DE CERTIFICATION (RFC)

MAINTENANCE INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE

Mars 2010

SOMMAIRE

I. BUTS.....	4
II. DESCRIPTION GENERALE DE LA PROFESSION.....	5
III. LISTE DES SAVOIRS, SAVOIR - FAIRE ET SAVOIR ETRE	6
IV. FORMULATION DES COMPETENCES.....	15
V. LOGIGRAMME DE COMPETENCES.....	16
VI. MATRICE DE COMPETENCES	17
VII. OBJECTIFS OPERATIONNELS	18
VIII. MODULES DE FORMATION	33
IX. ORGANISATION DES ENSEIGNEMENTS	48
X. DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT	49
XI. LEXIQUE	60

INTRODUCTION

Face à la nécessité croissante de mieux adapter le système de formation aux évolutions du marché de l'emploi, le partenariat entre l'école et l'entreprise est devenu au cours de ces dernières années une démarche dont la pertinence est reconnue en matière d'enseignement et formation techniques et professionnels. Il s'agit de rapprocher davantage l'école des secteurs de l'économie afin de faciliter à terme l'insertion professionnelle des jeunes.

Ce rapprochement entre l'école et l'entreprise qui paraît aujourd'hui si naturel a en fait une existence relativement récente. Il a fallu combattre bien de préjugés au prix d'une sensibilisation intensive pour faire admettre le principe de l'intégration des réalités et des besoins de l'économie dans le système éducatif afin de prendre en compte leurs préoccupations. Si les mentalités ont évolué, c'est que la question du chômage et le risque de fracture sociale qui en découle ont imprimé des changements d'attitudes face à la manière dont il convient d'appréhender l'entrée des jeunes sur le marché du travail. En effet, l'accroissement systématique du taux de chômage dans presque tous les pays et la nécessité de former une main d'œuvre qualifiée la plus adaptée possible à un contexte économique mouvant et évolutif ont accru la nécessité de parfaire la relation formation /emploi, l'atteinte de l'adéquation intégrale relevant plutôt de l'utopie.

Devant cet impératif, la mise en place de groupes de travail réunissant des partenaires du système de formation professionnelle et du monde économique permet d'impliquer toutes les parties et de mieux adapter les formations aux évolutions de chaque secteur.

La mise en place de la Commission Nationale de la certification et des Programmes de l'enseignement secondaire, notamment avec le Conseil National des Programmes de formation regroupant les acteurs et les partenaires des différents systèmes rentre dans le cadre de l'amélioration de cette relation formation/emploi.

Ainsi les professionnels mieux informés, faciliteront le recrutement des apprentis de l'entreprise, et des visites instructives d'entreprises nécessaires à la mise en œuvre d'une formation par référentiel. Dès lors les contenus de formation professionnelle sont désormais élaborés à partir d'un « référentiel des activités professionnelles » (RAP) qui décrit l'ensemble des tâches que l'on pourra confier au titulaire du diplôme. Ce référentiel constitue la base contractuelle de chaque formation. Il est utile aux formateurs pour mieux percevoir les objectifs professionnels et pour engager le dialogue avec les tuteurs chargés de participer à la formation et le suivi du programme dual. Cependant, cette description globale des activités professionnelles ne permet pas une organisation rationnelle de la formation et de la certification. Le « référentiel de formation et de certification » (RFC) remplit cette fonction en précisant les compétences nécessaires à l'accomplissement des activités professionnelles, les éléments de contenu en décrivant les savoir-faire cognitifs, psychomoteurs et socio affectifs associés à chaque compétence.

Ce document comporte une partie régissant l'organisation des enseignements et un règlement d'examen.

Cette nouvelle présentation des formations sous forme de référentiel sous-tend une organisation des formateurs en équipes pédagogiques.

I. BUTS

I.1 Buts du système éducatif burkinabè

Le système éducatif burkinabè a pour buts :

- de faire acquérir des connaissances, des attitudes et développer des aptitudes pour faire face aux problèmes de la vie.
- de dispenser une formation adaptée dans son contenu et ses méthodes aux exigences de l'évolution économique, technologique, sociale et culturelle ; elle tient compte des aspirations et des systèmes de valeur en vigueur au Burkina Faso, en Afrique et dans le monde.

La loi portant loi d'orientation de l'éducation ajoute en son article 8 que le système éducatif vise à :

- favoriser une socialisation de l'enfant ;
- permettre aux apprenants de chaque niveau d'enseignement d'acquérir des connaissances générales et techniques et des habiletés fondamentales nécessaires à leur vie en leur donnant la possibilité d'exercer un métier ou d'entreprendre des études à un niveau supérieur et cultiver en eux les valeurs sociales, physiques morales, et civiques, nationales et universelles.

I.2 Buts de l'enseignement et de la formation techniques professionnels

L'enseignement et de la formation techniques et professionnels ont pour buts :

- de rendre le sortant compétent dans l'exercice d'une profession ou apte à entreprendre des études à un niveau supérieur par :
 - L'acquisition des connaissances scientifiques et techniques
 - Le développement de l'éthique professionnelle, du sens de la responsabilité, de l'autonomie et de la capacité d'aptitude aux nouvelles technologies.
- d'assurer l'intégration du formé à la vie professionnelle en lui faisant connaître le marché du travail ainsi que ses droits et ses responsabilités en tant que travailleur ;
- de favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels chez le formé en lui permettant :
 - De développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ; cela en s'informant et en se documentant ;
 - De développer ses capacités d'expression, de créativité et d'initiative ;
 - D'acquérir le sens de la qualité du travail accompli ;
- de favoriser la mobilité professionnelle du formé de la formation professionnelle en lui permettant :
 - De faire des apprentissages de bases larges et transférables ;
 - D'être réceptif à l'égard des changements technologiques et des nouvelles situations

II. DESCRIPTION GENERALE DE LA PROFESSION

II.1 Définition de la profession

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.

II.2 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.

III. LISTE DES SAVOIRS, SAVOIR - FAIRE ET SAVOIR ETRE

FONCTION F1 : Communication

Tâches	Savoirs	Savoir faire	Savoir être
T1.1.1 Informer le client	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de documents techniques - Connaissance des produits et services de l'entreprise - Connaissance des équipements et matériels - Communication professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Exploiter la documentation - Communiquer en milieu de travail - S'exprimer correctement en français - Appliquer les techniques d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne présentation physique - Bonne écoute - Disponibilité - Autonomie
T1.1.2 Orienter le client	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de documents techniques - Communication professionnelle - Connaissance des produits et services de l'entreprise - Connaissance des équipements et matériels - Techniques de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - Exploiter la documentation - Communiquer en milieu de travail - S'exprimer correctement en français - Appliquer les techniques d'accueil - Appliquer les techniques commerciales - Proposer des services et produits - Guider au choix 	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne présentation physique - Bonne écoute - Disponibilité - Autonomie
T1.1.1 Présenter les services et les produits	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de documents techniques - Communication professionnelle - Connaissance des produits et services de l'entreprise - Techniques de présentation 	<ul style="list-style-type: none"> - Exploiter la documentation - Communiquer en milieu de travail - S'exprimer correctement en français - Exploiter les supports de présentation - Choisir le mode de présentation - Utiliser les équipements de présentation - Appliquer les techniques de vente et de négociation 	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne présentation physique - Bonne écoute - Disponibilité - Autonomie
T1.2.2 Prospecter le marché	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de documents techniques - Communication commerciale - Etude des marchés - Techniques de négociation - Techniques de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - Exploiter la documentation - Exécuter une étude de marché - S'exprimer correctement en français - Appliquer les techniques de communication commerciale - Appliquer les techniques de négociations commerciales - Argumenter ses propositions 	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne présentation physique - Bonne écoute - Disponibilité - Autonomie - Patience

FONCTION F2 : Technique

Tâches	Savoirs	Savoir-faire	Savoir être
T2.1.1 Vérifier l'état de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de l'architecture des équipements et des machines - Principe de fonctionnement des machines - Les appareils de mesure du courant électrique. - Les connexions 	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les critères de vérification de la machine. - Utiliser un multimètre - Appliquer les règles de mise en marche des machines - Utiliser les codes de fonction test ou SAV ou de simulation de la machine. - Utiliser les codes test des périphériques - Utiliser les machines et les outils 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect des normes - Autonomie
T2.1.2 Assurer un entretien d'usage	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de la documentation technique - Technique de pose et dépose des éléments de machine - Les lubrifiants. - Principe de fonctionnement de la machine - Equipements et produits de nettoyage - Les outils systèmes ; - Les logiciels et programmes de mise à jour; - Exploitation d'un carnet de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> - Exploiter la documentation technique de réparation de la machine. - Conduire un entretien. - Déposer et reposer les capots des machines.. - Démonter et remonter les kits - Utiliser les produits et équipements de nettoyage. - Lubrifier les pièces ou la machine - Utiliser les outils système - Exécuter une installation de mise à jour. - Relever les paramètres techniques - Exploiter les paramètres techniques - Exploiter le carnet de suivi - Remplir le carnet de suivi de machine. 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect des normes - Autonomie

FONCTION F2 : Technique (suite1)

Tâches	Savoirs	Savoir-faire	Savoir être
T2.2.1 Diagnostiquer un dysfonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de la documentation technique - Exploitation d'un carnet de suivi. - Critères de vérification de la machine. - Principe de fonctionnement de la machine - Techniques et méthodes de diagnostic - Les codes auto diagnostic ou codes pannes - Les instruments de mesure. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conduire un entretien. - Exploiter la documentation - Exploiter le carnet de suivi. - Identifier les éléments de la machine. - Identifier les caractéristiques de la machine - Mesurer les paramètres de fonctionnement - Identifier les causes de dysfonctionnement et les codes pannes. - Interpréter les codes pannes - Exécuter les fonctions test ou SAV ou de simulation de la machine. - Déposer et remonter les pièces ou éléments d'ensembles. - Utiliser les instruments de mesures. - Identifier la pièce défectueuse - Identifier les caractéristiques de la pièce défectueuse - Identifier la panne - Remplir la fiche de diagnostic 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect des normes - Respect des consignes de travail - Rigueur professionnelle

FONCTION F2 : Technique (suite2)

Tâches	Savoirs	Savoir-faire	Savoir être
T2.2.2 Réparer la panne ou le disfonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de la documentation technique - Constitution des machines - Fonctionnement des machines - Technique de pose et dépose des éléments de machine - L'outillage de réparation - Le soudage - Paramètres et systèmes de la machine - Les logiciels d'installations et de configuration. - Les logiciels et programmes de mise à jour - les types de connexions - Les codes tests de fonctionnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir l'outillage adapté - Déposer et remonter les pièces ou éléments d'ensembles. - Dessouder et ressouder les composants électriques et électroniques. - Identifier la pièce à remplacer en respectant tous les paramètres. - Identifier les programmes et logiciels nécessaires - Installer les programmes et logiciels - Régler les paramètres système - Régler les paramètres généraux ou standards 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect des consignes de travail - Respect des normes de protection de l'environnement - Rigueur professionnelle
T2.2.3 Assurer le test de bon fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> - Principe de fonctionnement de la machine - exploitation des manuels d'utilisation - les fonctions de la machine. - les éléments d'un carnet de suivi. - règles et contrats de distribution 	<ul style="list-style-type: none"> - Exécuter les tests de fonctionnement et d'essai de la machine et de ses périphériques 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect des normes des techniques - Autonomie
T2.3.1 Assurer le suivi du fonctionnement du parc machine	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de la documentation technique - Suivi et d'organisation d'un parc machine - Techniques de transfert et de sauvegarde des données - Les logiciels et programmes de mise à jour. - Suivi et organisation d'un parc - Formation continue des utilisateurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Recenser les informations auprès des utilisateurs - Exploiter le carnet de suivi - Interpréter les informations reçues - Exécuter le test de bon fonctionnement - Identifier la nature des interventions de maintenance préventive - Programmer les interventions - Donner des conseils d'utilisation au client 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect des normes techniques - Respect des consignes de travail - Autonomie

