

I) TMSIR Plaqueette

1) Description générale du métier

Le Technicien support et maintenance informatique et réseaux installe et déploie des logiciels, matériels informatiques et réseaux, en assure le support client et la maintenance préventive et curative.

Il peut exercer son métier aussi bien dans des entreprises spécialisées en maintenance informatique que dans des entreprises non spécialisées mais utilisatrices d'informatique et auprès de tout type de clientèle allant de la grande entreprise au particulier.

Il prend en charge le support technique auprès des utilisateurs et apporte des solutions aux différents problèmes qu'ils rencontrent dans l'utilisation des moyens informatiques.

2) Exigences de l'emploi

Les qualités et aptitudes requises sont :

- Sens des responsabilités, de l'organisation et de la discipline ;
- Sens du service
- Autonomie
- Esprit d'initiative;
- Bonnes relations humaines
- Maîtrise de soi
- Curiosité pour les nouvelles technologies de l'information

3) Profil de la formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'exécuter les opérations et les activités suivantes :

Au niveau du support technique

- Assurer un support technique auprès des utilisateurs de l'informatique
- Assurer la gestion du parc informatique de l'entreprise
- Suivre et faire évoluer le dispositif informatique
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes sur les postes de travail
- Suivre et organiser le suivi des pannes et des interventions auprès des utilisateurs
- Assurer le soutien technique à distance

Au niveau de la maintenance

- Dépanner les micro-ordinateurs et le réseau
- Suivre et faire évoluer les systèmes d'exploitation

Au niveau système

- Installer et administrer un poste de travail

Au niveau du réseau

- Participer au câblage du réseau
- Assurer la maintenance de réseau informatique
- Assurer la gestion et la supervision d'un réseau informatique
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes du réseau informatique
- Installer, gérer et sécuriser les éléments actifs d'un réseau étendu

4) Formation

La durée de formation est étalée sur deux années. Le mode de formation est résidentiel ou alterné.

5) Conditions d'admission :

- Age maximum : 23 ans
- Niveau Scolaire : Niveau Bac Scientifiques ou Techniques

6) Perspectives professionnelles

Après quelques années d'expérience, le poste de technicien de maintenance permet d'acquérir une excellente connaissance du système informatique et des activités de l'entreprise. Grâce à cette vision transversale, il est envisageable d'accéder à des postes à responsabilité voire des postes de direction informatique selon le type de structure.

La création d'une entreprise de services informatiques dans le domaine de la maintenance informatique et réseaux constitue pour certains une opportunité.

II) La législation régissant les lois de travail

1) *Le contrat de travail*

- Le contrat de travail se fait entre l'employeur et l'employé.
- Il existe le contrat à durée déterminée et le contrat à durée indéterminée qui peut cesser par la volonté de l'une des parties.
- En cas de licenciement, le personnel permanent a droit à une indemnité de licenciement qui est calculée selon un système progressif. Le montant de cette indemnité est de :
 - 96 heures de salaire pour les cinq premières années d'ancienneté ;
 - 144 heures de salaire pour la période d'ancienneté allant de 6 à 10 ans ;
 - 192 heures de salaire pour la période d'ancienneté allant de 11 à 15 ans ;
 - 240 heures de salaire pour la période d'ancienneté dépassant 15 ans.

2) *Le salaire*

Il est librement débattu entre employeur et salarié, mais il ne peut être inférieur, selon les secteurs d'activité :

- Au Salaire Minimum Interprofessionnel Garanti (SMIG: 9,66 DH/H à partir de juillet 2004),
- Au Salaire Agricole Garanti (SMAG : 50 DH/jour à partir de juillet 2004).

Tous les travailleurs doivent percevoir, en sus de leur salaire, une prime d'ancienneté de:

- 5% du salaire versé, après deux ans de service ;
- 10 % du salaire versé, après cinq ans de service ;
- 15 % du salaire versé, après douze ans de service ;
- 20% du salaire versé, après vingt ans de service ;
- 25% du salaire versé, après vingt-cinq ans de service.

3) *Durée du travail*

- Dans les activités non agricoles, la durée normale de travail des salariés est fixée à 2288 heures par année ou 44 heures par semaine. La durée annuelle globale de travail peut être répartie sur l'année selon les besoins de l'entreprise à condition que la durée normale du travail n'excède pas dix heures par jour.

Dans les activités agricoles, la durée normale de travail est fixée à 2496 heures dans l'année. Elle est répartie par périodes selon les nécessités des cultures suivant une durée journalière déterminée par l'autorité gouvernementale compétente, après consultation des organisations professionnelles des employeurs et des organisations syndicales des salariés les plus représentatives.

- Quel que soit le mode de rémunération du salarié, les heures supplémentaires donnent lieu à une majoration de salaire de 25 % si elles sont effectuées entre 6 heures et 21 heures pour les activités non agricoles et entre 5 heures et 20 heures pour les activités agricoles, et de 50 % si elles sont effectuées entre 21 heures et 6 heures pour les activités non agricoles et entre 20 heures et 5 heures pour les activités agricoles.

