

# Technicien(ne) de maintenance en informatique

**Un virus, des fichiers volatilisés, un écran noir, une imprimante bloquée... Tel est le lot quotidien du technicien de maintenance en informatique. Véritable urgentiste, il intervient pour que tout fonctionne, matériels comme logiciels.**

- **Synonyme(s) :** assistant(e) utilisateur, technicien(ne) support utilisateur, technicien(ne) de maintenance en micro-informatique, assistant(e) technique clientèle.
- **Métiers associés :** technicien(ne) de police technique et scientifique de la police nationale (informatique), technicien(ne) supérieur(e) territorial(e) (informatique et systèmes d'information).
- **Domaines professionnels :** Informatique, Secrétariat...
- **Centres d'intérêt :** aider, conseiller, concevoir, utiliser les technologies modernes, réparer...

**Métier accessible après un bac STI-GE**  
(Sciences et Technologies Industrielles spécialité Génie Electronique)  
**Métier accessible après un bac S-SI**  
(Scientifique option Sciences de l'Ingénieur)

## Nature du travail

### Faire face à toutes les pannes

Une carte-son à changer ? Un traitement de texte à transformer ? Un mail à configurer ? En qualité d'expert, le technicien de maintenance en informatique est capable d'intervenir dans des domaines distincts. Et ce avec le plus de rapidité et d'efficacité possible.

### Expertiser pour mieux réparer

Lorsque des utilisateurs confrontés à un dysfonctionnement l'appellent, avant toute chose il tente d'établir un diagnostic. Pour ce faire, il pose des questions filtres (préétablies) afin d'identifier les données d'utilisation et de fonctionnement, ainsi que la configuration de la machine concernée. En général, il dispose d'une base de données qui recense les pannes les plus courantes et les moyens d'y remédier.

### Intervenir tous azimuts

Selon la taille de l'entreprise, il peut assumer d'autres tâches : câbler et installer de nouveaux équipements, implanter des logiciels, former et conseiller les utilisateurs, contrôler les stocks de pièces détachées, passer les commandes et actualiser la documentation. Sans oublier que ce technicien veille au droit d'utilisation des logiciels et gère les numéros de licences.

## Conditions de travail

### D'un employeur à l'autre

Employé dans le service informatique d'une entreprise ou d'une administration, ce professionnel suit les directives de l'ingénieur de maintenance, du gestionnaire de parc informatique ou du responsable micro-réseaux. Dans une société de services en ingénierie informatique (SSII), il est appelé à intervenir sur différents sites, avec de nombreux déplacements. Chez un éditeur de logiciels ou un constructeur de matériels, il effectue surtout un travail de service après-vente.

### Sur le terrain et à distance

Son travail d'assistance, ce technicien peut l'effectuer directement auprès des utilisateurs de l'entreprise ou alors à distance, par téléphone ou via internet si les ordinateurs sont connectés en réseau. Dans un centre d'appels, ses interventions sont effectuées selon une méthodologie et des processus définis au préalable par la direction informatique. Autres biais pour traiter les questions les plus récurrentes : l'intranet, un forum ou une messagerie. Les horaires lourds et décalés, les périodes d'astreintes ne sont pas exclus.

## Vie professionnelle

### Une forte demande

Parce qu'il y a toujours un problème lié à l'informatique à régler dans l'entreprise, le technicien de maintenance reste vraiment indispensable. Toutes les structures font donc appel à ses services. C'est en relation directe et permanente qu'il travaille avec les utilisateurs. Et ceux-ci le sollicitent fréquemment !

### De nombreuses ouvertures

Avec un peu d'expérience, le technicien de maintenance en informatique peut devenir responsable d'un centre d'appels ou d'une salle des machines, ou encore chef d'exploitation. En tant que support technique, il a la possibilité de former les techniciens et de les assister dans des interventions plus ou moins délicates, voire de devenir formateur spécialisé dans un domaine particulier (telle la bureautique). Enfin, les fonctions de gestionnaire de parc micro-informatique ou de responsable micro-réseaux sont pour lui à portée de main.