FONCTION F2 : Technique (suite3)

Tâches	Savoirs	Savoir-faire	Savoir être
T2.3.2 Administrer le réseau	<ul style="list-style-type: none"> - Topologies des réseaux - Informatiques - Principe de fonctionnement d'un réseau informatique - configuration des réseaux - Contrôle des réseaux - Entretien d'un réseau informatique 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'administration et les interventions sur le réseau. - Réparer et reconfigurer le réseau informatique - Sécuriser le réseau 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect des normes techniques - Respect des consignes de travail - Respect de l'éthique professionnelle - Autonomie - Rigueur professionnelle
T2.4.1 Monter les éléments de la machine	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de la documentation technique de la machine - Constitution générale de la machine - Technique de pose des éléments de la machine et de ses périphériques - Le photocopieur et ses périphériques 	<ul style="list-style-type: none"> - Exploiter la documentation technique de la machine. - Assembler un ordinateur, un photocopieur, - Assembler les périphériques d'un ordinateur. - Assembler les périphériques d'un photocopieur - Connecter les périphériques 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect des normes techniques - Respect des normes de protection de l'environnement - Respect des consignes de travail - Dextérité - Rigueur professionnelle
T2.4.2 Installer la machine dans son environnement de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de la documentation technique - Fonctionnement des systèmes informatiques - Fonctionnement des copieurs et de matériel de bureau - Electronique - Electricité - Normes d'installation 	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir l'emplacement de la machine - déposer la machine dans son environnement de travail - Retirer les objets de protection antichoc de sécurité transport dans la machine - Alimenter la machine - Démarrer la machine 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect des normes techniques - Respect des normes de protection de l'environnement - Respect des consignes de travail

FONCTION F2 : Technique (suite4)

Tâches	Savoirs	Savoir-faire	Savoir être
T2.4.3 Configurer la machine	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de la documentation technique de la machine - Les programmes et logiciels d'installations - Configuration et paramétrage 	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir les programmes et les logiciels à installer - Installer les programmes et logiciels - Configurer les paramètres machine et de réseau - Paramétrer la machine - Produire un document 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect des normes techniques - Respect des consignes de travail - Autonomie
T2.5.1 Effectuer les tests	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation des manuels d'utilisation des machines - Technologie des équipements et matériel de bureau - Fonctionnement des systèmes informatiques - Fonctionnement des copieurs et d matériel de bureau 	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les programmes et logiciels - produire des documents à l'ordinateur - Reproduire des documents à l'aide du photocopieur 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect des normes techniques - Respect des consignes de travail - Autonomie
T2.5.2 Initier et conseiller les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de la documentation technique - Technologie des équipements et matériel de bureau - Fonctionnement des systèmes informatiques - Fonctionnement des copieurs et d matériel de bureau - appui – conseils 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'initiation de l'utilisateur aux fonctionnalités de l'équipement ou de la machine - Identifier le besoin en formation de l'utilisateur - prodiguer des conseils d'utilisation de l'équipement ou de la machine à l'utilisateur 	<ul style="list-style-type: none"> - Ecoute - Patience - Courtoisie
T2.6.1 Assurer le transfert des données	<ul style="list-style-type: none"> - Techniques de transfert et de sauvegarde des données - Support de transfert ou de sauvegarde 	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir les supports de sauvegarde - Sauvegarder des données - Transférer des données sur les supports 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect de l'éthique professionnelle - Rigueur professionnelle

FONCTION F2 : Technique (fin)

Tâches	Savoirs	Savoir-faire	Savoir être
T2.6.2 Mettre hors service les anciens appareils	<ul style="list-style-type: none"> - Technologie des machines - Systèmes d'exploitation et de traitement - Conditions de désinstallation des machines déclassées 	<ul style="list-style-type: none"> - Sauvegarder des données - Transférer des données - Supprimer des données - Déposer du matériel déclassé - Remplacer du matériel déclassé par du matériel neuf 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de sécurité et d'hygiène - Respect de l'éthique professionnelle

FONCTION F3: Organisation

Tâches	Savoirs	Savoir-faire	Savoir être
T3.1.1 Planifier l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de documents techniques - Communication professionnelle - Organisation des ateliers - Constitution des machines et équipements de bureau - Fonctionnement des machines et équipements de bureau - Outillages et équipement des ateliers 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer en milieu de travail - Interpréter les informations reçues - Effectuer un pré diagnostic - Estimer le temps d'intervention - Rédiger l'ordre ou la fiche d'intervention - Choisir le matériel - Choisir l'aire de travail - Repartir les tâches 	<ul style="list-style-type: none"> - Etique professionnelle - Rigueur professionnelle
T3.1.2 Elaborer le carnet de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de documents techniques - Fonctionnement des machines et équipements de bureau - Les rubriques du carnet de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer en milieu de travail - Interpréter les informations - Identifier les interventions - Identifier les périodicités - Rechercher des données techniques - Utiliser l'outil informatique - Mentionner les interventions dans le carnet - Mentionner les interventions à venir 	<ul style="list-style-type: none"> - Etique professionnelle - Rigueur professionnelle
T3.2.1 Tenir un carnet de compte	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de la documentation technique - Recettes, dépenses - Mise à jour du carnet de compte 	<ul style="list-style-type: none"> - Remplir la colonne des recettes et des dépenses - Arrêter le compte journalier - Arrêter le compte périodiquement 	<ul style="list-style-type: none"> - Etique professionnelle - Rigueur professionnelle

FONCTION F3: Organisation (suite)

Tâches	Savoirs	Savoir-faire	Savoir être
T3.2.2 Elaborer un devis	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de documents techniques - Communication professionnelle - Facturation - Constitution des équipements et machines de bureau - Fonctionnement des équipements et machines de bureau - Organisation des ateliers 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer en milieu de travail - Exploiter la documentation technique - Recenser les pièces à changer - Evaluer la quantité des pièces - Déterminer le coût et la main d'œuvre - Rédiger le devis - Rédiger la facture 	<ul style="list-style-type: none"> - Etique professionnelle - Rigueur professionnelle
T3.2.3 Gérer le stock	<ul style="list-style-type: none"> - Communication professionnelle - Exploitation de documents techniques - Constitution des équipements et matériel de bureau - Fonctionnement des équipements et matériel de bureau - Pièces de rechange - Technologie de l'information et de la communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer en milieu de travail - Rechercher des informations - Utiliser l'outil informatique - Codifier et classer les pièces - Remplir un bon de rentrer et de sortie - réceptionner et livrer des pièces - Faire l'état du stock 	<ul style="list-style-type: none"> - Etique professionnelle - Rigueur organisationnelle
T3.2.4 Gérer les contrats de prestation	<ul style="list-style-type: none"> - Communication professionnelle - Organisation des ateliers - Contrat de prestation 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer en milieu de travail - Rechercher des informations - Exécuter les termes de contrat - Suivre l'exécution du contrat 	<ul style="list-style-type: none"> - Etique professionnelle - Rigueur organisationnelle

FONCTION F4: Sécurité, hygiène et protection de l'environnement

Tâches	Savoirs	Savoir-faire	Savoir être
T4.1 Appliquer les règles et normes de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de documents techniques - Normes des équipements - Normes de sécurité - Normes environnementales - Législation en matière de sécurité et de protection de l'environnement - Equipements de protection individuelle et collective 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les équipements de protection - Appliquer les règles et normes d'installation - Appliquer les mesures de prévention des risques professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles et normes de sécurité - Ethique professionnel - Rigueur professionnelle
T4.2 Lutter contre la pollution de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de la documentation technique - Sources de pollution de l'environnement - Normes de protection de l'environnement - Equipement de lutte contre la pollution - Equipements de protection de l'environnement - La législation sur l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les équipements de lutte et de protection contre la pollution de l'environnement - Appliquer les règles et les normes de lutte contre la pollution de l'environnement - Appliquer les règles et les normes d'hygiène - Appliquer la législation en matière d'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des normes et règles sur la protection de l'environnement - Ethique professionnelle - Rigueur professionnelle

IV. FORMULATION DES COMPETENCES

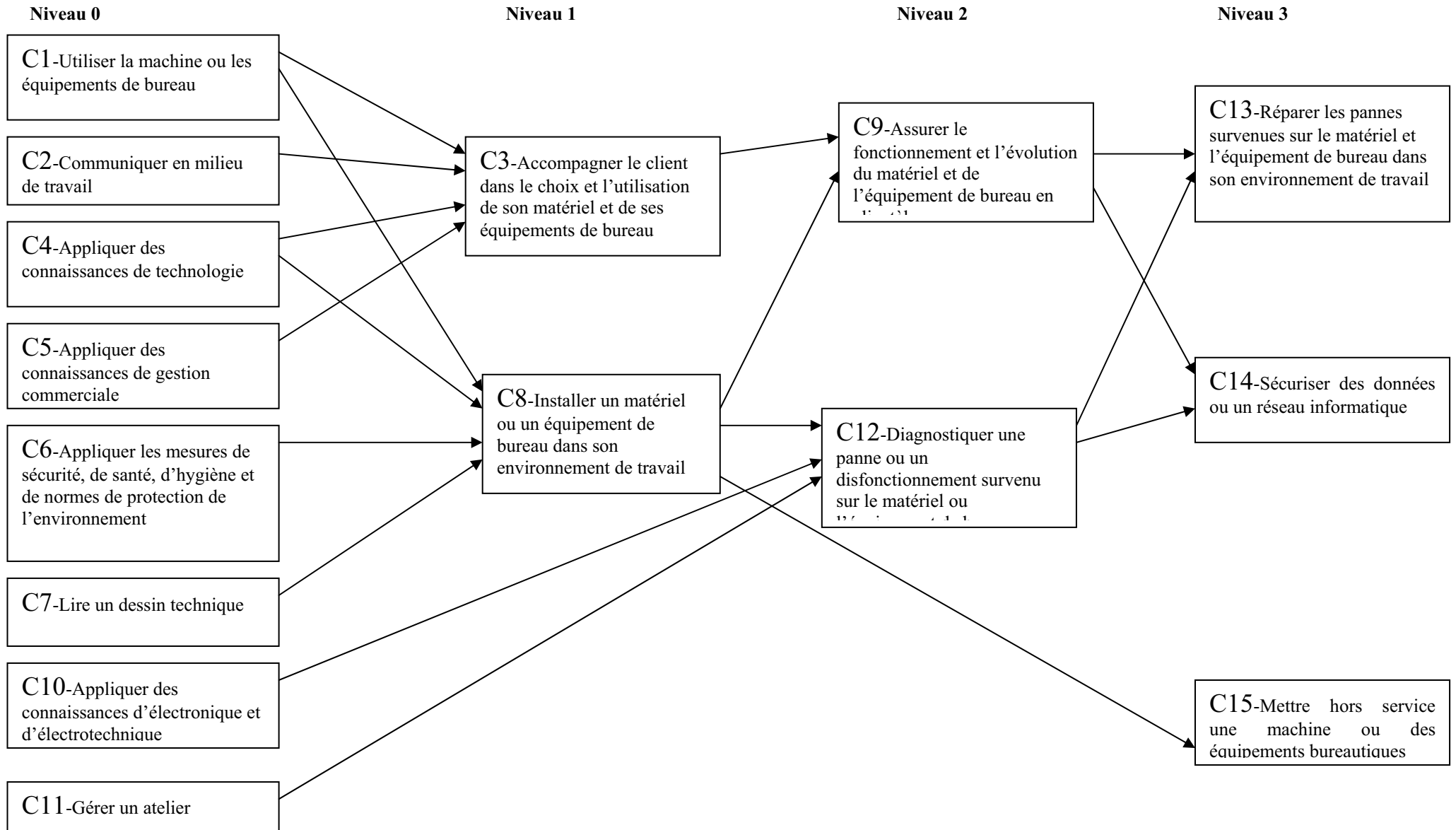
IV.1 Compétences particulières

N° D'ORDE	TACHES CONCERNEES	COMPETENCES PARTICULIERES
01	T1.1.1, T1.1.2, T2.5.2	Accompagner le client dans le choix et de l'utilisation de son matériel et de ses équipements de bureau
02	T2.4.1, T2.4.2, T2.4.3	Installer un matériel ou un équipement de bureau dans son environnement de travail
03	T2.1.1, T2.1.2, T2.2.3, T2.3.1	Assurer le fonctionnement et l'évolution du matériel et de l'équipement de bureau en clientèle
04	T2.2.1	Diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement survenu sur une machine ou sur les équipements de bureau
05	T2.2.2	Réparer les pannes survenues sur le matériel et l'équipement de bureau dans son environnement de travail
06	T2.3.2	Sécuriser des données ou un réseau informatique
07	T2.6.1, T2.6.2	Mettre hors service une machine ou les équipements bureautiques