La majoration est portée respectivement à 50 % et à 100 % si les heures supplémentaires sont effectuées le jour du repos hebdomadaire du salarié, même si un repos compensateur lui est accordé.

4) Les congés

- Tout travailleur a droit à un congé après six mois de travail, continus et effectifs.

- Le droit au congé payé est calculé sur la base d'un jour et demi ouvrable par mois de service (deux jours ouvrables par mois de service effectifs pour les travailleurs âgés de moins de 18 ans).

L'ancienneté dans un établissement ou chez le même employeur donne droit à un jour et demi ou 2 jours de congés supplémentaires par période de 5 années de service.

- Repos hebdomadaire : Doit avoir une durée minimum de 24 H consécutives pour tout le personnel d'un même établissement.

- Tout travailleur a droit, à l'occasion de chaque naissance, à un congé de trois jours. Cette disposition s'applique en cas de reconnaissance par le salarié de la paternité d'un enfant.

- Tout travailleur qui ne peut se rendre à son travail pour cause de maladie ou d'accident, doit le justifier et en aviser l'employeur dans les quarante-huit heures suivantes, sauf cas de force majeure.

- Le travailleur bénéficie de permissions d'absence en cas d'événements familiaux. La durée de ces absences est la suivante :

1) Mariage :

- du salarié : quatre jours ;
- d'un enfant du salarié ou d'un enfant issu d'un précédent mariage du conjoint du salarié : deux jours ;

2) Décès :

- d'un conjoint, d'un enfant, d'un petit-enfant, d'un ascendant du salarié ou d'un enfant issu d'un précédent mariage du conjoint du salarié : trois jours ;
- d'un frère, d'une sœur du salarié, d'un frère ou d'une sœur du conjoint de celui-ci ou d'un ascendant du conjoint : deux jours.

3) Autres absences :

- circoncision : deux jours ;
- opération chirurgicale du conjoint ou d'un enfant à charge : deux jours

5) Sécurité sociale

- Tout employeur est tenu de procéder à son affiliation à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS), ainsi qu'à l'immatriculation de ses salariés et apprentis à la caisse.

6) Rapport employeur employé

La législation marocaine reconnaît aux travailleurs le droit de se grouper en syndicat pour la défense de leurs intérêts professionnels.

Les litiges individuels relatifs à l'exécution du contrat de travail sont réglés par les tribunaux sociaux.

7) Accidents du travail et maladies professionnelles

- Sont considérés comme accidents de travail les accidents survenus par le fait, ou à l'occasion du travail et les accidents qui se produisent en cours du trajet d'aller et retour au travail.

L'employeur est tenu :

- De déclarer l'accident dans les 48 heures

- De verser une indemnité journalière à la victime pendant son incapacité temporaire qui est égale à la moitié du salaire pour les 28 jours qui suivent l'accident et au deux tiers (2/3) à partir du 29ème jour.

En ce qui concerne les maladies professionnelles, le travailleur atteint d'une maladie professionnelle bénéficie des avantages fixés par la législation, sur les accidents du travail.

8) Médecine du travail

- Les établissements industriels et commerciaux occupant plus de 50 salariés, sont tenus d'organiser des services médicaux du travail. Ce service médical du travail est également imposé à tous les établissements occupant moins de 50 travailleurs lorsque leur activité peut être à l'origine d'une maladie professionnelle.

Les frais de ce service médical sont à la charge de l'employeur.

9) L'inspection du travail

- La surveillance de la législation marocaine du travail est exercée par les inspecteurs de travail, ces derniers visitent les établissements pour le contrôle de l'application des lois sociales et les conditions de travail des salariés. En outre ils renseignent les employés qui viennent s'informer des dispositions légales qui les concernent.

En cas de conflit, les inspecteurs de travail tentent de concilier les différents qui peuvent opposer travailleurs et employeurs.

III) Présenter des données lors d'une rencontre de groupe

Réaliser une rencontre d'un spécialiste en développement informatique et essayer de trouver les informations suivantes sur le métier :

Avantages :

- Lieu de travail ;
- Possibilité d'avancement ;
- Métier évolutif ;
- Conditions salariales ;
- Etc.

Inconvénients :

- Stress ;
- Niveau de responsabilité ;
- Risque d'accident ;
- Etc.

Exigences

IV) Programme de formation

1) Modules de formation

Le programme de formation est dispensé sur 26 modules en 2040 heures réparties sur deux années de formation. Un stage d'observation (1 mois) est programmé à la fin de la première année et un stage technique est programmé à la fin de la formation.

