

## **Partie A**

### ***Dénomination officielle :***

***Informaticien(ne) qualifié(e) (DAP)***

***Technicien(ne) en informatique***

### ***Description du marché de travail :***

L'informaticien(ne) s'intègre dans toute entreprise présentant un service informatique substantiel ou bien dans toute entreprise informatique. Le champ d'activité ne se limite donc pas au secteur informatique proprement dit, mais s'élargit aux secteurs tertiaire et industriel. En guise d'exemples : commerce, banques, assurances, administrations publiques, cliniques, entreprises industrielles, sociétés informatiques et de communication.

En général, l'informaticien(ne) évoluera comme assistant(e) aux responsables et décideurs informatiques.

### ***Perspectives futures de la profession***

A long terme, l'influence de l'informatique ne cessera de s'étendre, compte tenu de l'importance croissante de l'information, de sorte que la survie de la profession est largement assurée. Le poste de travail se voit évidemment soumis à une évolution permanente et la formation continue est indispensable tout au long de la vie professionnelle.

## Partie B

### ***Description de la profession***

#### **Informaticien(ne) qualifié(e)**

L'informaticien(ne) qualifié(e) est une personne qui peut accomplir des tâches élémentaires simples: installation, configuration et maintenance de logiciel et de matériel informatique en manipulant correctement et avec précaution les équipements et les données. L'informaticien(ne) qualifié(e) opérera en principe sous la responsabilité d'un technicien en informatique ou d'un ingénieur informatique. Il/elle s'occupera de la mise en place de stratégies et de procédures élaborées par ses supérieur(e)s. Ceci n'empêche pas que le travail nécessite une certaine autonomie et de l'esprit d'initiative afin de résoudre les problèmes informatiques courants ainsi que les connaissances linguistiques suffisantes pour accomplir les tâches et activités lui confiées.

#### **Technicien(ne) en informatique**

S'il y a beaucoup de domaines d'activités communs, le technicien pourra en outre réaliser des programmes et s'occuper de problèmes de conception (bases de données, réseaux, stratégies de sécurité, sites Web dynamiques, ...). Son bagage linguistique plus important lui permet de réaliser les tâches de rédaction liées à l'exécution de son travail. Généralement il accomplit les tâches de façon autonome alors que l'informaticien qualifié les effectue sous régie.

### ***Délimitation par rapport à l'électricien***

Le domaine d'activité de l'informaticien(ne) qualifié(e) se focalise sur le traitement de l'information dans son ensemble, l'électricien s'occupera principalement de l'acheminement technique de l'information.

### ***Délimitation par rapport aux formations effectuées à l'étranger***

Des professions similaires existent en Allemagne (*Fachinformatiker in Anwendungs-entwicklung oder Systemintegration*), en Suisse (*Informatiker mit eidgenössischem Fachausweis*) et en Autriche.

## Partie C

### Domaines d'activités, tâches et activités

		Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important		Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important
		<b>DAP</b>								<b>Technicien</b>						
<b>A. Réseaux informatiques</b>																
<b>1. Mettre des ordinateurs et serveurs en réseau</b>																
1	Etudier la configuration matérielle d'un réseau existant	X			X		X			X			X		X	
2	Etablir la configuration d'un réseau		X			X	X			X			X		X	
3	Installer et vérifier le câblage d'un réseau	X		X			X			X			X		X	
4	Installer et configurer un switch	X				X	X			X			X		X	
5	Installer et configurer un point d'accès sans-fil	X				X	X			X			X		X	
6	Installer et configurer un router		X			X	X			X			X		X	
7	Installer/maintenir des services sur un serveur (FTP, DHCP, DNS, MAIL, ...)		X			X		X		X		X			X	
8	Vérifier l'échange de données entre les machines	X				X	X			X			X		X	
9	Documenter la procédure de travail et les particularités rencontrées		X			X		X		X		X			X	
<b>2. Configurer des ordinateurs pour l'accès à un réseau</b>																
1	Etudier la configuration logicielle d'un réseau existant (DHCP, Adresses IP, DNS,...)	X		X			X			X			X		X	
2	Configurer les paramètres IP	X		X			X			X		X			X	
3	Intégrer une machine dans un domaine	X		X			X			X			X		X	
4	Gérer des utilisateurs en réseau		X			X	X			X		X			X	
5	Identifier les paramètres à utiliser	X				X	X			X			X		X	
6	Configurer/vérifier un accès mail, ftp	X			X		X			X			X		X	
7	Configurer/vérifier un accès distant à une machine	X			X		X			X			X		X	
8	Documenter la procédure de travail et les particularités rencontrées	X			X		X			X			X		X	

		Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important		Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important
		<b>DAP</b>						<b>Technicien</b>								
<b>B. Développement et maintenance d'applications spécifiques</b>																
<b>1. Développer/maintenir des sites web</b>																
1	Choisir un outil de développement		X			X		X			X			X	X	
2	Etablir un cahier des charges		X			X		X		X			X		X	
3	Etablir un prototype/maquette		X			X		X		X			X		X	
4	Concevoir la structure des bases de données		X			X		X		X			X		X	
5	Concevoir la structure des fichiers		X			X		X		X			X	X	X	
6	Concevoir la structure de l'interface		X			X		X		X			X		X	
7	Mettre en production un site statique	X				X		X		X			X		X	
8	Mettre en production un site dynamique		X			X		X		X			X		X	
9	Maintenir et mettre à jour la structure et le contenu d'un site	X				X		X		X			X		X	
10	Mettre en place et configurer un CMS		X			X		X		X		X		X		X
11	Gérer les utilisateurs d'un site ou d'un CMS		X			X		X		X			X		X	
12	Faire valider l'application par le client/utilisateur		X			X		X		X			X		X	
13	Etablir une documentation de maintenance		X			X		X		X			X		X	
14	Evaluer le travail en considérant la satisfaction client		X			X		X		X			X		X	
<b>2. Développer/maintenir des outils</b>																
1	Etablir un cahier des charges		X			X		X		X			X		X	
2	Identifier le besoin d'un outil spécifique		X			X		X		X			X		X	
3	Concevoir et programmer des scripts		X			X		X		X			X	X	X	
4	Concevoir et programmer des applications bureautiques		X			X		X		X			X		X	
5	Concevoir et programmer des applications multimédia		X			X		X		X			X		X	
6	Concevoir et programmer des applications robotiques		X			X		X		X			X		X	
7	Faire valider l'outil par le client/utilisateur		X			X		X		X			X		X	
8	Etablir une documentation de maintenance		X			X		X		X			X		X	
9	Evaluer l'efficacité de l'outil et la satisfaction client		X			X		X		X			X		X	
<b>3. Développer/maintenir des bases de données</b>																
1	Concevoir la structure d'une base de données		X			X		X		X			X		X	
2	Créer des requêtes, des interfaces et des rapports		X			X		X		X			X	X	X	

		Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important	Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important
		<b>DAP</b>						<b>Technicien</b>							
3	Administrer le système de base de données		X			X		X					X		X
4	Faire valider l'application par le client/utilisateur		X			X		X				X			X
5	Etablir une documentation de maintenance		X			X		X				X			X
6	Evaluer l'application travail en considérant la satisfaction client		X			X		X				X			X
<b>C. Maintenance des logiciels</b>															
<b>1. Configurer un poste de travail</b>															
1	Identifier les besoins spécifiques du poste de travail	X		X			X		X			X		X	
2	Choisir le travail à effectuer selon les besoins et en respectant les stratégies de l'entreprise	X		X			X		X			X		X	
3	Faire une image disque du poste de travail	X		X			X		X			X		X	
4	Restaurer une station à partir d'une image disque	X		X			X		X	X				X	
5	Installer un système d'exploitation avec les mises à jour	X		X			X		X	X				X	
6	Installer et mettre à jour des applicatifs et des pilotes	X		X			X		X	X				X	
7	Gérer les utilisateurs locaux	X		X			X		X			X		X	
8	Vérifier une configuration		X		X			X	X	X				X	
9	Documenter la procédure de travail et les particularités rencontrées		X		X			X	X	X				X	
10	Evaluer la satisfaction de l'utilisateur		X		X			X	X	X				X	
<b>2. Résoudre un dysfonctionnement de logiciels</b>															
1	Analyser les problèmes d'une machine en collaboration avec l'utilisateur	X		X			X		X			X		X	
2	Rechercher les solutions possibles	X		X			X		X			X		X	
3	Appliquer la ou les solutions choisies	X		X			X		X			X		X	
4	Vérifier la nouvelle configuration	X		X			X		X			X		X	
5	Faire une image disque du poste de travail	X		X			X		X			X		X	
6	Documenter la procédure de travail et les particularités rencontrées	X		X			X		X			X		X	
7	Evaluer la satisfaction de l'utilisateur	X		X			X		X			X		X	
<b>D. Maintenance du matériel</b>															
<b>1. Remplacer et ajouter un ordinateur et ses composants</b>															
1	Identifier les besoins d'intervention	X		X			X		X			X		X	
2	Définir les actions pertinentes en respectant les	X		X			X		X			X		X	

		Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important	Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important	
		<b>DAP</b>							<b>Technicien</b>							
	stratégies de l'entreprise															
3	Sauvegarder/restaurer des données existantes	X		X			X		X			X			X	
4	Mettre en place le nouvel équipement	X		X			X		X			X			X	
5	Installer et réparer un périphérique	X		X			X		X			X			X	
6	Installer et maintenir une UPS	X				X		X	X			X			X	
7	Echanger les consommables si nécessaire	X		X			X		X			X			X	
8	Vérifier et faire vérifier par l'utilisateur le fonctionnement du matériel après l'intervention	X		X			X		X			X			X	
9	Documenter le travail effectué et les particularités rencontrées	X		X			X		X			X			X	
10	Evaluer l'intervention	X		X			X		X			X			X	
<b>2. Remédier des pannes matérielles</b>																
1	Analyser les explications de l'utilisateur	X		X			X		X			X			X	
2	Analyser et identifier le comportement	X		X			X		X			X			X	
3	Consulter toutes les ressources d'informations (collègues, forums, supérieurs, documentations techniques, ...)	X		X			X		X			X			X	
4	Effectuer une sauvegarde de sécurité si nécessaire	X		X			X		X			X			X	
5	Appliquer la ou les solutions choisies	X		X			X		X			X			X	
6	Vérifier et faire vérifier par l'utilisateur le fonctionnement du matériel après l'intervention	X		X			X		X			X			X	
7	Documenter le travail effectué et les particularités rencontrées	X		X			X		X			X			X	
8	Evaluer l'intervention	X		X			X		X			X			X	
<b>E. Sécurité</b>																
<b>1. Appliquer les stratégies de sécurité (piratage informatique, confidentialité)</b>																
1	Se familiariser avec les stratégies de l'entreprise en matière de sécurité, ainsi que sur les modalités de mise à jour des fournisseurs de logiciel ou matériel	X			X		X		X			X			X	
2	Effectuer le choix opportun des moyens à mettre en œuvre															
3	Installer et actualiser les systèmes de protection contre des attaques (antivirus, pare-feu, systèmes de détection d'intrusion, serveurs proxy, etc.) en respectant les stratégies de l'entreprise	X			X		X		X			X			X	
4	Installer et gérer les systèmes de protection de la confidentialité des données (authentification, gestion des droits, outils de chiffrement, réseaux		X		X		X		X			X			X	

		Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important	Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important
		<b>DAP</b>							<b>Technicien</b>						
	VPN, produits de sécurité de courriel, etc.) en respectant les stratégies de l'entreprise														
5	Détruire le matériel et le logiciel obsolète d'une façon sécurisée	X				X	X		X			X		X	
6	Vérifier l'efficacité des mesures de sécurité	X			X		X		X			X		X	
7	Documenter le travail effectué et les particularités rencontrées	X			X		X		X			X		X	
8	Evaluer le choix et des mesures installées		X		X		X		X			X		X	
<b>2. Appliquer les stratégies de protection physique des données</b>															
1	Se familiariser avec les stratégies de l'entreprise en matière de protection physique des données	X			X		X		X			X		X	
2	Effectuer le choix opportun des moyens à mettre en œuvre														
3	Protéger les systèmes informatiques vitaux contre les pannes physiques en assurant le bon fonctionnement des équipements spécifiques (onduleurs/UPS, climatisation, fermeture des locaux, etc.)		X			X	X			X		X		X	
4	Installer et entretenir des systèmes RAID		X			X		X	X				X	X	
5	Effectuer les sauvegardes régulières des données et des configurations en respectant le protocole d'archivage des sauvegardes (rythme des sauvegardes complètes et incrémentales, ordre, marquage, protection contre intrusions et effets magnétiques, etc.)	X			X		X		X			X		X	
6	Restaurer des données et des configurations à partir de sauvegardes		X			X	X		X				X	X	
7	Vérifier la configuration sauvegardée ou restaurée		X			X	X		X			X		X	
8	Documenter le travail effectué et les particularités rencontrées		X			X	X		X			X		X	
9	Evaluer le travail et les méthodes employées		X			X	X		X			X		X	
<b>F. Communication professionnelle</b>															
<b>1. Donner des conseils aux utilisateurs</b>															
1	Identifier les besoins de l'utilisateur	X		X			X		X		X			X	
2	Informar les utilisateurs des nouvelles fonctionnalités de matériel ou de logiciel	X			X		X		X		X			X	
3	Initier d'autres personnes à l'emploi du matériel ou des logiciels standard de l'entreprise	X			X		X		X		X			X	

		Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important	Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important
		<b>DAP</b>						<b>Technicien</b>							
4	Vérifier la pertinence des conseils	X			X		X		X		X			X	
<b>2. Orienter un client dans l'acquisition de matériel</b>															
1	Identifier les besoins du client	X			X		X		X				X		X
2	Analyser la concordance des besoins avec la politique de l'entreprise		X		X			X	X				X		X
3	Relever les fonctionnalités intéressantes de matériel ou de logiciel	X			X		X		X				X		X
4	Vérifier la pertinence du choix effectué		X		X			X	X				X		X
<b>3. Collaborer en entreprise</b>															
1	Identifier les moyens efficaces de communication		X			X	X		X			X		X	
2	Préparer une réunion	X			X		X		X			X		X	
3	Participer activement à une réunion		X			X		X	X			X		X	
4	Etablir un compte rendu		X			X		X	X			X		X	
5	Etablir un rapport d'activité	X			X		X		X			X		X	
6	Analyser des documents techniques	X			X		X		X			X		X	
7	Elaborer des notes de service		X			X		X	X			X		X	
8	Préparer et faire une présentation	X				X		X	X			X	X		
9	Etablir et diffuser des procédures		X			X	X		X			X	X		
10	Etablir des schémas techniques		X			X	X		X			X	X		
11	Etablir des documentations techniques		X			X	X		X			X		X	
12	Evaluer l'efficacité de la collaboration effectuée		X			X	X		X			X		X	
<b>4. Assurer un service Servicedesk/Helpine</b>															
1	Surveiller l'état de l'infrastructure (serveurs, réseaux,..)		X		X		X		X		X			X	
2	Interpréter les messages d'erreur	X		X			X		X		X			X	
3	Gérer les incidents		X		X		X		X		X			X	
4	Gérer et documenter les changements		X		X		X		X		X			X	
<b>5. Incidents / Gestion de problèmes (problem management)</b>															
1	Prendre en charge des demandes clients (appels téléphoniques, pannes locales)	X		X			X		X		X			X	
2	Identifier les problèmes		X	X			X		X		X			X	
3	Chercher des informations concernant les incidents et les solutions (auprès de tiers, Internet)	X			X		X		X		X			X	
5	Analyser, traiter, résoudre les problèmes		X	X			X		X		X			X	
6	Documenter les solutions, les changements		X		X			X	X		X			X	



		Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important		Autonome	Sous régie	Souvent	Parfois	Rarement	Important	Moins important
		<b>DAP</b>								<b>Technicien</b>						
	effectués															
7	Contrôler le bon fonctionnement	X		X			X			X		X			X	
8	Prendre les mesures nécessaires pour éviter que les problèmes ne se reproduisent		X		X			X		X		X			X	
<b>6.</b>	<b>Procédures, instructions de travail</b>															
1	Enregistrer les besoins		X		X			X		X		X			X	
2	Elaborer des solutions		X		X			X		X		X			X	
3	Décrire les processus		X		X			X		X		X			X	
4	Valider les processus		X		X			X		X		X			X	