IV.2 Compétences générales

N° D'ORDE	TACHES CONCERNEES	COMPETENCES GENERALES
01	T1.1, T1.2, T2.1, T2.2, T2.3, T2.4, T2.5, T2.6	Utiliser la machine ou les équipements de bureau
02	T1.1.1, T1.1.2, T1.2.1, T1.2.2, T2.3.1, T2.5.2, T3.2.4	Communiquer en milieu de travail
03	T2.1.1, T2.1.2, T2.2.2, T2.2.3, T2.3.1, T2.3.2, T2.4.1, T2.4.2, T2.4.3, T2.5.1, T2.5.2, T2.6.1, T2.6.2, T3.1.1	Appliquer des connaissances de technologie
04	T1.2.1, T1.2.2, T3.2.1, T3.2.2, T3.2.3, T3.2.4	Appliquer des connaissances de gestion commerciale
05	T4.1, T4.2	Appliquer les mesures de sécurité, de santé, d'hygiène et de protection de l'environnement
06	T2.2.1, T2.2.2, T2.4.1, T2.4.2	Lire un dessin technique
07	T2.1.1, T2.1.2, T2.2.2, T2.2.3, T2.3.1, T2.4.2, T2.5.1	Appliquer des connaissances d'électronique et d'électrotechnique
08	T3.1.1, T3.1.2, T3.2.3, T3.2.4	Gérer un atelier

V. LOGIGRAMME DE COMPETENCES



VI. MATRICE DE COMPETENCES

MATRICE DE COMPETENCES TECHNICIEN EN MAINTENANCE BUREAUTIQUE		OBJECTIFS OPERATIONNELS	DUREE	PROCESSUS						COMPETENCES GENERALES								Formation générale			Total	
COMPETENCES PARTICULIERES				Recevoir des directives	Organiser son poste de travail	Exploiter la doc. technique	Effectuer le travail	Effectuer l'essai	Ranger son poste de travail	Consigner les résultats	Utiliser la machine ou les équipements de	Communiquer en milieu	App. des dtechnologie	Appl. gestion commer.	Appl. les mesures	Lire un dessin techn.	App. Des con. Elect.	Gérer un atelier	Français	Maths. Générales	Droit /législation	Compétences générales
	NUMEROS									01	02	04	05	06	07	10	11				08	
	OBJECTIFS OPERATIONNELS	T								C	S	C	C	S	S	C	C					
	DUREE		H																			
03	Accompagner le client dans le choix et de l'utilisation de son matériel et de ses équipements de bureau	S		Δ		Δ	Δ			●	●	●	●	○		○						
08	Installer un matériel ou un équipement de bureau dans son environnement de travail	C		▲	Δ	▲	▲	▲	Δ	Δ	●	○	●		●	●	●	○				
09	Assurer le fonctionnement et l'évolution du matériel et de l'équipement de bureau en clientèle	C		▲	Δ	▲	▲	▲	Δ	▲	●	○	●		●	●	●	○				
12	Diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement survenu sur le matériel ou l'équipement de bureau	C		▲	▲	▲	▲	Δ	▲	▲	●	●	●		●	●	●	●				
13	Réparer les pannes survenues sur le matériel et l'équipement de bureau dans son environnement de travail	C		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	●	○	●		●	●	●	●				
14	Sécuriser des données ou un réseau informatique	C		▲	Δ	Δ	▲	Δ	Δ	▲	●	○	●		○	●						
15	Mettre hors service une machine ou des équipements bureautiques	C			Δ		▲	▲	Δ	▲	●	○	●									
Total	Nombres d'objectifs	07																				
	Durée de la formation																					

VII. OBJECTIFS OPERATIONNELS

OBJECTIF 01

Objectif de comportement C1 : Utiliser la machine ou les équipements de bureau

Comportement attendu	Conditions d'évaluation	Critères généraux de performance	Précision sur le comportement attendu	Critères particuliers de performance
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable d'utiliser la machine ou les équipements bureautiques selon les conditions d'évaluation, les critères de performances et les précisions prévues.</p>	<p>Lieu : - Salle informatique - Atelier ou ne clientèle</p> <p>Autonomie : Travail individuel</p> <p>Données : Sujet Documents à élaborer</p> <p>Moyens : - Ordinateur complet - Copieur complet</p> <p>Matières d'œuvre : - Consommables informatiques - Consommables de reprographie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le document est produit selon les normes techniques - Le document reproduit au copieur correspond aux données de départ - Respect du délai imparti - Respect des consignes de travail - Respect des normes de présentation et de reproduction 	<ul style="list-style-type: none"> - découvrir le travail demandé - Mettre l'outil informatique est ses périphériques en marche - Mettre le copieur en marche - Entrer les données - Mettre en forme - Produire le document à l'ordinateur - Reproduire le document au copieur 	<ul style="list-style-type: none"> - la méthodologie de travail est scrupuleusement suivie - Exactitude des résultats des opérations - Respect des consignes de sécurité - Respect de la chronologie des étapes - Rigueur professionnelle

OBJECTIF 02

Objectif de situation C2 : Communiquer en milieu de travail

Intension poursuivie	Précisions	Plan de mise en situation	Conditions d'encadrement	Critères de participations
<p>Acquérir la compétence pour communiquer en milieu de travail en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions d'encadrement et les critères de participation prévues :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles et les techniques de communication - Connaître l'influence de l'organigramme du lieu de travail sur la communication - Connaître l'influence du rôle des membres des différents services du lieu de travail sur la communication - Connaître l'influence des objectifs de production ou de prestations de service sur la communication - Connaître les besoins du client 	<p>Phase 1 : information</p> <ul style="list-style-type: none"> - s'informer sur les règles et techniques de communication - s'informer sur l'influence des caractéristiques du lieu de travail (organisation, rôles des acteurs, objectifs de production ou de prestations de service) sur la communication <p>Phase 2 Application</p> <ul style="list-style-type: none"> - appliquer les règles et techniques de communication - analyser l'influence des caractéristiques du lieu de travail sur la communication <p>Phase 3 Synthèse et auto - évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluer ses propres forces et ses limites en matière de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Former les apprenants sur les règles et les techniques de communication - Organiser les exercices de communication - Favoriser les échanges d'idées - Encadrer les travaux de groupe - Assurer la disponibilité de la documentation en matière de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des données pertinentes sur les règles et techniques de communication - Recueil des données pertinentes sur l'influence des caractéristiques du lieu de travail sur la communication. - Faire respecter des consignes de travail - Identifie l'influence des caractéristiques du lieu de travail sur la communication - Identifie ses forces et ses limites en matière de communication

OBJECTIF 03

Objectif de situation C3 : Accompagner le client dans le choix et de l'utilisation de son matériel et de ses équipements de bureau

Intension poursuivie	Précisions	Plan de mise en situation	Conditions d'encadrement	Critères de participations
<p>Acquérir la compétence pour accompagner le client dans le choix et l'utilisation de son matériel et de ses équipements de bureau en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions d'encadrement et les critères de participation prévus :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les équipements bureautiques - Savoir analyser les critères de choix des équipements bureautiques selon les besoins du client - Connaître les performances des différents équipements bureautiques - Savoir exploiter les atouts des différents modèles des équipements bureautiques - Connaître les techniques d'approche de la clientèle - Savoir utiliser le matériel et l'équipement de bureau 	<p>Phase 1 : <u>information</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - s'informer sur l'existence d'une représentation de la marque choisie - S'informer sur les caractéristiques des différents équipements bureautiques vendus sur le marché - s'informer sur l'influence de la température et de l'humidité sur les équipements bureautiques vendus sur le marché - Phase 2 Application - appliquer les règles et techniques de gestion de la clientèle - appliquer les règles et techniques d'appréciation des performances des machines - analyser les besoins du client - analyser le coût en fonction de la performance des machines <p>Phase 3 <u>Synthèse et auto - évaluation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluer ses propres compétences et ses limites en matière de gestion de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> - Former les apprenants sur les règles et les techniques de gestion de la clientèle - Organiser les exercices d'approche de la clientèle - Favoriser les échanges d'idées - Encadrer les travaux de groupe - Assurer la disponibilité de la documentation en matière de gestion de la clientèle - Prodiguer des conseils d'utilisation et d'entretien du matériel et des équipements - Former les apprenants aux règles d'encadrement de la clientèle - Etre courtois 	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des données pertinentes sur les règles et techniques de gestion de la clientèle - Recueil des données pertinentes sur l'influence des caractéristiques des machines par rapport aux besoins du client - Recueil des techniques d'approche de la clientèle - Respect des consignes de travail - Identifie ses compétences et ses limites en matière de gestion de la clientèle

OBJECTIF 04

Objectif de comportement C4 : Appliquer des connaissances de technologie

Comportement attendu	Condition d'évaluation	Critères généraux de performances	Précision sur le comportement attendu	Critères particuliers de performance
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable d'appliquer des connaissances de technologie selon les conditions d'évaluation, les critères de performances et les précisions prévues</p>	<p>Lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salle de classe - Atelier - En clientèle <p>Autonomie :</p> <p>Travail individuel</p> <p>Données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - - sujet de technologie - - objet d'étude technologique <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipements informatiques - Equipements de reprographie <p>Matières d'œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consommables informatiques - Consommables de reprographie 	<p>Respect du délai imparti</p> <p>Respect des consignes de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lire / interpréter le sujet de technologie - Traiter les questions de cours - Définir l'objet de l'étude technologique - Déterminer le rôle de l'objet de l'étude - Indiquer le principe de fonctionnement de l'objet de l'étude - Donner la constitution - Enumérer les fonctions - Lire le schéma de montage - Enumérer les avantages et les inconvénients - Tirer une conclusion 	<ul style="list-style-type: none"> - L'interprétation est exacte - Les réponses aux questions sont exactes - Les principes de fonctionnement donnés sont exacts - Les avantages et les inconvénients énumérés sont pertinents - La conclusion est pertinente

