

Fiche résumée : Technicien de maintenance informatique

Métiers apparentés

Assistant Technique Utilisateur
Technicien de hot line informatique
Technicien d'exploitation
Technicien de maintenance informatique
Technicien support
Techniciens de production, d'exploitation en informatique
Techniciens de production, d'exploitation en informatique / Responsable support technique (production) (sauf Etat, coll. loc.), non cadre électronique (télécommunications)
Techniciens de production, d'exploitation en informatique / Technicien d'exploitation (sauf Etat, coll. loc.)
Techniciens d'installation, de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique

Codes

CITP88 : 3122 **PCS-ESE 2003** : 478b **PCS-ESE 2003** : 478c **ROME1999** : I1401 **CITP2008** : 3511

Descriptif

Le technicien de maintenance informatique est chargé de s'assurer du bon fonctionnement des postes informatiques, des logiciels, des périphériques des utilisateurs, et en cas de dysfonctionnement, être en mesure de les dépanner. Il assure également l'installation d'équipements ou de parcs d'équipements. Il peut être amené à conseiller, former et assister les utilisateurs (sur site, par télémaintenance, téléassistance...) dans le respect de la charte informatique de l'entreprise.

Caractéristiques Médico-professionnelles

Lieux de travail

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **bureau collectif** (climatisation du local, éclairage localement insuffisant, bruit de fond)
 - **bureau individuel** (espace de travail sousdimensionné)
 - **locaux des clients** (espace de travail d'accès physiquement difficile)
 - **salle machines (informatique)** (climatisation du local)
 - **salle de réunion**
- **Nuisances** (préventions)
 - **climatisation du local**
 - effectuer la maintenance de la climatisation
 - **éclairage localement insuffisant**
 - concevoir un éclairage adapté
 - assurer la maintenance de l'éclairage
 - **bruit de fond**
 - effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)
 - réduire le bruit de fond
 - **espace de travail sousdimensionné**

- optimiser le rangement
- **espace de travail d'accès physiquement difficile**
- **Effets sur la santé**
 - **conjonctivite**
 - **affections aiguës des voies respiratoires supérieures**
 - **traumatisme lié à une chute de plain pied**
 - **lésions traumatiques de plusieurs parties du corps**
 - **fatigue visuelle**
 - **effets extra-auditifs du bruit**
 - **conséquence du bruit sur l'oreille interne**
 - **maladies du système ostéo-articulaire, des muscles et du tissu conjonctif**
 - **arthropathies**
 - **RG 32**
 - **lésion traumatique liée à une chute de plain-pied résultant de glissade, faux pas et trébuchement**

Organisation du travail

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **horaires réguliers de jour** (pas de nuisance liée à cette caractéristique)
 - **astreintes et gardes** (horaire générant une perturbation de la vie sociale)
 - **travail de nuit** (travail de nuit >270h/an)
 - **activité de service** (humeur des clients générant une charge mentale particulière, objectifs divergents et logiques différentes avec la hiérarchie)
 - **contact avec les clients** (humeur des clients générant une charge mentale particulière, travail imposant un contrôle permanent ou excessif des émotions)
 - **travail au sein d'une équipe** (contrainte relationnelle)
 - **dépendance fonctionnelle ou hiérarchique** (objectifs divergents et logiques différentes avec la hiérarchie, faible latitude de décision dans l'organisation de son travail)
 - **délais à respecter** (travail sous contrainte de temps imposée (travail à la chaîne, cadence élevée, salaire au rendement,))
 - **travaux urgents impromptus** (travail sous contrainte de temps imposée, aléas à gérer générant une charge mentale particulière, multiplicité des tâches induisant une charge mentale, variabilité, imprévisibilité de la charge de travail)
 - **contact avec les utilisateurs (domaine informatique)**
 - **travail au sein d'une SSII**
 - **télétravail** (espace de travail inadapté à l'activité, confusion vie privée-vie professionnelle, écran de visualisation, rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale, nuisances liées aux moyens alloués en terme d'équipements, disponibilité de la hiérarchie vécue comme insuffisante, nuisances liées au contrôle informatisé du travail, nuisances du télétravail)
- **Nuisances** (préventions)
 - **pas de nuisance liée à cette caractéristique**
 - **horaire générant une perturbation de la vie sociale**
 - **travail de nuit >270h/an**
 - limiter les organisations en horaires atypiques
 - privilégier le volontariat
 - respecter les temps de repos (travail de nuit)
 - informer sur la chronobiologie
 - conseiller en hygiène de vie en cas de travail en horaires décalés
 - **humeur des clients générant une charge mentale particulière**
 - former à la CAT face à des personnes différentes
 - former à la CAT face à des personnalités difficiles
 - former à la CAT face à une personne agressive