## Rémunération

### Salaire du débutant

En moyenne **1 900** euros brut/mois.

## Compétences

### Un technicien spécialisé

Impossible de faire ce métier sans connaître à la loupe les spécificités des produits et les caractéristiques de l'environnement d'exploitation. Le technicien intervient en permanence sur des plates-formes de travail différentes (PC, mac, systèmes d'exploitation divers...). Par conséquent, être spécialisé dans l'un de ces domaines peut être un plus auprès des employeurs.

### Toujours à l'affût

Ouverture d'esprit et curiosité sont des atouts que tout technicien doit posséder pour faire évoluer ses connaissances et ouvrir l'œil sur les nouveautés technologiques de son secteur. Rigoureux et méthodique, les situations de stress et d'urgence ne lui font pas peur. À la clé, calme et organisation !

### Toujours à l'écoute

Disponibilité et capacité d'écoute sont indispensables quand on doit mener son enquête pour trouver l'origine d'un problème. Et qu'on doit l'expliquer à l'utilisateur afin d'éviter toute future erreur de manipulation... Pédagogue, il s'adapte aux différents niveaux de compétences de ses interlocuteurs et sait se faire comprendre.

## Accès au métier

### Du bac pro à bac + 2 :

Les formations au métier de technicien de maintenance en informatique sont accessibles après la 3<sup>e</sup> ou après le bac. À l'heure actuelle, les entreprises donnent souvent la préférence aux diplômés de niveau bac + 2. Dans les deux cas, la maîtrise d'un anglais technique est requise.

- Après la 3<sup>e</sup>, le bac pro micro-informatique et réseaux, installation et maintenance, est préparé en deux ans après un BEP micro-électronique ou, plus rarement, après un CAP installations en télécommunications et courants faibles. CAP et BEP sont préparés en deux ans après la classe de 3<sup>e</sup>.
- Après le bac, cap sur un BTS ou un DUT dans les domaines de l'informatique, des réseaux, de la maintenance industrielle, etc. Entre autres, on peut citer : le BTS informatique de gestion, option développeur d'applications ou option administrateur de réseaux locaux d'entreprise ; le BTS systèmes électroniques ; le DUT informatique ; le DUT réseaux et télécommunication... Par ailleurs, certains DEUST répondent parfaitement aux attentes des recruteurs. C'est le cas par exemple du DEUST assistant micro réseaux et logiciels de Paris 11. BTS, DUT et DEUST se préparent en deux ans après le bac.

## Des formations menant au métier :

- Bac pro Micro informatique et réseaux : installation et maintenance
- **BTS Informatique de gestion option A développeur d'applications**
- **BTS Informatique de gestion option B administrateur de réseaux locaux d'entreprise**
- **BTS Informatique et réseaux pour l'industrie et les services techniques**
- **BTS Systèmes électroniques**
- **DEUST Assistant micro-réseaux-logiciel**
- **DEUST Electronique et micro-informatique**
- **DUT Génie électrique et informatique industrielle**
- **DUT Informatique**
- **DUT Réseaux et télécommunications**
- Licence pro Mathématiques, informatique et applications réseaux et télécommunications spécialité administration et développement de sites internet
- Licence pro Métiers de l'informatique, systèmes informatiques et logiciels spécialité génie logiciel base de données réparties
- Technicien administrateur réseaux
- Technicien de maintenance en micro-informatique

## Concours d'accès au métier :

- Attaché des systèmes d'information et de communication du ministère des affaires étrangères
- Secrétaire des systèmes d'information et de communication du ministère chargé des affaires étrangères
- Technicien de classe normale des systèmes d'information et de communication du ministère chargé de l'intérieur
- Technicien de la recherche de l'INRIA
- Technicien de police technique et scientifique
- Technicien supérieur territorial