OBJECTIF 05

Objectif de situation C5 : Appliquer des connaissances de gestion commerciale

Intension poursuivie	Précisions	Plan de mise en situation	Conditions d'encadrement	Critères de participations
<p>Acquérir la compétence pour appliquer des connaissances de gestion commerciale en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions d'encadrement et les critères de participation prévues :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles et les techniques de gestion commerciale - Connaître les techniques de vente - Connaître l'influence de l'organigramme du lieu de travail sur la gestion commerciale - Connaître la hiérarchie comptable - Connaître les procédures et conditions d'élaboration des devis et factures - Connaître l'influence des objectifs de production ou de prestations de service sur la gestion commerciale - Connaître les besoins du marché 	<p>Phase 1 : information</p> <ul style="list-style-type: none"> - s'informer sur les règles et techniques de gestion commerciale - S'informer sur la concurrence et les besoins du marché - s'informer sur l'influence des caractéristiques du lieu de travail (organisation, rôles des acteurs, objectifs de production ou de prestations de service) sur la gestion commerciale <p>Phase 2 Application</p> <ul style="list-style-type: none"> - appliquer les règles et techniques de gestion commerciale - Appliquer les techniques de vente - analyser l'influence des caractéristiques du lieu de travail sur la gestion commerciale - appliquer les principes de la rigueur dans le travail <p>Phase 3 Synthèse et auto - évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluer ses propres compétences et ses limites en matière de gestion commerciale - Evaluer le flux et le taux de déperdition de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> - Former les apprenants sur les règles et les techniques de vente et de gestion commerciale - Organiser les exercices de gestion commerciale - Favoriser les échanges d'idées - Encadrer les travaux de groupe - Assurer la disponibilité de la documentation en matière de gestion commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des données pertinentes sur les règles et techniques de gestion commerciale - Recueil des données pertinentes sur l'influence des caractéristiques du lieu de travail sur la gestion commerciale. - Respect des consignes de travail - Identifie l'influence des caractéristiques du lieu de travail sur la gestion commerciale et la vente - Identifie ses compétences et ses limites en matière de gestion commerciale

OBJECTIF 06

Objectif de situation C6 : Appliquer les mesures de sécurité, de santé, d'hygiène et de protection de l'environnement

Intension poursuivie	Précisions	Plan de mise en situation	Conditions d'encadrement	Critères de participations
<p>Acquérir la compétence pour appliquer des mesures d'hygiène, de sécurité et des normes de protection de l'environnement en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions d'encadrement et les critères de participation prévues</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre conscience de l'importance des mesures de santé et de sécurité - Connaître les normes d'installation électrique. - Adapter son comportement aux mesures de santé, de sécurité et aux normes de protection de l'environnement - Connaître les normes de protection de l'environnement - Connaître les normes d'utilisation des machines et des équipements 	<p>Phase 1 Information</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'informer sur les mesures d'hygiène et de sécurité - s'informer sur les normes d'installation électrique - s'informer sur les normes de protection de l'environnement <p>Phase 2 Réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mener des réflexions sur les mesures d'hygiène et de sécurité, les normes d'installation électrique et les normes de protection de l'environnement - Participer aux cadres d'échanges d'idées et de suggestions de moyens efficaces de protections de l'environnement - Faire appliquer les mesures de sécurité, de santé, d'hygiène et de protection de l'environnement <p>Phase 3 Synthèse auto - évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluer son adhésion aux principes de protection de l'environnement. - Produire un rapport relatif aux réflexions sur : <ul style="list-style-type: none"> • les mesures d'hygiène et de sécurité, les normes d'installation et de protection de l'environnement • son comportement et ses attitudes à l'égard de la protection de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Créer des cadres d'échanges d'idées - Motiver les apprenants à entreprendre les activités proposées - Faire- prendre conscience aux apprenants de l'importance des mesures d'hygiène et de sécurité, des normes d'installation électrique et de protection de l'environnement - Assurer la disponibilité de la documentation 	<ul style="list-style-type: none"> - Recueille des données pertinentes sur les mesures d'hygiène et de sécurité, les normes d'installation et de protection de l'environnement - Dispose d'un répertoire des points de réflexion - Exprime ses opinions et ses arguments lors des travaux de groupe - Produit un rapport sur les résultats de réflexion et son comportement et attitudes.

OBJECTIF 07

Objectif de comportement C7 : Lire un dessin technique

Comportement attendu	Condition d'évaluation	Critères généraux de performances	Précision sur le comportement attendu	Critères particuliers de performance
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable de lire un dessin technique selon les conditions d'évaluation, les critères de performances et les précisions prévues</p>	<p>Lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salle de classe - Atelier - En clientèle <p>Autonomie :</p> <p>Travail individuel</p> <p>Données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sujet de dessin technique - objet d'étude <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipements de dessin technique <p>Matières d'œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consommables 	<p>Respect du délai imparti</p> <p>Respect des consignes de travail</p> <p>Respect des normes de représentation et de lecture</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lire / interpréter le sujet de dessin technique - Traiter les questions de cours - Définir l'objet de l'étude - Donner la constitution - Localiser/ délimiter les éléments de l'objet d'étude - Enumérer les liaisons des éléments de l'objet d'étude - Etablir le schéma de montage - Enumérer les avantages et les inconvénients - Tirer une conclusion 	<ul style="list-style-type: none"> - L'interprétation est exacte - Les réponses sont justes - Les liaisons sont définies sans erreurs - Le schéma est exécuté selon les normes - Les avantages et les inconvénients énumérés sont pertinents - La conclusion est pertinente

OBJECTIF 08

Objectif de comportement C8 : Installer un matériel ou un équipement de bureau dans son environnement de travail

Comportement attendu	Conditions d'évaluation	Critères généraux de performance	Précision sur le comportement attendu	Critère particulier de performance
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable d'installer un matériel ou un équipement de bureau dans son environnement de travail selon les conditions d'évaluation, les critères de performances et les précisions prévues.</p>	<p>Lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier - En clientèle <p>Autonomie :</p> <p>Travail individuel</p> <p>Données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carnet de suivi - Fiche d'intervention <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salle équipée d'une installation électrique sécurisée - Programmes sur support logiciel - Ordinateur complet à l'état emballé - Imprimante à l'état emballé - Copieur complet à l'état emballé <p>Matières d'œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consommables informatiques - Consommables de reprographie 	<ul style="list-style-type: none"> - L'ordinateur est prêt à l'utilisation - Le copieur bien est prêt à l'utilisation - Respect des consignes de travail et de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir l'emplacement de la machine - Déposer la machine dans son environnement de travail - Alimenter la machine - Démarrer la machine - Choisir les programmes et logiciels à installer - Installer les programmes et logiciels - Configurer les paramètres de la machine et de réseau - Paramétrer la machine - Tester la machine - Exploiter le carnet de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des consignes de sécurité - Le client est satisfait de l'installation - Les programmes et logiciels installés sont conformes aux prescriptions techniques - La configuration et le paramétrage sont conformes aux besoins du client - La rigueur professionnelle a été respectée - Le test est concluant - le carnet est rempli

OBJECTIF 09

Objectif de comportement C09 : Assurer le fonctionnement et l'évolution du matériel et de l'équipement de bureau en clientèle

Comportement attendu	Conditions d'évaluation	Critères généraux de performance	Précision sur le comportement attendu	Critères de particuliers de performance
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable assurer le fonctionnement et l'évolution du matériel et l'équipement de bureau en clientèle selon les conditions d'évaluation, les critères de performances et les précisions prévues.</p>	<p>Lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier - En clientèle <p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En autonomie ou sous supervision <p>Données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matériel et équipements de bureau <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outillage - Programmes et logiciels - Equipements de mesure et de contrôle <p>Matières d'œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> - consommables 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles et normes de sécurité - Respect des consignes de travail - Le matériel et les équipements sont fonctionnels 	<ul style="list-style-type: none"> - Lire et interpréter le sujet - Organiser son poste de travail - Vérifier l'état de bon fonctionnement - Assurer l'entretien d'usage - Tester les fonctions - Exécuter la mise à jour des bases de données - Exécuter les mises à jour des programmes et logiciels - Assurer les suivis des interventions de maintenance préventive - Exécuter les tests de bon fonctionnement 	<ul style="list-style-type: none"> - L'état de fonctionnement est connu - Le dysfonctionnement est écarté - Les tests sont exécutés avec succès - Les mises à jour sont exécutées avec succès - Le suivi du fonctionnement est régulier - La rigueur professionnelle a été observée

OBJECTIF 10

Objectif de comportement C10 : Appliquer des connaissances d'électronique et d'électrotechnique

Comportement attendu	Conditions d'évaluation	Critères généraux de performance	Précision sur le comportement attendu	Critère particulier de performance
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable d'appliquer des connaissances d'électrotechnique et d'électronique selon les conditions d'évaluation, les critères de performances et les précisions prévues.</p>	<p>Lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salle de classe - Atelier <p>Autonomie :</p> <p>Travail individuel</p> <p>Données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sujet d'électrotechnique - Sujet d'électronique <p>Moyens :</p> <p>Equipements et outillage électroniques</p> <p>Matières d'œuvre :</p> <p>Composants électroniques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du délai imparti - Respect des normes de représentation et des consignes de travail - Fonctionnement des circuits électroniques 	<ul style="list-style-type: none"> - Lire / interpréter un sujet d'électrotechnique et d'électronique - Traiter des questions de cours (schéma, question théorique, démonstration) - Appliquer des formules d'électrotechnique et d'électronique - Exécuter des circuits électroniques - Lire les schémas - Expliquer le schéma de fonctionnement - Utiliser les appareils de mesure 	<ul style="list-style-type: none"> - L'analyse est pertinente - Les réponses sont justes - Les circuits exécutés sont exacts - Les formules appliquées sont conformes au sujet - L'explication des schémas est juste - Les conclusions sont pertinentes

OBJECTIF 11

Objectif de comportement C11: gérer un atelier

Comportement attendu	Conditions d'évaluation	Critères généraux de performance	Précision sur le comportement attendu	Critère particulier de performance
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable de gérer un atelier selon les conditions d'évaluation, les critères de performances et les précisions prévues.</p>	<p>Lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier - Salle équipée du nécessaire de bureau <p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seul <p>Données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - matériel et équipements de bureau - Outil informatique - magasin de stock <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordinateur complet ayant une application de gestion de l'entreprise - Un appareil téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> - La clientèle est satisfaite - L'organisation de l'atelier répond aux normes établies - Devis et factures élaborés à temps - Respect des normes et des règles de sécurité et d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer en milieu de travail - Interpréter les informations - Organiser le poste de travail - Organiser les interventions - Tenir le livret de compte - Tenir de carnet de suivi - suivre le stock - Suivre les contrats - Appliquer les règles et normes de sécurité d'hygiène et de protection de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Les outils sont bien rangés - La propreté est de rigueur - Le livret de compte est à jour - Le carnet de suivi est à jour - Le suivi du stock est régulier - Les contrats sont respectés - La rigueur professionnelle est de mise

OBJECTIF 12

Objectif de comportement C12 : Diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement survenu sur une machine ou sur les équipements de bureau

Comportement attendu	Conditions d'évaluation	Critères généraux de performance	Précision sur le comportement attendu	Critère particulier de performance
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable de diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement survenu sur une machine ou sur les équipements de bureau selon les conditions d'évaluation, les critères de performances et les précisions prévues.</p>	<p>Lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier - En clientèle <p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - seul - ou sous supervision <p>Données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carnet de suivi - Ordinateur en panne - Copieur en panne <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - appareils de diagnostic - Outillage - Documents techniques - Programmes sur supports logiciels <p>Matières d'œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consommables informatiques - Consommables de reprographie 	<ul style="list-style-type: none"> - Les pannes de l'ordinateur sont détectées - Les pannes du copieur sont détectées - La pièce défectueuse est identifiée - Les règles et normes de sécurité sont respectées 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser le poste de travail - Constaté le dysfonctionnement - Préparer le diagnostic - Poser le diagnostic - interpréter les données et paramètres - Détecter la panne - Identifier la pièce défectueuse - Remplir la fiche de diagnostic - Elaborer l'ordre de réparation 	<ul style="list-style-type: none"> - Le poste de travail est bien entretenu - La méthodologie du diagnostic est respectée - L'interprétation des données et paramètres est exacte - Le temps imparti a été respecté - L'ordre de réparation est élaboré - La rigueur professionnelle a été respectée