- **objectifs divergents et logiques différentes avec la hiérarchie**
 - informer sur le rôle des divers interlocuteurs
 - améliorer la communication et l'organisation
- **travail imposant un contrôle permanent ou excessif des émotions**
- **contrainte relationnelle**
 - faciliter la communication
- **faible latitude de décision dans l'organisation de son travail**
- **travail sous contrainte de temps imposée (travail à la chaîne, cadence élevée, salaire au rendement,**
 - veiller à la gestion des volumes de travail
- **travail sous contrainte de temps imposée**
 - planifier le travail
- **aleas à gérer générant une charge mentale particulière**
- **multiplicité des tâches induisant une charge mentale**
 - tenir le poste par roulement
 - faciliter la communication
 - renforcer l'autonomie en formant le salarié à sa tâche
- **variabilité, imprévisibilité de la charge de travail**
- **espace de travail inadapté à l'activité**
- **confusion vie privée-vie professionnelle**
 - séparer lieux de vie et lieux de travail
- **écran de visualisation**
 - choisir un siège ergonomique
 - choisir du mobilier de poste informatique adapté
 - Installer ergonomiquement le poste de travail avec écran
 - aménager un espace de travail spacieux
 - choisir des logiciels ergonomiques
 - +alterner les tâches
- **rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale**
 - séparer lieux de vie et lieux de travail
- **nuisances liées aux moyens alloués en terme d'équipements**
 - prévenir les risques liés aux solvants organiques liquides
 - Porter un appareil de protection respiratoire adapté au risque chimique
 - aménager des accès
 - signaler les dénivelés
 - installer des sols plans et réguliers
 - vérifier l'état de l'installation électrique
 - vérifier la sécurité incendie
- **disponibilité de la hiérarchie vécue comme insuffisante**
- **nuisances liées au contrôle informatisé du travail**
- **nuisances du télétravail**
 - Conseils pour l'organisation du télétravail
- **Effets sur la santé**
 - **épisodes dépressifs**
 - **autres troubles de l'humeur [affectifs]**
 - **autres troubles anxieux**
 - **troubles somatoformes**
 - **trouble de l'humeur [affectif], sans précision**
 - **classement CIRC 2A (travail de nuit posté)**
 - **troubles du sommeil**
 - **troubles de la vigilance**
 - **facteur accidentogène**
 - **perturbation de la vie sociale**

- réaction aiguë à un facteur de stress
- troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes
- stress lié aux conflits d'objectifs
- troubles névrotiques liés à un sentiment de dévalorisation
- anxiété généralisée
- maladies hypertensives
- cardiopathies ischémiques
- souffrance mentale
- syndrome de l'oeil sec
- fatigue visuelle
- RG 57 (attention : liste limitative)

Tâches

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **effectuer le dépannage informatique** (travail sous tension, aléas à gérer générant une charge mentale particulière, variabilité, imprévisibilité de la charge de travail, nuisances liées au contact avec le public, nuisances du technicien de maintenance informatique, posture)
 - **effectuer le support de niveau 1, 2 ou 3**
 - **installer et assurer la mise à jour des matériels informatiques** (travail sous tension, écran de visualisation, posture du corps entier, port de charge (déplacement horizontal))
 - **effectuer les tests de fonctionnement**
 - **enseigner les supports de suivi d'intervention**
 - **se déplacer chez le client** (contrainte de la conduite VL professionnelle)
 - **former les utilisateurs**
- **Nuisances** (préventions)
 - **travail sous tension**
 - Utiliser un kit travail sous tension
 - Mettre ou faire mettre les installations hors tension
 - délivrer une habilitation électrique
 - **aléas à gérer générant une charge mentale particulière**
 - **variabilité, imprévisibilité de la charge de travail**
 - **nuisances liées au contact avec le public**
 - **nuisances du technicien de maintenance informatique**
 - ordonnance de prévention - technicien de maintenance informatique
 - **posture**
 - **écran de visualisation**
 - choisir un siège ergonomique
 - choisir du mobilier de poste informatique adapté
 - Installer ergonomiquement le poste de travail avec écran
 - aménager un espace de travail spacieux
 - choisir des logiciels ergonomiques
 - +alterner les tâches
 - **posture du corps entier**
 - **port de charge (déplacement horizontal)**
 - prévenir les risques liés à la manutention manuelle
 - Utiliser des aides à la manutention
 - améliorer la préhension des charges
 - respecter les limites de port de charges réglementaires
 - informer et former à la manutention manuelle
 - proposer une formation action PRAP
 - Porter des chaussures de sécurité

- **contrainte de la conduite VL professionnelle**
 - Utiliser des véhicules appropriés
 - respecter l'interdiction d'utilisation du téléphone au volant en conduisant
 - former le conducteur de véhicule léger
 - informer sur risque routier et affections incompatibles avec la conduite
 - informer le salarié sur la prise de substances et la conduite
- **Effets sur la santé**
 - **électrisation / électrocution**
 - **anxiété généralisée**
 - **maladies hypertensives**
 - **cardiopathies ischémiques**
 - **RG 57 (attention : liste limitative)**
 - **syndrome de l'oeil sec**
 - **fatigue visuelle**
 - **arthropathies**
 - **maladies du système ostéo-articulaire, des muscles et du tissu conjonctif**
 - **RG 98 (attention liste limitative)**
 - **RG 79 (attention : liste limitative)**
 - **rachialgies**
 - **Accidents de la Voie Publique**

