



## FICHES MÉTIERS

# Technicien(ne) support maintenance informatique

BRANCHE DES COMMERCES DE GROS

IDCC 0573



Administration - Informatique & numérique



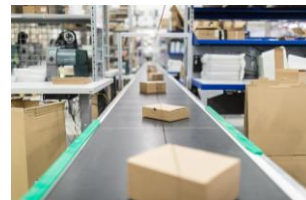
Métier stable

*Cette fiche métier présente un large éventail des missions susceptibles d'être exercées par le titulaire du poste, ainsi que les compétences associées dans les entreprises des commerces de gros (CCN 3044). Elle est réservée à un usage d'information sur le métier et ne peut en aucun cas être utilisée comme fiche emploi repère dans le cadre de la classification de la branche.*



Édition  
**2025**

BSERVATOIRE  
**AKTO**



## Informations générales

### Finalité du métier :

Le / la technicien(ne) support maintenance informatique assure la maintenance et l'entretien du matériel informatique de l'entreprise (ordinateurs, périphériques, ...) et des logiciels.

Il/elle coordonne l'intervention des prestataires informatiques extérieurs.

Il / elle est chargé(e) de / d' :

- Effectuer le dépannage, l'entretien et l'installation d'équipements ou de parcs d'équipements informatiques ou bureautiques (matériels, logiciels, réseaux, ...), selon les règles de sécurité et la réglementation.
- Conseiller, former et assister les utilisateurs (sur site, par téléassistance, téléassistance, ...).
- Assembler ou intégrer un équipement (configurations standards ou spécifiques, ...).
- Coordonner une équipe (dans certains cas).



### Branche :

Commerces de gros



### Domaine professionnel :

Administration – Informatique & numérique



### Autres appellations :

- Technicien(ne) Informatique
- Technicien(ne) support en informatique



### Correspondance ROME :

- I1401 – Maintenance informatique et bureaucratique

## Relation(s) hiérarchique(s)

Il / elle intervient sous la responsabilité du Responsable des systèmes d'information.

## Activités

- Diagnostiquer les dysfonctionnements et les pannes d'un matériel, d'un système ou d'un logiciel informatique
- Apporter un support technique aux utilisateurs des matériels, systèmes et logiciels informatiques sur site ou à distance
- Réaliser les opérations de maintenance préventive des matériels, équipements et systèmes
- Coordonner l'intervention des prestataires informatiques
- Renseigner les documents et transmettre les informations permettant d'assurer la traçabilité et le suivi des interventions informatiques

## Compétences associées aux activités (1/2)

### Diagnostiquer les dysfonctionnements et les pannes d'un matériel, d'un système ou d'un logiciel informatique

- Réceptionner les demandes des utilisateurs par mail ou téléphone
- Recueillir les éléments techniques permettant d'établir un diagnostic par un questionnaire adapté
- Examiner et qualifier les informations recueillies
- Identifier les fonctions défaillantes d'un équipement, d'un système ou d'un logiciel, le degré de gravité du dysfonctionnement, ses causes et son impact sur les activités du service ou de l'entreprise
- Identifier les interventions provisoires d'urgence à mettre en œuvre, les interventions à réaliser et celles qui nécessitent le recours à des tiers afin de remettre l'équipement en état, à partir de l'analyse des données et du diagnostic

### Apporter un support technique aux utilisateurs des matériels, systèmes et logiciels informatiques sur site ou à distance

- Guider les utilisateurs à distance dans la recherche de solution en veillant à adapter le vocabulaire utilisé au niveau de connaissance en informatique de son interlocuteur
- Traiter rapidement et efficacement les incidents et anomalies afin de garantir la continuité de l'activité
- Contrôler le bon fonctionnement du matériel, du système ou du logiciel
- Proposer des solutions de dépannage en cas d'intervention infructueuse
- Evaluer la nécessité d'une intervention externe en fonction du degré de gravité de la panne