OBJECTIF 13

Objectif de comportement C13 : Réparer les pannes survenues sur le matériel et l'équipement de bureau dans son environnement de travail

Comportement attendu	Conditions d'évaluation	Critères généraux de performance	Précision sur le comportement attendu	Critère particulier de performance
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable de réparer les pannes survenues sur le matériel et l'équipement de bureau dans son environnement de travail selon les conditions d'évaluation, les critères de performances et les précisions prévues.</p>	<p>Lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier - En clientèle <p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - seul - sous supervision <p>Données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carnet de suivi - Fiche de diagnostic - Ordre de réparation - Ordinateur en panne - Copieur en panne <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outillage et matériels - Mode opératoire - Documents techniques - Programmes et logiciels <p>Matières d'œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consommables informatiques - Consommables de reprographie 	<ul style="list-style-type: none"> - Le mode opératoire est respecté - Les normes et règles de sécurité sont respectées - La panne de l'ordinateur est réparée. - La panne du copieur est réparée - Le matériel est fonctionnel 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser le poste de travail - Exploiter la documentation - Déposer et remonter les pièces ou éléments d'ensemble - Utiliser les instruments de mesure - Dessouder et ressouder les composants électriques et électroniques - Remplacer la pièce défectueuse - Installer les programmes et logiciels - Régler les paramètres système - Régler les paramètres standards - Exécuter les tests de fonctionnement et d'essai de la machine et de ses périphériques - Remplir le carnet de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> - Le poste de travail est bien entretenu - Le temps imparti est respecté - La pièce est remplacée avec respect des prescriptions techniques - Les programmes et logiciels sont installés - Les paramètres sont réglés selon les normes techniques - Les tests de bon fonctionnement sont concluants - La rigueur professionnelle a été respectée

OBJECTIF 14

Objectif de comportement C14 : Sécuriser des données ou un réseau informatique

Comportement attendu	Conditions d'évaluation	Critères généraux de performance	Précision sur le comportement attendu	Critère particulier de performance
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable de sécuriser des données et un réseau informatique selon les conditions d'évaluation, les critères de performances et les précisions prévues.</p>	<p>Lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier - En clientèle <p>Autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seul <p>Données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de confidentialité <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réseau informatique - Outillage - Documents techniques - Programmes sur supports logiciels <p>Matières d'œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consommables de réseau informatique 	<ul style="list-style-type: none"> - Le réseau est fonctionnel et sécurisé - Les données informatiques sont bien sécurisées 	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir l'outillage adapté - Exploiter la documentation - Choisir les programmes et logiciels adaptés - Sécuriser les données informatiques - assurer l'administration et les interventions sur le réseau informatique - Réparer et reconfigurer le réseau informatique - Sécuriser le réseau informatique 	<ul style="list-style-type: none"> - Le réseau est bien administré - Le temps imparti est respecté - Le partage du réseau est satisfaisant - Les consignes de sécurité sont respectées - La rigueur professionnelle est de mise

OBJECTIF 15

Objectif de comportement C15 : Mettre ors service une machine ou des équipements

Comportement attendu	Conditions d'évaluation	Critères généraux de performance	Précision sur le comportement attendu	Critère particulier de performance
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable de mettre hors service une machine ou des équipements selon les conditions 'évaluation, les critères de performances et les précisions prévues.</p>	<p>Lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier - En clientèle <p>Autonomie :</p> <p>Travail individuel</p> <p>Données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carnet de suivi - Fiche d'intervention - Ordinateur complet - Copieur complet <p>Moyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salle équipée d'une installation électrique sécurisée - Matériels de sauvegarde <p>Matières d'œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consommables informatiques - Consommables de reprographie 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les données sont transférées - Toutes les données sont intégralement supprimées - Les machines ou équipements bureautiques sont débranchés et emballés 	<ul style="list-style-type: none"> - Exploiter la documentation - Choisir les supports de sauvegarde - Sauvegarder des données - Transférer des données sur les supports de sauvegarde - Supprimer des données - Déposer du matériel déclassé - Remplacer le matériel déclassé par du matériel neuf 	<ul style="list-style-type: none"> - Les supports choisis permettent un bon transfert - Le respect du temps de l'exercice - Respect des consignes de sécurité - La chronologie a été respectée - Le matériel neuf a été installé - Rigueur professionnelle

VIII. MODULES DE FORMATION

MODULE I : Informatique Bureautique - Reprographie

Durée : 168 heures

Niveau : 1^{ère} année et 3^{ème} année

Objectif visé :

Objectif 01 : Utiliser une machine ou un équipement bureautique

Place dans le référentiel :

Ce module permet d'acquérir des connaissances sur l'utilisation de l'outil informatique et du photocopieur. Les habilités acquises seront utilisées notamment pour la production et reproduction des documents.

Contenus essentiels :

Connaissances	Limites des connaissances
I - Système d'exploitation Windows	Notions de base
II – Les applications Microsoft Office 1° - Microsoft Word 2° - Microsoft Excel 3° - Microsoft Access 4° - Microsoft Power Point 5° - Microsoft Publisher 6° - Microsoft Outlook Express	Niveau 3
III - Internet	
IV - Reprographie	

Démarche pédagogique :

- Cours magistral
- Exercices d'application

Type d'épreuve : Epreuve pratique

MODULE II : Communication/culture générale

Durée : 112 heures

Niveau : 1^{ère} et 2^{ème} année

Objectif visé : Objectif 2 : Communiquer en milieu de travail

Objectif 5 : Appliquer des connaissances de gestion commerciale

Place dans le référentiel :

Ce module vise à développer les connaissances en communication. Les habiletés acquises seront utilisées notamment pour les relations avec la clientèle. Le module est enseigné uniquement en première année.

Contenus essentiels :

Connaissances	Limite des connaissances
<ul style="list-style-type: none">- Techniques de communication- Les relations interpersonnelles (avec les clients, les équipes de travail, les services de l'entreprise)	<ul style="list-style-type: none">· Les éléments de la communication· Les obstacles à la communication· Le message· Les supports· Les canaux

Démarche pédagogique :

- jeux de rôle
- travail de groupe

Type d'épreuve : Epreuve en vue de la participation

MODULE III : Gestion

Durée : 56 heures

Niveau : 1^{ère} et 2^{ème} année

Objectifs visés: Objectif 05 : Appliquer des connaissances de gestion commerciale

Place dans le référentiel :

Ce module permet d'acquérir des connaissances en gestion. Les habiletés acquises seront utilisées notamment pour l'élaboration de devis et la gestion des ressources financières.

Contenus essentiels :

Connaissances	Limites des connaissances
I -Technique quantitative de gestion	<ul style="list-style-type: none">• Notion de bilan ; notion de compte de résultat ; notion de rentabilité ; différents types de coût et leurs calculs
II -Gestion fiscale	<ul style="list-style-type: none">• Types d'impôts• Échéanciers
III - Notion de gestion commerciale	
IV - Notion de gestion de ressources financières	

Démarche pédagogique :

- Cours magistral
- Exercices d'application

Type d'épreuve : Epreuve théorique

MODULE IV : Organisation et gestion des ateliers

Durée : 28 heures

Niveau : 3^{ème} année

Objectifs visés: Objectif 11 : Gérer un atelier

Place dans le référentiel :

Ce module permet d'acquérir des connaissances en gestion d'atelier. Les habiletés acquises seront utilisées notamment pour la gestion des ressources humaines et matérielles.

Contenus essentiels :

Connaissances	Limites des connaissances
I – Gestion des approvisionnements	
1 – Recherche de fournisseurs	
2 – Gestion de stock	<ul style="list-style-type: none">- Tenue d'une fiche de stock- Bon de commande- Bon d'entrée- Bon de sortie
II - Assurance	
1 – Législation de la réparation et de l'entretien	
2 – Service Après Vente	
3 – Documents d'atelier	<ul style="list-style-type: none">- Devis- Facture- Ordre de réparation
III – Matériel d'occasion	
IV – Gestion des horaires de travail	

Démarche pédagogique :

- Cours magistral
- Exercices d'application

Type d'épreuve : Epreuve théorique

MODULE V : Santé – Sécurité – Environnement

Durée : 28 heures

Niveau : 1^{ère} année

Objectif visé :

Objectif 06 : Appliquer des mesures de sécurité, de santé, d'hygiène et de protection de l'environnement.

Place dans le référentiel :

Ce module permet d'acquérir des connaissances sur la santé, la sécurité et les normes de protection de l'environnement. Les habilités acquises seront utilisées notamment pour l'application des techniques de manutention et des règles de secourisme et de lutte contre l'incendie.

Contenus essentiels :

Connaissances	Limites des connaissances
I -Mesures et règles de santé	
II -Mesures et règles de sécurité	
III -Normes de protection de l'environnement	
IV - Secourisme	
V - Lutte contre l'incendie	

Démarche pédagogique :

- Travail de groupe
- Jeux de rôle

Type d'épreuve : Epreuve pratique

MODULE VI : Electrotechnique

Durée : 112 heures

Niveau : 1^{ère} Année

Objectif visé : Objectif 10 : appliquer des connaissances d'électrotechnique et d'électronique

Place dans le référentiel :

Ce cours permet d'acquérir les connaissances essentielles en électrotechnique. Les habiletés acquises, seront utilisées pour le développement des différentes compétences particulières.

Contenus essentiels :

Connaissances	Limites des connaissances
I. LE COURANT CONTINU 1 - Nature du courant électrique 2 - Intensité – Tension	- Constitution de la matière - Conducteurs et Isolants – Le courant électrique – le circuit électrique – les effets du courant électrique – intensité du courant électrique – tension électrique – Isolement électrique
II – RESISTANCE ELECTRIQUE 1 - Lois d'Ohm 2 - Association des résistances 3 - Association des générateurs 4 - loi d'Ohm généralisée 5 - Les résistances	- Définition – désignation – unité - Définition – formules - en série – en parallèle – mixte - en série – en parallèle - Résistances internes r et r' - f.é.m et f.c.é.m - Technologie – utilisation – marquage – schémas - Série
III ENERGIES ET PUISSANCES 1 – Energies – Energie électrique – Energie thermique 2 – Puissances – Puissance mécanique – Puissance électrique – Puissance thermique (Effet et loi de Joule)	- Définition - notion de rendement – unités – formules - Définition - notion de rendement – unités – formules - Définition - notion de rendement – unités – formules - Définition - rendement – unités – formules - Définition - rendement – unités – formules - Définition - rendement – unités – formules - Définition - rendement – unités – formules - Unités – formules - applications
IV - MAGNETISME ET ELECTROMAGNETISME 1 – Aimants 2 – Electromagnétisme – Les électroaimants 3 – Induction électromagnétique – Courants induits (effet générateur) - Auto-induction (inductance) 4 – Forces électromagnétiques – Action d'un champ magnétique sur un courant (effet moteur)	- Propriétés des aimants – types d'aimants - Principe - Principe – types – utilisation - Loi de Faraday - Principe – valeur – sens – domaine d'application - Principe – valeur – sens – domaine d'application - Loi de Laplace. - Principe – valeur – sens – domaine d'application
V - LE COURANT ALTERNATIF - Le Courant Alternatif	