N°	MODULES	HEURES
EGT1	Arabe	30
EGT2	Communication écrite et orale	210
EGT3	Anglais technique	70
M01	Métier et formation	15
M02	L'entreprise et son environnement	30
M03	Mathématiques appliquées à l'informatique	60
M04	Gestion du temps	30
M05	Veille technologique	20
M06	Production de documents	30
M07	Logiciels d'application	120
M08	Installation d'un poste informatique	120
M09	Installation de l'environnement et sécurisation	60
M10	Méthodes de résolution de problèmes	30
M11	Diagnostic du poste de travail	60
M12	Maintenance du poste de travail	120
M13	Installation d'un réseau	120
M14	Configuration d'un réseau	90
M15	Administration d'un réseau	60
M16	Sécurisation d'un réseau	90
M17	Diagnostic d'un réseau	75
M18	Maintenance d'un réseau	90
M19	Maintenance préventive	45
M20	Assistance technique à la clientèle à distance	70
M21	Suivi des interventions	45
M22	Moyens de recherche d'emploi	30
M23	Stage en entreprise	320

2) Répartition horaire :

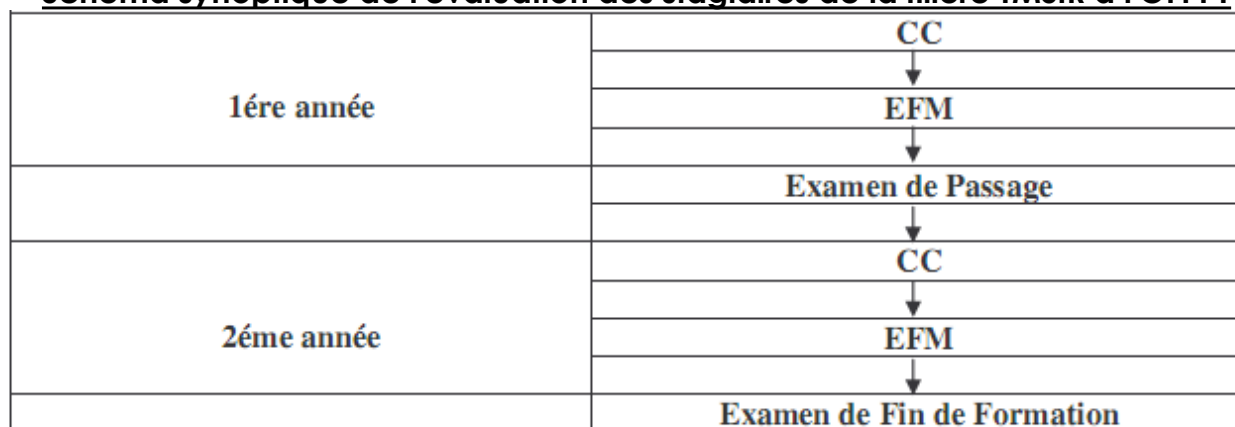
N° Module	Modules	Annee1 Semestre1	Annee1 Semestre2	Annee2 Semestre1	Annee2 Semestre2	Total
EGT1	Arabe	15	15			30
EGT2	Communication écrite et orale	70	70	70		210
EGT3	Anglais technique		35	35		70
M01	Métier et formation	15				15
M02	L'entreprise et son environnement	30				30
M03	Mathématiques appliquées à l'informatique	60				60
M04	Gestion du temps	30				30
M05	Veille technologique	20				20
M06	Production de documents	30				30
M07	Logiciels d'application	120				120
M08	Installation d'un poste informatique	120				120
M09	Installation de l'environnement et sécurisation		60			60
M10	Méthodes de résolution de problèmes		30			30
M11	Diagnostic du poste de travail		60			60
M12	Maintenance du poste de travail		120			120
M13	Installation d'un réseau		120			120
M14	Configuration d'un réseau			90		90
M15	Administration d'un réseau			60		60
M16	Sécurisation d'un réseau			90		90
M17	Diagnostic d'un réseau			75		75
M18	Maintenance d'un réseau			90		90
M19	Maintenance préventive				45	45
M20	Assistance technique à la clientèle à distance				70	70
M21	Suivi des interventions				45	45
M22	Moyens de recherche d'emploi				30	30
M23	Stage en entreprise				320	320
TOTAL		510	510	510	510	2040

3) Mode d'évaluation

La formation dispensée est modulaire et les évaluations sont organisées sous forme :

- Contrôles continus ;
- Examens de fin de module ;
- Examen de passage ;
- Examen de fin de formation

Schéma synoptique de l'évaluation des stagiaires de la filière TMSIR à l'OFPPT



4) Certification (diplôme).

Le programme de formation conduit au diplôme de Technicien en Maintenance et Support Informatique et Réseaux.

5) Règlement de l'établissement.

Règlement intérieur des établissements de formation de l'OFPPT en annexe.

V) Confirmer son orientation professionnelle.

Rédiger un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.

• Éléments :

- présentation ;
- introduction ;
- développement ;
- conclusion.

• Contenu :

- Précision :

- de ses goûts ;
- de ses aptitudes ;
- de ses intérêts.

Annexe

Règlement intérieur des établissements de formation de l'OFPPT