### Réaliser les opérations de maintenance préventive des matériels, équipements et systèmes

- Planifier les interventions de maintenance en tenant compte de l'activité et des contraintes des services
- Mettre à jour les logiciels selon les recommandations du fournisseur
- Optimiser le fonctionnement des équipements, des installations et des systèmes afin d'éviter des interruptions de service
- Vérifier la disponibilité et le bon fonctionnement de l'infrastructure informatique de l'entreprise (réseaux, serveurs, postes de travail...)
- Identifier les risques de défaillance et les anomalies des équipements/outils, mettre en œuvre des actions correctives et alerter

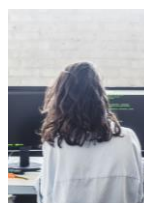
## Compétences associées aux activités (2/2)

### Coordonner l'intervention des prestataires informatiques

- Planifier et coordonner les interventions de maintenance préventive et curative des prestataires informatiques en tenant compte de l'activité et des contraintes des services
- Contrôler la qualité des interventions des prestataires au regard du cahier des charges ou du contrat de prestation de service
- Vérifier la durée de validité du contrat de prestation de service et anticiper son renouvellement ou la recherche de nouveaux prestataires
- Analyser les candidatures des prestataires informatiques et apporter un éclairage technique sur les dossiers permettant une prise de décision de la direction

### Renseigner les documents et transmettre les informations permettant d'assurer la traçabilité et le suivi des interventions informatiques

- Elaborer et compléter des tableaux de bord permettant de suivre l'activité et de répertorier la survenue d'événements (pannes, incidents...)
- Rendre compte oralement et par écrit de son activité aux services et/ou aux personnes concernées
- Transmettre les informations pertinentes aux personnes concernées afin d'optimiser la performance du système
- Réaliser le suivi des dossiers en cours



## Prérequis

- Métier accessible avec un diplôme de niveau Bac (Bac Professionnel, Brevet professionnel, ...) voire Bac+2 (BTS) en informatique
- Une habilitation aux risques d'origine électrique est souvent exigée.
- La pratique de l'anglais (vocabulaire technique) peut être requise.

## Voies d'accès au métier par la certification

- Exemples de certifications d'accès au métier appréciées par les entreprises :
  - Bac pro cybersécurité, informatique et réseaux, électronique (CIEL) (niveau 4)
  - CS (ex MC) cybersécurité (Bac+1)
  - CS (ex MC) services numériques aux organisations (Bac+1)
  - BTS Services informatiques aux organisations option A solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux (niveau 5)
  - BTS cybersécurité, informatique et réseaux, électronique option B électronique et réseaux (niveau 5)

## Domaines de compétences

### Savoirs / Connaissances

- Connaissances des systèmes d'exploitation AS 400, Gcos, HP-Ux
- Interprétation de données de tests électroniques
- Informatique
- Langages de programmation informatique
- Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)
- Gestion de parc informatique
- Réglementations sur les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE), de sécurité Informatique et Télécoms
- Normes qualité
- Procédures d'entretien de matériel informatique
- Protection des données numériques
- Maîtrise de l'anglais professionnel

### Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Réceptionner des demandes des utilisateurs
- Identifier la panne ou le dysfonctionnement et sa cause
- Planifier les opérations de maintenance préventive
- Réaliser les opérations de maintenance préventive
- Identifier les risques de défaillance
- Coordonner l'intervention des prestataires informatiques
- Contrôler et suivre la qualité des prestations
- Suivre les contrats des fournisseurs et des prestataires de service en informatique
- Assurer un appui technique lors des appels d'offres
- Saisir et enregistrer des informations relatives à la traçabilité des activités de maintenance informatique
- Transmettre des informations aux services concernés et au responsable hiérarchique
- Suivre les dossiers