<p>Monophasé – Grandeurs caractéristiques du courant alternatif</p>	<p>- Pulsation (ω) – période (T) – fréquence (f) – amplitude-déphasage (ϕ) – valeur instantanée – valeur efficace – représentation graphique</p>
<p>VI – LES CIRCUITS RLC 1 – Inductance 2 – Le condensateur 3 – Les circuits RL ; RC 4 – Les circuits RLC</p>	<p>Constitution – rôle – capacité – formule – associations - types – utilisation – procédure de vérification – schémas de représentation - Loi d’Ohm – Puissances – Applications</p>
<p>VII - LE TRANSFORMATEUR 1 - Généralités 2 - Le transformateur d’alimentation</p>	<p>- Principe – rôle – constitution générale – schémas – formules – domaine d’utilisation - Principe – rôle – constitution générale – schémas – formules – domaine d’utilisation - dépannage</p>
<p>VIII - MOTEURS A COURANT CONTINU 1 – Généralités sur les moteurs électriques 2 - Principes communs aux moteurs à courant continu 3 – Classification des moteurs à courant continu - Moteur à excitation séparée - Moteur à excitation en dérivation ou shunt - Moteur à excitation série - Moteur à excitation compound - Moteur pas à pas</p>	<p>- Classification des moteurs – types d’utilisation des moteurs – charge du moteur - Principe de base – structure d’un moteur à courant continu – circuits d’induit et d’inducteur – plaque signalétique</p> <p>} Principe – constitution – utilisation</p> <p>- Principe – constitution – types – utilisation</p>
<p>IX - MOTEURS A COURANT ALTERNATIF 1 - Moteur asynchrone monophasé à induction 2 - Moteur monophasé à collecteur ou moteur universel 3 - Moteur synchrone monophasé</p>	<p>Principe de fonctionnement – constitution – procédé de démarrage – schéma de représentation</p>
<p>X - NOTIONS DE SCHEMA</p>	<p>- Rôle du schéma – classification – principaux symboles graphiques de représentation – repérage et identification des éléments – identification des bornes d’appareils – repérage des conducteurs – repérage des organes machines et appareils sur les schémas – repérage des conducteurs sur les schémas – tracé des connexions – méthode d’identification de l’emplacement des symboles</p>
<p>XI - APPAREILS DE MESURES 1 - les appareils de mesures analogiques 2 - les appareils de mesures numériques</p>	<p>- Utilisation – Classification – symboles de représentation qualité – calibres – accessoires – branchement</p>

Démarche pédagogique : Cours magistral et exercices d’application

Type d’épreuve : Epreuve théorique et pratique

MODULE VII : Electronique

Durée : 112 heures

Niveau : 2^{ème} Année

Objectif visé : Objectif 10 : appliquer des connaissances d'électrotechnique et d'électronique

Place dans le référentiel :

Ce cours permet d'acquérir les connaissances essentielles en électronique. Les habiletés acquises, seront utilisées pour le développement des différentes compétences particulières.

Contenus essentiels :

Connaissances	Limites des connaissances
I LES SEMI CONDUCTEURS	
1 - Les corps semi-conducteurs	- Définition - Type N – Type P
2 - Diodes - Généralités - Types	- Définition – fonctionnement – aspect physique – Schéma – utilisation – repérage et codification – procédure de vérification - Diode simple - diode électroluminescente (LED) - diode ZENER – diode photoconductrice - photodiode
3 - Transistors - Généralités - Types	- Définition – fonctionnement – aspect physique – schéma – utilisation – repérage et codification – procédure de vérification - Transistor PNP – transistor NPN – photo transistor – transistor à effet de champ – transistor uni jonction
4 - Thyristor	- Définition – fonctionnement – aspect physique – schéma – utilisation – repérage et codification – procédure de vérification
5 - Triac et le Diac	- Définition – fonctionnement – aspect physique – schéma – utilisation – repérage et codification – procédure de vérification
II – LES ALIMENTATIONS	
1 - Régulateurs de tension	- Définition – fonctionnement – aspect physique – schéma – classification – utilisation – défauts – repérage et codification – procédure de vérification - Types : Séries 78xx, 79xx, 78Lxx, 79Lxx, LM317T
2 - Alimentation stabilisée	- Transformation – redressement - filtrage – stabilisation - régulation
III - Soudage à l'étain	- Matériel de soudure - Procédé

Démarche pédagogique : Cours magistral et exercices d'application

Type d'épreuve : Epreuve théorique et pratique

MODULE VIII : Dessin technique

Durée : 112 heures

Niveau : 1^{ère} année et 2^{ème} année

Objectif visé :

Objectif 07 : Lire un dessin technique

Place dans le référentiel :

Ce module permet d'acquérir des connaissances en dessin technique. Les habilités acquises seront utilisées notamment pour les repères de plans de vue.

Contenus essentiels :

Connaissances	Limites des connaissances
I- Les Dénominations	
1 - Le dessin de conception	Les esquisses – les projections préliminaires
2 - Le dessin de définition	La mise au nette
3 - Le dessin de fabrication	La finition et plan de montage d'usinage
II- Les Traits en dessin technique	
1 - Les Traits continus forts	Arêtes et contours vus
2 - Les traits interrompus courts moyens	Arêtes, contours et fond de filets cachés
3 - Trait continu fin	Lignes d'attache et de cotes, hachures, fond de filet vu, contours de sections, arête fictive, construction géométrique, esquisse
4 - Trait mixte fin	Axes et traces de plan de symétrie, position extrême de pièces mobiles, parties situées en avant d'un plan de coupe
5 - Trait mixte fin terminé par deux traits forts aux extrémités	Traces de plan de coupe
6 - Trait mixte fort	Indication de surface devant subir un traitement thermique complémentaire
III- La Représentation des vues	
- Les différentes vues en dessin technique	Vue de Face, Vue de Dessus, Vue de Gauche, Vue de Droite, Vue de Dessous, Vue d'Arrière, les Echelles, les cartouches ;
IV - Les sections et coupes	
1 - Les Sections	Les sections Sorties, Les Sections Rabattues
2 - Les Coupes normales	La Coupe en projection complète, la coupe en projection utile ou économique
V -La cotation	La cotation des perspectives, la cotation du dessin de définition, la cotation fonctionnelle
VI - Les hachures	
- Les hachures et la matière	Les Métaux, le Cuivre, les Alliages légers, les Matières coulées sur pièces, le plastique, le Bois en Transversale, le Bois en Longitudinale, le Verre
VII - L'écriture	
1 - Les Caractères	Les dimensions normalisées des caractères en hauteurs et en largeur, Les caractères en écriture droite et inclinée, position sur la ligne de cote, Taille selon l'échelle.
2 - Les Chiffres	Les dimensions normalisées des chiffres en hauteurs et en largeur, Les chiffres en écriture droite et inclinée, position sur

	la ligne de cote, Taille selon l'échelle.
VIII - Lecture de Dessin de Pièces Unique et de Pièces Assemblées	Schéma de pièce individuel, Schéma d'Assemblage, Les différentes liaisons mécaniques, les différentes formes des pièces mécaniques.
IX – Les Ensembles Vis – Ecrous et les Outils	Les Vis d'assemblage, les Vis à serrage modéré, les vis à serrage énergétique, les vis auto taraudeuses, les vis à droite, les vis à gauche, les rondelles , les vis de pression, les tournevis, les clés, les pinces.

Démarche pédagogique :

- Cours magistral
- Exercices d'application

Type d'épreuve : Epreuve pratique

MODULE IX : Technologie du copieur

DUREE : 560 heures

Niveau : 1^{ère} année ; 2^{ème} année ; 3^{ème} année

Objectifs visés:

Objectif 03 : Accompagner le client dans le choix et l'utilisation de son matériel et de ses équipements de Bureau

Objectif 04 : Appliquer des connaissances en technologie

Objectif 08 : Installer un matériel ou un équipement de bureau dans son environnement de travail

Objectif 09 : Assurer le fonctionnement et l'évolution du matériel et de l'équipement de bureau en clientèle

Objectif 12 : Diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement survenu sur une machine ou sur les équipements de bureau

Objectif 13 : Réparer les pannes survenues sur le matériel et l'équipement de bureau dans son environnement de travail

Objectif 15 : Mettre hors service les machines

Place dans le référentiel : Ce module utilise les connaissances acquises en électrotechnique en électronique, en logique, et en dessin industriel pour développer des habiletés à installer un copieur, à assurer une maintenance préventive, à diagnostiquer et à réparer les pannes du copieur.

Contenus essentiels :

Connaissances	Limite des connaissances
I - Généralités 1 - Les systèmes de reproduction et leurs procédés de reproduction 2 - Le papier et ses caractéristiques	Facteurs déterminant le choix d'un système de reproduction Facteurs déterminant la qualité de la copie Les caractéristiques générales – La fiche technique – La localisation des pièces (vues externe et en coupe) – L'utilisation du photocopieur.
II - Procédé copie 1 – Définition 2 – Les huit phases du procédé copie	Définition ; principales composantes.
III - Fonctionnement et séquençement	Le système d'exposition – Le système de formation de l'image – Le système de prise et transport papier – Le système de commande Les alimentations électriques et les circuits électriques.
IV - Système mécanique	Pose – dépose - réglages Les structures externe et interne du photocopieur Les ensembles et sections du photocopieur
V - Installation et Déménagement	Localisation – Conditions d'installation – Installation des ensembles et options - Conditions de déménagement.
VI - Entretien (maintenance préventive)	Pièces à remplacer périodiquement - Consommables Tableau d'entretien périodique
VII – Dépannage (maintenance curative)	Réglages techniques Points à vérifier en cas de défauts d'images Disposition et Fonction des pièces électriques Procédure de contrôle des composants électriques et électroniques Dépannage par type de panne. Interprétation des codes pannes Utilisation des codes de simulation ou SAV

VIII - Les options	La trieuse – le CAD – Le magasin recto – verso – Agrafeuse – Scanner – carte imprimante – Carte réseau
IX - Schémas et diagrammes	Lecture des schémas et diagrammes
X - Le copieur numérique	Principe - fonctionnement électromécanique – structure interne et externe

Démarche pédagogique : Lancement et travaux pratiques

Type d'épreuve : Epreuves théorique et pratique

MODULE X : Technologie de l'ordinateur

DUREE : 560 heures

Niveau : 1^{ère} année ; 2^{ème} année ; 3^{ème} année

Objectifs visés:

Objectif 03 : Accompagner le client dans le choix et l'utilisation de son matériel et de ses équipements de Bureau

Objectif 04 : Appliquer des connaissances en technologie

Objectif 08 : Installer un matériel ou un équipement de bureau dans son environnement de travail

Objectif 09 : Assurer le fonctionnement et l'évolution du matériel et de l'équipement de bureau en clientèle

Objectif 12 : Diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement survenu sur une machine ou sur les équipements de bureau

Objectif 13 : Réparer les pannes survenues sur le matériel et l'équipement de bureau dans son environnement de travail

Objectif 14 : Sécuriser des données et un réseau informatique

Objectif 15 : Mettre hors service une machine ou des équipements de bureau

Place dans le référentiel : Ce module utilise les connaissances acquises en électrotechnique en électronique, en logique, et en dessin industriel pour développer des habiletés à installer un ordinateur, à assurer une maintenance préventive, à diagnostiquer, à réparer les pannes de l'ordinateur et à sécuriser des données et le réseau informatique.

