Informatique - Opérateur de maintenance (H/F/X)



Informatique - Numérique | Apprentissage

Durée	Tranche d'âge	Finalité	Pratique en entreprise / Alternance	Métier en pénurie / Fonction critique
3 ans	- de 18 ans 18 à 25 ans	Certificat	Oui	Non

Un ordinateur qui ne démarre plus, un logiciel impossible à installer, l'accès au réseau indisponible, l'imprimante qui ne veut plus rien imprimer, … Aucun bug ne te résiste ? Alors cette formation d'Opérateur de maintenance informatique est faite pour toi !

L'Opérateur et l'Opératrice de maintenance informatique **diagnostiquent et traitent les incidents ou les difficultés qui surviennent sur les serveurs, le réseau, les imprimantes, les disques**. Ils sont capables d'intervenir et de réparer le matériel, le hardware, mais aussi configurer les logiciels, le software et enfin, d'apporter une assistance en présentiel ou à distance aux utilisateurs d'un parc informatique. Leur mission est d'assurer la sécurité et la continuité d'un service informatique.

Au cours de cette formation en Apprentissage, tu développeras toutes les compétences et apprendras toutes les techniques nécessaires au métier d'**Opérateur de maintenance informatique** :

- **Enregistrer et documenter les interventions :** tu apprends à utiliser un outil de gestion de parc informatique. Tu veilles à traiter et documenter chaque demande et intervention via une base de données et éventuellement un système de tickets. Tu recherches, comprends et appliques des instructions techniques rédigées en anglais pour réaliser tes activités.
- **Assembler et préconfigurer les équipements utilisateurs :** tu prends en charge la mise en marche, la réparation et la remise en marche matérielles de tous types de hardware. Tu veilles à suivre les instructions du bon de travail et respectes les exigences des systèmes d'exploitation, les spécifications techniques du fabricant et de l'entreprise pour laquelle tu travailles.
- **Effectuer des dépannages hardware sur les équipements utilisateurs :** tu poses un diagnostic de panne afin de décider de l'intervention à mener sur des ordinateurs, des écrans ou autres équipements. Tu recherches, comprends et appliques des instructions techniques. Tu sélectionnes les pièces adéquates neuves ou d'occasion pour la remise en état d'équipements informatiques.
- **Effectuer l'installation et la maintenance des équipements utilisateurs** : tu apprends à analyser une situation afin de poser un diagnostic. Tu prends en charge les interventions de premier niveau sur les équipements utilisateurs. Tu expliques en présentiel à l'utilisateur final l'utilisation de l'outil informatique concerné par l'intervention.

- **Traiter les demandes utilisateurs :** tu apprends à travailler au sein d'un helpdesk. Tu analyses une situation à distance et poses un diagnostic afin de décider de l'intervention à mener. Tu expliques, à distance, à l'utilisateur comment tu procèdes et ce que tu as fait pour résoudre le problème.

A l'issue de cette formation, tu seras capable d'exercer plusieurs métiers du secteur de l'informatique : Technicien hardware en atelier, Technicien poste de travail et Opérateur de support informatique.

Alors si tu souhaites déboguer toutes les situations, rends-toi dans l'un des Centres IFAPME pour débuter ta formation !

Débouché(s) métier(s)

Employé / Employée au sein du service informatique d'une entreprise
Responsable de service après-vente dans un magasin de matériel informatique.
Collaborateur / Collaboratrice Helpdesk

Débouché(s) future(s) formation(s)

Administrateur en infrastructure IT *(https://www.ifapme.be/formations/coordination-et-encadrement/administrateur-en-infrastructure-it)*

Administrateur réseaux et systèmes *(https://www.ifapme.be/formations/coordination-et-encadrement/administrateur-reseaux-et-systemes)*

Administrateur en IoT (Objets connectés) *(https://www.ifapme.be/formations/coordination-et-encadrement/administrateur-en-iot-objets-connectes-0)*

Point(s) fort(s)

Inscription gratuite Travail à l'atelier et à l'extérieur Contact client Missions variées Travail en autonomie ou en équipe

Finalité

Certificat d'apprentissage d'Opérateur de maintenance informatique

Aptitudes

L'Opérateur et l'Opératrice de maintenance informatique doivent posséder les qualités suivantes :

- Appliquer les règles et les procédures pour assurer la sécurité, l'intégrité et la protection des ressources informatiques hardware et software
- Respecter les règles sur la protection des données personnelles (RGPD)
- Appliquer les principes du numérique responsable
- Respecter la déontologie du métier et la confidentialité
- Comprendre et utiliser le langage technique sectoriel approprié en français et en anglais
- Adapter sa communication au niveau de connaissance de son interlocuteur
- Contribuer à un environnement de travail agréable pour ses collègues et pour soi-même
- Participer à l'amélioration continue de son service
- Sélectionner les demandes d'intervention selon l'urgence/l'importance/la priorité et organiser son travail en fonction de ces critères

Programme

1ère année :