Outils et équipements

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **poste informatique fixe** (écran de visualisation)
 - **poste informatique portable** (posture du cou en flexion, contrainte visuelle, bruit de fond, ambiance thermique inconfortable)
 - **téléphone mobile**
 - **tablette numérique**
 - **smartphone®**
 - **carte mère**
 - **logiciel**
 - **progiciel**
 - **périphériques d'entrée et de sortie**
 - **véhicules légers d'entreprise**
- **Nuisances** (préventions)
 - **écran de visualisation**
 - choisir un siège ergonomique
 - choisir du mobilier de poste informatique adapté
 - Installer ergonomiquement le poste de travail avec écran
 - aménager un espace de travail spacieux
 - choisir des logiciels ergonomiques
 - +alterner les tâches
 - **posture du cou en flexion**
 - **contrainte visuelle**
 - concevoir un éclairage adapté
 - **bruit de fond**
 - effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)
 - réduire le bruit de fond
 - **ambiance thermique inconfortable**
- **Effets sur la santé**
 - **syndrome de l'oeil sec**

- **fatigue visuelle**
- **RG 57 (attention : liste limitative)**
- **cervicalgie**
- **vices de réfraction et troubles de l'accommodation**
- **effets extra-auditifs du bruit**
- **conséquence du bruit sur l'oreille interne**
- **maladies du système ostéo-articulaire, des muscles et du tissu conjonctif**
- **arthropathies**
- **RG 32**

Produits, matériaux et publics concernés

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **PUBLICS**
 - **utilisateur** (travail sous contrainte de temps imposée)
 - **clients** (humeur des clients générant une charge mentale particulière)
 - **PRODUITS**
 - **langage informatique**
 - **toner**
- **Nuisances** (préventions)
 - **travail sous contrainte de temps imposée**
 - planifier le travail
 - **humeur des clients générant une charge mentale particulière**
 - former à la CAT face à des personnes différentes
 - former à la CAT face à des personnalités difficiles
 - former à la CAT face à une personne agressive
- **Effets sur la santé**
 - **troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes**
 - **réaction aiguë à un facteur de stress**

Tenues de travail

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **tenue civile**

Santé et Travail

1. Afin de définir si un salarié bénéficie d'un Suivi Individuel Renforcé de son état de santé, il est nécessaire de vérifier s'il appartient à l'une des catégories suivantes des postes à risques particuliers (Art. R. 4624-23) :

- a) à l'amiante
- b) aux rayonnements ionisants
- c) au plomb dans les conditions prévues à l'art. R.4412-160
- d) au risque hyperbare
- e) aux agents biologiques des groupes 3 et 4
- f) aux agents cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction de catégories 1 A et 1B
- g) montage et démontage d'échafaudage

Présente également des risques particuliers tout poste pour lequel l'affectation sur celui-ci est conditionnée à un examen d'aptitude spécifique prévu par le présent code.

S'il le juge nécessaire, l'employeur complète la liste des postes entrant dans les catégories mentionnées au I. par des postes présentant des risques particuliers pour la santé ou la sécurité du travailleur ou pour celles de ses collègues ou des tiers évoluant dans l'environnement immédiat de travail mentionnés au premier alinéa de l'article L. 4624-2, après avis du ou des médecins concernés et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou, à défaut, des délégués du personnel s'ils existent, en cohérence avec l'évaluation des risques prévue à l'article L. 4121-3 et, le cas échéant, la fiche d'entreprise prévue à l'article R. 4624-46. Cette liste est transmise au service de santé au travail, tenue à disposition du directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi et des services de prévention des organismes de sécurité sociale et mise à jour tous les ans. L'employeur motive par écrit l'inscription de tout poste sur cette liste.

2. Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation par l'employeur, poste par poste, être considérées comme **des facteurs de risques professionnels** cités dans le compte professionnel de prévention (C2P) :

- Activités en milieu hyperbare
- Bruit
- Equipes successives alternantes
- Températures extrêmes
- Travail de nuit
- Travail répétitif

3. Les différents **tableaux de maladies professionnelles** pouvant être concernés dans cette profession sont :

- **Tableau n°57 : Affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail (liste limitative)**

Conclusion

Le technicien de maintenance informatique occupe un poste clé dont l'importance croît avec la complexité des matériels et installations. Son travail est très technique, souvent dans l'urgence et s'articule entre les machines, les utilisateurs et les autres métiers informatiques.

Fiche résumée issue de la **FMP Technicien de maintenance informatique** consultable sur
<https://www.fmppresanse.fr>