Contenus essentiels :

Connaissances	Limite des connaissances
I - Les composants matériels	Généralités
1 - L'Unité Centrale	Formats, Structure interne, ports
2 - Le Clavier	- Types - Principe de fonctionnement
3 - La Souris	- Types - Principe de fonctionnement
4 - L'Ecran	- Taille - Types - Caractéristiques
II - Les composants logiciels	
1 - Le Système d'Exploitation	DOS, Windows, Linux, Mac,...
2 - Les Programmes d'application	Les Traitements de Texte, les Tableurs, les Bases de Données, le Traitement d'Images, les programmes CAD,...
III- Assemblage et Configuration d'un PC	
1 - Assemblage d'un ordinateur	Montage des périphériques dans l'unité centrale
2 - Configuration matérielle	Paramétrage des périphériques matériels
3 - Configuration logicielle	Installation et paramétrage logiciels
IV- Dépannage	
1 - Recherche de pannes	Diagnostic manuel, Diagnostic automatique, Sécurité et Transfert des données avant la procédure de dépannage. Réparation de pannes.
2 - Elaboration d'un guide de dépannage	Thèmes/ Problèmes / Causes / Solutions – Répertoire des pannes courantes

V – Installation et configuration d’un réseau	
1 - Généralités	Topologie ; équipements
2 - Câblage du réseau	Montage de la carte réseau, confection des câbles réseau, fixation des câbles, branchement des ordinateurs dans le réseau.
3 - Paramétrage du réseau	Installation des pilotes, installation des logiciels du réseau, paramétrage des codes de sécurité du réseau. partage des programmes et des fichiers communs.
VI – Notions de télécommunications	

Démarche pédagogique : Lancement et travaux pratiques

Type d’épreuve : Epreuve pratique

MODULE- XI: Législation

Durée : 56 heures

Niveau : 2^{ème} Année

Objectifs visés: Objectif 04 : Appliquer des connaissances de gestion commerciale

Objectif 11 : Gérer un atelier

Place dans le référentiel :

Ce module permet d'acquérir des connaissances en législation. Les habiletés acquises seront utilisées notamment pour l'administration de l'atelier et la gestion des ressources humaines. La législation doit être enseignée en deuxième année.

Contenus essentiels :

Connaissances	Limites des connaissances
I – Droit de travail	
1 - Définition du droit de travail	
2 - Objet et la portée du droit de travail	<ul style="list-style-type: none">• Protection du travailleur• Organisation des relations collectives• Protection de l'emploi
3 - Principes fondamentaux du droit de travail	
4 - Champ d'application du droit de travail	
5 - Dimension des relations en droit de travail	
6 - Caractères du droit de travail	
7 - Sources du droit de travail	
II – Les institutions internationales du travail	
1 - L'OIT et les institutions interafricaines du travail	
2 - Les institutions administratives, juridictionnelles et professionnelles	
III – Les rapports individuels de travail	
- Contrat de travail	Notions ; Formation ; Nullité ; Effet obligatoire ; Exécution ; Modification ; Suspension ; Rupture
IV – Les rapports collectifs du travail	
1 – Notion d'action collective	
2 – La grève – le lock-out	
3 – Les modes de solutions pacifiques des conflits collectifs	
4 – La convention collective et les accords collectifs d'établissement	

Démarche pédagogique :

- Cours magistral
- Exercices d'application

IX. ORGANISATION DES ENSEIGNEMENTS

MATIERES	Première année		Deuxième année		Troisième année		Volume horaire par matière
	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	
HEURES/SEMAINE							
Culture générale/ Communication	2	2	2	2			112
Informatique bureautique-reprographie	4	4			4		168
Gestion	1	1	1	1			56
Législation			2	2			56
Santé, sécurité, environnement	1	1					28
Organisation et gestion des ateliers					2		28
Technologie de l'ordinateur et TP	8	8	8	8	8		560
Technologie du copieur et TP	8	8	8	8	8		560
Electrotechnique	4	4					112
Electronique			4	4			112
Dessin industriel	2	2	2	2			112
Stage de terrain							560
TOTAUX	30	30	27	27	22		2464 h

Stage de terrain

X. DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT

X.1 Guide d'équipement

SPECIALITE: Maintenance informatique et bureautique
--

Remarque : Les quantités seront définies pour un groupe de douze (12) apprenants

Les caractéristiques ne devront indexer ou faire allusion à aucune "marque" précise.

ATELIER DE REPARATION

N°	DESIGNATION	CARACTERISTIQUES	QTE
MOBILIER			
01	Bureau du professeur	de ± 125cm long x 80cm large x 70cm haut, piétement métal en bordure avec un tiroir classeur et un tiroir crayons	06
02	Chaise droite	métal et bois, empilant, pour visiteurs	18
03	Chaise droite	métal et tissus, pour professeur	06
04	Classeur métallique	à 4 tiroirs pour dossiers suspendus de 40cm	06
05	Table, piétement métal	de ± 120 long x 80cm large x 73cm haut	06
06	Chaise droite	métal et bois, emplilantes	100
07	Table, piétement métal	De ± 120cm long x 80xm large x 73cm haut	06
ATELIER			
08	Armoires métalliques	avec 2 portes et 6 tablettes ajustables, verrouillant ± 40cm profond x 120 large x 200cm haut	18
09	Chaise	acier et plastique pour élèves	100
10	Etagère en métal	5 ± tablettes 40cm profond x 90cm large x 200cm haut, robuste, compatible avec application alimentaire	06
11	Pupitre élève	70cm x 50cm	24
12	Tabouret avec dossier	ajustable ± (56cm à 84cm)	24
13	Chariot en métal à roulettes	à 2 plateaux métal ou plastique, ± 750cm long x 400 large x 1000 long.	01
14	Compresseur à air	Avec accessoires complets 24 Kg	02

ATELIER (Suite)				
15		Aspirateur mobile	Avec accessoires complets	05
16		Caisse d'outils de maintenance électronique		15
17		Multimètre digital	Fonction voltmètre ; ampèremètre ; ohmmètre ; testeur de continuité sonore ; testeur de transistors, condensateurs, ...	25
18		Composants électroniques	Résistances radio ; rhéostat ; potentiomètre ; inductance ; relais électromagnétique ; condensateurs chimiques et céramiques ; transformateurs multi secondaires ; diodes (ordinaire ; en pont redresseur ; de puissance ; zener ; photodiode, led ; afficheurs 7 segments) ; transistors (PNP ; NPN) phototransistors ; triacs, diacs ; thyristors ; régulateurs de tension (78xx ; 79xx ; 78Lxx ; 79Lxx ; LM317T) ;	10
19		Plaque électronique présensibilisée		15
20		Simulateur	Analogique et logique	05
21		Vidéo projecteur		03
22		Alimentation stabilisée	+ 15V et - 15V ; 0V à 30V ; +12V et -12V ; +5V et -5V	15
23		Plaque sensible pour circuits imprimés		30
24		Insoleuse		03
25		Solution de révélation		20
26		Solution de gravure		20
27		Graveuse		05
28		Oscilloscope	Numérique ; 2 voies ; analogique	15
29		Générateur de fonction	Basse fréquence	15
30		Poste à souder	A l'étain résiné ; température réglable	30
31		Cordons équipés pour câblage sur simulateur		200
32		Circuits logiques	Fonction OU ; ET ; Bascule	03
33		Plaques à essai électronique		30
34		Ordinateurs complets	Pentium 4 ; 2GHz ; 2 Go DDR ; 500 Go HDD; écran plat	25
35		Carte mère		30
36		Carte réseau		30
37		Disque dur 80 Go		30
38		Lecteur de CD		30
39		Nappe IDE		30
40		Câble SATA		30
41		Boîte d'alimentation		30
42		Photocopieur analogique		05
43		Photocopieur numérique		05
44		Photocopieur couleur		05
45		Carte imprimante pour photocopieur		15
46		Carte réseau pour photocopieur		15

47		Carte scanner pour photocopieur		15
48		Socle		15
49		Scanner		05
50		Pinces à sertir	Pour cables réseau informatique	15
51		Switch	Pour réseau informatique	12
52		Boîte d'embouts	RJ 45	02
53		Rouleau de cable réseau	RJ 45	05
54		Goulotte en mètre		200
54		WebCam		15
55		Modem Wi-Fi		25
56		Ordinateur portable		10
57		Prise réseau		100
58		Testeur de câbles réseau		10

X.2 Guide d'évaluation

- **Evaluation d'un objectif de situation**

Objectif 03 : Accompagner le client dans le choix et de l'utilisation de son matériel et de ses équipements de bureau

Activités de formation	Apprentissage en %	Evaluation en %	Manifestation de la participation
Phase 1 : Informations : - S'informer sur les besoins du client.	10	20	Ecouter attentivement le client
- S'informer sur les possibilités de choix et d'utilisation des équipements bureautiques.	20	20	. Effectuer des recherches documentaires sur les applications du matériel et équipements bureautiques
Phase 2 : Application : - Identifier les besoins du client.	25	20	Faire des propositions au client.
- Aider le client à la prise en charge de son matériel	20	10	Former le client à l'utilisation de ses équipements bureautiques
Phase 3 : Synthèse, intégration et auto-évaluation : - Evaluer l'adaptabilité du matériel aux besoins du client - Evaluer la maîtrise dans l'utilisation des équipements bureautiques.	10 15	30	- Produire un rapport sur l'adaptabilité du choix du matériel. - Porter une appréciation sur la qualité du document produit

Légende :

- Pondération de l'apprentissage (appr en %) : Indique le temps d'apprentissage en pourcent à consacrer pour chaque activité de formation.
- Pondération de l'évaluation (éval en%) : indique l'importance en pourcent de chacune des activités de formation retenues à des fins d'évaluation.

Tableau de spécification

Manifestation de la participation	Pondération en %	Eléments critères	Pondération en %
Phase 1 : Informations : Ecouter attentivement le client	10		20
Effectuer des recherches documentaires sur les applications du matériel et équipements bureautiques	20		20
Phase 2 : Application : - Faire des propositions au client.	25	.	20
- Former le client à l'utilisation de ses équipements bureautiques	20	.	10
Phase 3 : Synthèse, intégration et auto-évaluation : - Evaluer l'adaptabilité du matériel aux besoins du client - Evaluer la maîtrise dans l'utilisation des équipements bureautiques.	10 15	- Produire un rapport sur l'adaptabilité du choix du matériel. - Porter une appréciation sur la qualité du document produit	30

Guide d'évaluation

- **Evaluation d'un objectif de comportement**

Objectif 01 : Utiliser le matériel ou les équipements bureautiques

Eléments de formation	Apprentissage %	Evaluation %	Aspects observables ou thèmes de connaissance	P/C
Découvrir le travail demandé	10	-	- Lecture du sujet - Interprétation	C
Choisir la technique de présentation	20	20	- Identification des techniques de présentation - Fonctionnement de la machine - Choix du mode de présentation	C C C
Produire des documents à l'outil informatique	40	50	- Saisi du document - Mise en forme - Production	P P P
reproduire des documents à l'aide du copieur	30	30	- Mise en forme du document - Reproduction	P P

Légende :

- Pondération de l'apprentissage (appr en %) : Indique le temps d'apprentissage en pourcent à consacrer pour chaque activité de formation.
- Pondération de l'évaluation (éval en%) : indique l'importance en pourcent de chacune des activités de formation retenues à des fins d'évaluation.