- I02/01 Anglais - Terminologie informatique (20h)
- I02/01 Electricité (20h)
- I02/01 Electronique(32h)
- I02/01 Remédiation - Mathématiques liées au numérique (8h)
- I02/01 Concepts informatiques généraux (12h)
- I02/01 Sécurité et ergonomie (8h)
- I02/01 Communication et positionnement métier (8h)
- I02/01 Labo diagnostique -1APP (40h)
- I02/01 Réseaux informatiques - 1APP (20h)
- I02/01 Spécificités de l'intervention en atelier (12h)

2ème année :

- I02/02 Anglais - Terminologie informatique (20h)
- I02/02 Linux (24h)
- I02/02 Concepts informatiques généraux - rappel (4h)
- I02/02 Sécurité et ergonomie - rappel (4h)
- I02/02 Communication et positionnement métier - rappel (4h)
- I02/02 Labo diagnostique - 2APP (16h)
- I02/02 Réseaux informatiques - 2APP (16h)
- I02/02 Spécificités de l'intervention en atelier - rappel (4h)
- I02/02 Dysfonctionnements et procédures (24h)
- I02/02 Méthodologie du diagnostic (12h)

3ème année :

- I02/03 Anglais - Terminologie informatique (20h)
- I02/03 Linux (12h)
- I02/03 Spécificités de l'intervention sur site (28h)
- I02/03 Cloud Computing (20h)
- I02/03 Spécificités du Helpdesk (32h)
- I02/03 Diagnostic et maintenance à distance (16h)

Conditions d'admission à une formation pour jeunes

Age

- **Avoir 15 ans** accomplis au moment de votre inscription.
- **L'âge maximum varie** en fonction de la durée du contrat d'alternance, établi dans le cadre du plan de formation avec le Référent IFAPME.
    - pour un contrat d'alternance de 3 ans : être âgé de 23 ans maximum au 31/12 de l'année de signature.
    - pour un contrat d'alternance de 2 ans : être âgé de 24 ans maximum au 31/12 de l'année de signature.
    - pour un contrat d'alternance de 1 an : ne pas avoir atteint 25 ans à la signature du contrat.

Parcours

- Avoir suivi complètement 2 années du 1er degré de l'enseignement secondaire ordinaire ou spécialisé de forme 4.
- Ou avoir suivi complètement la 3ème année de l'enseignement secondaire professionnel ordinaire ou spécialisé de forme 4.
- Ou avoir suivi complètement la 3ème année de différenciation et d'orientation au sein de l'enseignement ordinaire ou spécialisé de forme 4.
- Ou avoir suivi complètement la 2ème phase au sein de l'enseignement spécialisé de forme 3.
- **Si vous n'avez pas suivi l'un des parcours** ci-dessus, vous devez alors être âgé de **16 ans accomplis et passer un examen d'entrée**.

Il peut exister des conditions particulières pour quelques formations. Soyez attentif aux **mentions indiquées dans la fiche formation** que vous consulterez.

S'inscrire à une formation pour jeunes

Délais et informations

- L'inscription à une formation pour jeunes et la conclusion d'un contrat d'alternance sont **possibles toute l'année**.
- L'inscription à une formation en apprentissage est gratuite. Selon les Centres de formation, des frais d'apprentissage peuvent vous être demandés pour le bon déroulement de votre formation (photocopies, matériel de base).
- L'inscription se fait dans un Service Alternance IFAPME *(https://www.ifapme.be/services)* .

S'inscrire

Un Référent IFAPME vous accompagne dans vos démarches :

Contactez un Service Alternance IFAPME *(https://www.ifapme.be/services)* près de chez vous et prenez rendez-vous avec un Référent IFAPME.

Le Référent établira avec vous **votre parcours de formation** en Alternance en tenant compte de vos acquis scolaires, de votre projet professionnel, de vos motivations, de votre âge et de votre statut. Merci de préparer les documents suivants :

- votre carte d'identité ;
- votre dernier bulletin scolaire et attestations reçues ;
- les coordonnées éventuelles de l'entreprise avec laquelle vous souhaitez conclure un contrat d'alternance.

Le Référent vous inscrit au Centre de formation sur base du métier choisi et des informations reçues.

Si vous avez **trouvé une entreprise de formation**, votre Référent contactera celle-ci pour fixer une date de signature du contrat d'alternance.

Namur

Rue Henri Lemaître, 69 5000 Namur

081 74 32 14

Secrétariat :

Du lundi au jeudi : de 8h à 17h

Le vendredi : de 8h à 16h

/

centre.namur@ifapme.be

Conditions d' inscription

Au Service IFAPME

L'inscription est gratuite, mais des frais d'apprentissage peuvent vous être demandés pour le bon déroulement de votre formation (photocopies, matériel de base)

Bon à savoir

- Pour vous inscrire, contactez le Service IFAPME *(https://www.ifapme.be/services)* le plus proche de chez vous.
- Vous n'avez pas trouvé toutes les infos que vous cherchiez? Prenez contact avec nos conseiller(e)s!