RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Technicien / Technicienne de maintenance en informatique

Un virus, des fichiers volatilisés, un écran noir, une imprimante bloquée… Tel est le lot quotidien du technicien ou de la technicienne de maintenance en informatique. Véritable urgentiste, ce ou cette spécialiste veille au bon fonctionnement des matériels comme des logiciels.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac ou équivalent**

Salaire débutant : **2160 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Assistant / assistante technique clientèle, Assistant / assistante utilisateur, Technicien / technicienne de maintenance en micro-informatique, Technicien / technicienne support utilisateur

Secteur professionnel : Informatique et réseaux

Centres d'intérêt : J'ai envie de créer, construire, rénover, J'aime les nouvelles technologies

Ce contenu est labellisé "Métiers de la transition énergétique" par les industriels des Nouveaux Systèmes énergétiques et les campus des métiers et des qualifications. Lire le dossier.



© anandaBGD/E+/Getty Images

Le métier

Résoudre toutes les pannes

Une carte son à changer ? Un ordinateur à installer ? Un écran noir ? Le technicien ou la technicienne de maintenance en informatique est capable de faire face à de nombreux problèmes. Et ce, avec le plus de rapidité et d'efficacité possible.

Expertiser pour mieux réparer

Lorsque des utilisateurs confrontés à un dysfonctionnement l'appellent, il ou elle commence par faire un diagnostic. Pour ce faire, il ou elle 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 ou elle 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 ou elle 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 ou cette technicienne veille au droit d'utilisation des logiciels et gère les numéros de licences.

Compétences requises

Un ou une spécialiste

Impossible de faire ce métier sans la connaissance approfondie des spécificités des produits et des caractéristiques de l'environnement d'exploitation. Le technicien ou la technicienne intervient en permanence sur différentes plates-formes de travail (PC,

Mac, systèmes d'exploitation divers...). Par conséquent, être spécialiste de l'un de ces domaines peut être un plus auprès des employeurs.

À l'affût des évolutions technologiques

Ouverture d'esprit et curiosité sont des atouts que tout technicien, toute technicienne doit posséder pour faire évoluer ses connaissances et ouvrir l'œil sur les nouveautés technologiques de son secteur. Rigueur, organisation et méthode sont indispensables dans ce métier, comme le fait de savoir gérer efficacement les situations de stress et d'urgence.

Pédagogue

Disponibilité et capacité d'écoute sont des qualités primordiales quand il faut mener son enquête pour trouver l'origine d'un problème, ou lorsqu'il faut expliquer celui-ci à l'utilisateur ou à l'utilisatrice afin d'éviter toute future erreur de manipulation. Pédagogue, le technicien ou la technicienne de maintenance s'adapte aux différents niveaux de compétences de ses interlocuteurs et sait se faire comprendre.

Où l'exercer ?

Différents profils de postes

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

Sur place ou à distance

Le technicien ou la technicienne de maintenance en informatique assiste directement les utilisateurs de l'entreprise, ou intervient à distance, par téléphone ou via Internet lorsque les ordinateurs sont connectés en réseau. Dans un centre d'appels, il ou elle applique une méthodologie et des processus définis au préalable par la direction informatique. Autres moyens pour traiter les problèmes récurrents : l'intranet, un forum ou une messagerie. Des horaires importants et parfois décalés, comme les périodes d'astreinte ne sont pas exclus.

Les études

Après la 3e

3 ans pour préparer un bac pro cybersécurité, informatique et réseaux, électronique.

Après le bac

2 ans pour préparer un BTS dans le domaine de l'informatique, des réseaux, des télécoms, 3 ans pour préparer un BUT informatique, réseaux et télécommunications ou génie électrique et informatique industrielle.

bac ou équivalent

→ Bac pro cybersécurité, informatique et réseaux, électronique

bac + 1

→ CS cybersécurité

→ CS services numériques aux organisations

bac + 2

→ BTS cybersécurité, informatique et réseaux, électronique option A informatique et réseaux

→ BTS cybersécurité, informatique et réseaux, électronique option B électronique et réseaux

→ BTS services informatiques aux organisations option A solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux

→ DEUST infrastructures numériques

→ TP technicien supérieur systèmes et réseaux

bac + 3

→ BUT génie électrique et informatique industrielle parcours électronique et systèmes embarqués

→ BUT informatique parcours déploiement d'applications communicantes et sécurisées

→ BUT informatique parcours intégration d'applications et management du système d'information

→ BUT réseaux et télécommunications parcours cybersécurité

→ BUT réseaux et télécommunications parcours internet des objets et mobilité

→ BUT réseaux et télécommunications parcours pilotage de projets de réseaux

→ BUT réseaux et télécommunications parcours réseaux opérateurs et multimédia

→ Licence mention informatique

→ Licence pro mention métiers de l'informatique : administration et sécurité des systèmes et des réseaux

→ Licence pro mention métiers des réseaux informatiques et télécommunications

Emploi et secteur

Une forte demande

Les entreprises étant régulièrement confrontées à des problèmes informatiques, le technicien ou la technicienne de maintenance joue un rôle clé. Tous les types de sociétés et d'administrations font appel à ses services.

Des possibilités d'évolution

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

Secteur

Ce métier peut être exercé dans tous les secteurs d'activité : agriculture ; BTP ; commerce et services ; énergie ; industrie.

Informatique et réseaux

Salaire du débutant *

À partir de 2160 euros brut par mois.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

Numeum, syndicat patronal et organisation des professionnels du numérique

Librairie

PARCOURS

Les métiers de l'informatique

Paru le 26/09/2022



Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €

Centres d'intérêt

J'ai envie de créer, construire, rénover →

J'aime les nouvelles technologies →

Autres métiers à découvrir

Ingénieur support

Hotliner (téléassistant en informatique)

Gestionnaire de parc informatique

Administrateur de logiciels de laboratoire

Chargé des méthodes outils et qualité en informatique