Tableau de spécification (Epreuves théoriques)

Objet d'évaluation	Thèmes de connaissance	Pondération %	Eléments de connaissance	Pondération %
Choisir les techniques de présentation	1- Fonctionnement de la machine	20	- Principe de fonctionnement de l'ordinateur	5
	2- Identification des techniques de présentation		- Principe de fonctionnement du copieur	5
			- Liste des techniques de présentation	2
	3- Choix du mode présentation		- Caractéristiques des techniques de présentation	3
			- Choix des modes de présentation en fonction des caractéristiques	5

Tableau de spécification (Epreuves pratiques)

Eléments d'évaluation	Stratégie d'évaluation	Aspects observables	Pond %	Eléments critères	Pond %
Produire des documents à l'outil informatique	PS/PT	1- Saisi du document 2- Mise en forme du document 3- Reproduire le document	50	- Mise en marche de l'appareil - Utilisation du clavier - Utilisation de la table de menu - Utilisation de la table des fonctions - Mise en marche de l'imprimante - Impression du document - Arrêt de l'ordinateur et des périphériques	5 10 10 10 5 5 5
Reproduire des documents à l'aide du copieur	PS/PT	4- Mise en forme du document 5-Reproduction du document	30	- Mise en marche du copieur - Choix des paramètres de la copie - Lancement de la copie et arrêt du copieur	5 15 5

Description sommaire de l'épreuve

Éléments critères	Remarques
<p>Données de l'épreuve</p>	<p>L'épreuve comprend deux parties. La première partie (théorique) porte sur : - Le fonctionnement de la machine - L'identification des techniques de présentation d'un document - Le choix du mode présentation</p> <p>La deuxième partie (travaux pratiques) porte sur : - La production d'un document à l'outil informatique - La reproduction d'un document à l'aide d'un copieur</p> <p>L'apprenant aura à sa disposition : - Un ordinateur et son imprimante - Un copieur - Le travail demandé</p>
<p>Commentaire sur les éléments critères</p> <p>1- Principe de fonctionnement de l'ordinateur</p> <p>2- Principe de fonctionnement du copieur</p> <p>3- Liste des techniques de présentation</p> <p>4- Caractéristiques des techniques de présentation</p> <p>5- Choix des modes de présentation en fonction des caractéristiques</p>	<p>Première partie : théorique</p> <p>- On observera que toutes les étapes de fonctionnement de l'ordinateur ont été données - On observera que toutes les étapes de fonctionnement de l'ordinateur ont été données - On constatera la présence de toutes les techniques de présentation - On constatera que toutes les caractéristiques sont présentes</p> <p>- On constatera la conformité du mode choisi avec les caractéristiques du document</p>
<p>1-Mise en marche de l'appareil</p> <p>2-Utilisation du clavier</p> <p>3- Utilisation de la table de menu</p> <p>4- Utilisation de la table des fonctions</p> <p>5- Mise en marche de l'imprimante</p> <p>6- Impression du document</p> <p>7-Arrêt de l'ordinateur et des périphériques</p>	<p>Deuxième partie : travaux pratiques On constatera :</p> <p>- Que l'appareil est mis en marche selon les normes de sécurité - Que l'utilisation du clavier est conforme à sa configuration - Que l'utilisation de la table des menus est conforme aux caractéristiques du document - Que l'utilisation de la table des fonctions est conforme aux caractéristiques du document - Que la mise en marche de l'imprimante est conforme aux normes de sécurité - Que le choix de l'imprimante est exact et les caractéristiques du document sont conforme aux données - Que l'arrêt de l'ordinateur et de l'imprimante respecte les normes techniques</p>

8-Mise en marche du copieur	- Que a mise en marche respecte les normes techniques
9-Choix des paramètres de la copie	- Que les paramètres choisis sont conformes aux caractéristiques du document
10- Lancement de la copie et arrêt du copieur	- Que le lancement de la copie et l'arrêt du copieur sont conformes aux normes techniques

Durée de l'épreuve : 4 heures

Seuil de réussite : 50%

X.3 Plan de formation des formateurs et liste des formateurs à former

Liste des formateurs :

- PARKOUDA K. Yvonne Pélagie
- TIMBANGOU Youmanli
- ZONGO Mamadou

N° d'ordre	Domaine de formation	Durée	Structure ou personne ressource
01	Secourisme	16 heures	Sapeurs pompiers
02	Réseaux informatiques	Une semaine	ITMD ; ISIG
03	Maintenance des copieurs	Une semaine	ITMD ; Wokana Sarl
04	Perfectionnement en maintenance informatique	Une semaine	ITMD ; ISIG
05	Gestion des stocks	30 heures	ITMD ; CAGEFIC
06	Exploitation de référentiels	Une semaine	DGIFPE
07	TIC et Numérisation	Trois mois	Extérieur
08	Développement et gestion de sites WEB	Trois mois	ITMD ; ISIG
09	Télécommunications	Trois mois	ITMD ; ISIG

XI. LEXIQUE

Activité :

C'est l'ensemble des tâches effectivement réalisées par la personne concourant à une ou plusieurs fonctions de l'entreprise, selon des conditions d'exercice identifiées.

Capacité :

Ensemble des performances constatées qui peuvent être définies par un ou des référentiels de contenu de formation.

Les capacités sont souvent exprimées en termes de savoirs et savoir faire.

Une capacité représente la possibilité de réussite dans l'exécution d'une tâche ou l'exercice d'une profession.

Possibilité ou pouvoir de comprendre, d'apprendre, de faire.

Dimension interne de tout individu, à l'origine de comportements et d'opérations mentales de mêmes types.

Une capacité est infinie, on ne peut que la développer et non l'acquérir. Elle fédère les compétences.

On dit souvent que la capacité est la faculté de pouvoir produire un ou plusieurs comportements adéquats, dans une situation donnée.

Compétence :

Capacité reconnue en telle ou telle matière.

Aptitude d'une personne à décider.

Ensemble des savoir-faire et des connaissances mobilisés dans une action et adaptés aux exigences d'une situation d'emploi.

Ensemble des savoirs et de savoir-faire permettant de résoudre une classe de problèmes.

Une compétence est toujours apprise. Elle ne relève pas d'une prédisposition même si elle peut se greffer sur celle-ci.

Une compétence est organisée. Elle est constituée de différentes habiletés et connaissances convergentes vers un but. La compétence est finalisée.

Une compétence est stabilisée. Elle est susceptible de résister à l'oubli. Elle est finie, on peut vérifier son acquisition.

Une compétence ne se manifeste qu'à l'occasion d'une performance, c'est-à-dire d'un comportement observable et mesurable.

Les compétences sont de « tailles diverses ». Une compétence « globale » regroupe plusieurs compétences « partielles ».

Compétence professionnelle :

Mise en œuvre de capacités en situation professionnelle qui permettent d'exercer convenablement une fonction ou une activité.

Compétences particulières :

Les compétences particulières ont pour objectif de rendre la personne capable d'exercer son métier de manière efficace. Elles correspondent aux activités / tâches déclinées dans le rapport d'AST.

Compétences générales :

L'acquisition des compétences générales rend l'individu capable de faire des démarches et d'agir sur son environnement professionnel en termes d'intégration et de prise de décisions par rapport aux choix et aux perspectives d'évolution qu'il envisage pour la gestion de sa carrière.

Elles correspondent à des activités de travail, significatives et périphériques aux tâches. Elles permettent l'exercice d'un métier sous un angle plus complet.

Exemple de compétence générale : « Communiquer avec les apprenants »

Connaissances :

Ensemble d'informations détenues en propre par l'individu, afférentes aux objets et à l'environnement, aux propriétés de ces objets, aux lois relatives à cet environnement

Emploi :

Ensemble de situations concrètes de travail pouvant porter des dénominations variables selon les entreprises et qui présentent des caractéristiques analogues de différents points de vue :

- place dans l'organisation de l'entreprise,
- nature des activités.

En conséquence, le savoir-faire ne peut être appréhendé par l'observateur extérieur que par l'action elle-même et ses traces matérielles. (Paroles, gestes, modification des objets etc....)

Tâche :

C'est la description élémentaire de l'activité correspondant à une prestation attendue, à partir des ressources dont dispose la personne et en fonction des exigences qui lui sont fixées.

Opération :

Action qui décrit les phases de réalisation d'une tâche ; elle correspond aux étapes des tâches à accomplir. Elle est reliée surtout aux méthodes et aux techniques utilisées ou aux habitudes de travail. L'opération permet d'illustrer un processus de travail.

Analyse de situation de travail (AST):

L'Analyse de situation de travail est définie comme la collecte de données permettant de tracer le portrait conforme à la réalité et le plus complet possible de l'exercice d'un métier et /ou d'une profession. Ces données concernent :

- La description générale de l'emploi (profil général),
- Les tâches et opérations à exercer,
- Les critères de performance permettant l'accès au marché du travail,
- Les connaissances, habilités transférables et attitudes socio affectives nécessaires à l'exercice de la profession,
- Les suggestions se rapportant aux aspects organisationnels, pédagogiques et matériels de la formation pour l'emploi, objet de l'analyse.

L'AST est préparée en tenant compte des résultats d'enquêtes menées auprès des entreprises concernées. Elle aboutit à un résultat matérialisé par la production d'un rapport qui structure les données collectées.

Fonction :

C'est un ensemble d'activités dans l'entreprise orientées vers une même finalité (fonction « personnel », fonction « financière », fonction « maintenance »...).

La fonction a un caractère collectif.

Elle finalise l'activité individuelle.

Elle peut dans certains cas se subdiviser en sous- fonction. (Exemple : la fonction « magasinage » peut être décomposée en : réception, stockage, préparation de commandes...).

Performance :

Objectif minimum à atteindre en fonction des critères de formation définis et adaptés à un groupe déterminé. Comportement observable et mesurable.

Pré acquis :

Ensemble de savoirs et savoir-faire maîtrisé par le formé à son entrée en formation.

Pré requis :

Maîtrise des savoirs et savoir-faire nécessaires pour suivre valablement un module de formation ou une formation complète.

Ensemble de savoirs et de savoir-faire nécessaires à l'entrée dans un apprentissage déterminé ou dans une formation parce qu'ils constituent des outils essentiels à la mise en œuvre de l'apprentissage sans être enseignés

Référentiel :

Liste d'une série d'actes, de performances observables détaillant un ensemble de capacités ou de compétences.

Référentiels des activités professionnelles :

Document descriptif restituant les activités de l'individu dans le contexte professionnel et les décrivant sous l'aspect des buts, des conditions et du mode de réalisation.

Référentiel de formation et de certification :

Document descriptif des compétences terminales exigibles pour la délivrance d'un diplôme. Il fournit aux enseignants une série d'objectifs (terminaux mais aussi intermédiaires) permettant de définir les objectifs de formation et de réaliser le suivi de celle-ci.

Savoir :

Ensemble d'informations détenues en propre par l'individu.

Ensemble des connaissances théoriques et pratiques. Le savoir est compris ici comme un terme générique, les savoir-faire et les connaissances sont des registres particuliers du savoir.

Savoirs associés :

Les savoirs associés sont définis au regard des savoir-faire par :

- Les connaissances nécessaires,
- Le niveau exigé de ces connaissances défini par « être capable ».

Ils représentent l'essentiel des connaissances générales nécessaires à l'assimilation et à la résolution des problèmes technologiques liés à la profession.

Se dit aussi savoirs mobilisés.

Savoir être :

Aptitude à s'adapter par rapport à une tâche ou une activité professionnelle en utilisant ses ressources personnelles, ses aptitudes, ses compétences.

Savoir-faire :

Ensemble d'informations détenues en propre par l'individu et relatives à son action sur le milieu environnant, technique et social.

Le caractère spécifique de ces informations relève de ce qu'elles ne peuvent être constituées et stockées que par l'exercice de l'action (en situation réelle ou simulée) et qu'elles ne peuvent être réactivées que dans le cours de l'action.

Matériel :

Ensemble des objets, des instruments nécessaire pour le bon fonctionnement d'une exploitation.

Matériel de bureau :

Ensemble des objets, des instruments nécessaires pour le bon fonctionnement d'un bureau ou d'un service.

Equipements :

Ensemble de matériels nécessaires à une activité.

Equipements de bureau :

Ensemble de matériels nécessaires à une activité de production de support de communication dans un environnement de bureau.

Maintenance :

Ensemble des opérations permettant de maintenir un système, un matériel, un appareil, etc..., dans un état donné ou de lui restituer des caractéristiques de fonctionnement spécifiées.

Maintenance bureautique :

Ensemble des opérations permettant de maintenir en bon état ou de réparer tout matériel, appareil ou équipement utilisés dans un environnement bureautique. La maintenance bureautique rassemble tous les appareils et produits électroniques dans un environnement de bureau (ordinateurs et périphériques, copieurs etc...).

Machine :

Appareil ou ensemble d'appareils capable d'effectuer un certain travail ou de remplir une certaine fonction, soit sous la conduite d'un opérateur, soit d'une manière autonome. En utilisant le mot « machine » dans notre RFC, nous faisons allusion aux matériels et équipements utilisés dans un environnement de bureau.