## Savoir-être / Compétences comportementales

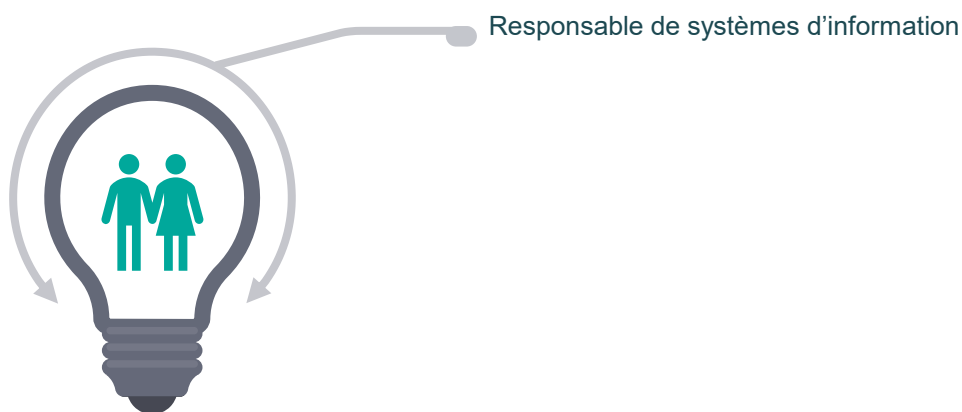
- Travail en équipe, capacité de s'interfacer avec des experts externes et avec le service maintenance (domotique...)
- Rigoureux, organisé et méthodique
- Ecoute et pédagogue dans les rapports hiérarchiques et fonctionnels
- Empathie
- Rigueur et précision
- Gestion des situations d'urgence
- Ouverture d'esprit et de curiosité
- Sens du service

## Conditions d'exercice du métier

- Le métier s'exerce majoritairement sur site, ou à distance.
- Possibilités de télétravail selon la politique de l'établissement.
- Possibilité de réaliser ponctuellement des déplacements extérieurs en fonction des pratiques et des besoins (par exemple pour participer à des salons sur les sujets informatiques et réseaux, participer à des groupes de travail, etc.)
- Possibilité de réaliser des astreintes.
- Interactions quotidiennes avec des acteurs internes à l'entreprise voire externes (prestataires)

## Possibilités d'évolutions professionnelles

- Évolution possible vers différents métiers du management commercial, possibilité d'accéder à des postes d'encadrement d'équipes administratives ou à la coordination de projets transverses.



# Évolutions prospectives

## Chiffres clés

**Techniciens d'installation, de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique – dont techniciens support maintenance informatique en 2023 <sup>(1)</sup>**

Salariés



~ 1920

Part des salariées femmes



12 %



Moins de 20 ans : 0,9%

60 ans et plus : 1,3%

(1) Données Insee - Base Tous Salariés 2023

## Evolution du métier



Métier stable

## Principaux facteurs d'évolution et impacts sur les métiers



### TRANSITION ECOLOGIQUE

- Prolongation de la durée de vie des équipements informatiques générant besoin plus important en maintenance.
- Sensibilisation aux bonnes pratiques de sobriété numérique et aux impacts environnementaux des infrastructures IT.



### TRANSITION NUMÉRIQUE

- Adaptation du métier et des compétences aux évolutions rapides des technologies numériques : IA, Cloud, logiciels métiers...
- Maîtrise accrue des matériels et équipements connectés (en lien avec l'automatisation dans les stocks...) avec le développement de la domotique et des solutions IoT.
- Mise en œuvre du RGPD et sensibilisation à la cybersécurité pour garantir la conformité des systèmes et la protection des données.



### TRANSITION ÉCONOMIQUE

- Participation à l'accompagnement des équipes au changement de leur environnement de travail et à l'informatisation des process pour améliorer l'efficacité des équipes.



### TRANSITION SOCIALE

- Développement des compétences pédagogiques et d'accompagnement pour faciliter l'appropriation des outils numériques par les utilisateurs.
- Collaboration renforcée avec les équipes métiers pour adapter les solutions informatiques aux besoins opérationnels.