

Technicien de maintenance informatique

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

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 GÉNÉRALES DE LA PROFESSION

Aspects sociologiques :

Selon les données issues des statistiques DARES*, le nombre de techniciens a relativement peu augmenté au cours des trente dernières années (+ 30 000 emplois environ). En moyenne sur la période 2009-2011, 165 000 personnes exercent la profession de technicien de l'informatique, que ce soit dans le domaine des études et du développement, de la production, de l'exploitation, de la maintenance, des services aux utilisateurs, ou encore des réseaux. C'est en Île-de-France que la part de ce métier dans l'emploi régional est la plus élevée.
Profession masculine essentiellement (89%) et plutôt jeune (moins de 30 ans), en CDI majoritairement (90%).
Un peu plus de la moitié d'entre eux sont employés dans des établissements de plus de 50 salariés.

* Chiffres de la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques) 2009-2011
issu du document : D. Ast. Les portraits statistiques des métiers 1982-2011 "Synthèse.Stat" décembre 2012 n°2

Formation professionnelle :

Bac+ 2 (BTS, DUT) en informatique, électronique, électrotechnique...
Bac + 3 (Licence pro)

Evolution de carrière

Responsable d'un centre d'appels ou d'une salle des machines,
Chef d'exploitation.
Formateur technique
Gestionnaire de parc micro-informatique ou responsable micro-réseaux

CARACTÉRISTIQUES MÉDICO-PROFESSIONNELLES

Lieux de travail

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|--|--|---|--|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| bureau collectif  | climatisation du local | effectuer la maintenance de la climatisation | conjonctivite | | |
| | | | affections aiguës des voies respiratoires supérieures | | |
| | eclairage localement insuffisant  | concevoir un éclairage adapté  | | | |
| | | assurer la maintenance de l'éclairage | | | |
| | | | traumatisme lié à une chute de plain pied | | |
| | | | lésions traumatiques de plusieurs parties du corps | | |
| | | | fatigue visuelle | | |
| | bruit de fond  | effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes) | | | |
| | | réduire le bruit de fond | | | |
| | | | effets extra-auditifs du bruit  | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---|--|--|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | | effets extra-auditifs du bruit  | | |
| | autre ambiance thermique en general  | adapter l'aération et la ventilation | | | |
| | | isoler thermiquement les locaux  | | | |
| | | préserver le confort thermique  | | | |
| | | installer des lampes dégageant peu de chaleur type LEDS | | | |
| | | aérer et ventiler les locaux | | | |
| | | | inconfort thermique lié à la chaleur | | |
| | | | inconfort thermique lié au froid | | |
| bureau individuel | espace de travail sousdimensionné | optimiser le rangement | lésion traumatique liée à une chute de plain-pied résultant de glissade, faux pas et trébuchement | | |
| | autre ambiance thermique en general  | adapter l'aération et la ventilation | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|---|---|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | isoler thermiquement les locaux  | | | |
| | | préserver le confort thermique  | | | |
| | | installer des lampes dégageant peu de chaleur type LEDS | | | |
| | | aérer et ventiler les locaux | | | |
| | | | inconfort thermique lié à la chaleur | | |
| | | | inconfort thermique lié au froid | | |
| locaux des clients | espace de travail d'accès physiquement difficile | | | | |
| salle machines (informatique) | climatisation du local | effectuer la maintenance de la climatisation | conjonctivite | | |
| | | | affections aiguës des voies respiratoires supérieures | | |
| salle de réunion | | | | | |

Organisation du travail

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|--|---|-------------|--|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| horaires réguliers de jour | pas de nuisance liée à cette caractéristique | | | | |
| | amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h | | fatigue [asthénie] | | |
| | | | trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique | | |
| | | | troubles de la vigilance  | | |
| astreintes et gardes  | horaire générant une perturbation de la vie sociale | | trouble de l'humeur [affectif], sans précision | | |
| | amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h | | fatigue [asthénie] | | |
| | | | trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique | | |
| | | | troubles de la vigilance  | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|---|---------------------|--------------------------|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| travail de nuit  | travail de nuit >270h/an  | | | | recommandations HAS pour la surveillance des travailleurs postés et de nuit  |
| | | | | | recherche de troubles psychiatriques |
| | | | | | recherche de facteurs de risques cardio-vasculaires |
| | | | | | recherche de troubles du sommeil |
| | | | | | recommandation pour la surveillance médico-professionnelles des femmes en travail de nuit |
| | | limiter les organisations en horaires atypiques | | | |
| | | privilégier le volontariat | | | |
| | | respecter les temps de repos (travail de nuit)  | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---|--|--|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | informer sur la chronobiologie  | | | |
| | | conseiller en hygiène de vie en cas de travail en horaires décalés  | | | |
| | | | classement CIRC 2A (travail de nuit posté) | | |
| | | | troubles du sommeil  | | |
| | | | troubles de la vigilance  | | |
| | | | facteur accidentogène | | |
| | | | perturbation de la vie sociale | | |
| | amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h | | fatigue [asthénie] | | |
| | | | trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique | | |
| | | | troubles de la vigilance  | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | | |
|---|--|---|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|--|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES | |
| activité de service | humeur des clients générant une charge mentale particulière  | | | | recherche d'une souffrance psychique | |
| | | | | | recherche d'addictions | |
| | | | | | recherche d'une prise de psychotropes | |
| | | | | | recherche de troubles du sommeil | |
| | | 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 | | | | |
| | | | réaction aiguë à un facteur de stress | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | | |
|---|---|--|--|--------------------------|--------------|--|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES | |
| | | | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes | | | |
| | objectifs divergents et logiques différentes avec la hiérarchie  | informer sur le rôle des divers interlocuteurs | | | | |
| | | améliorer la communication et l'organisation | | | | |
| | | | stress lié aux conflits d'objectifs | | | |
| | | | troubles névrotiques liés à un sentiment de dévalorisation | | | |
| | coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu) | établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice  | | | | |
| | | bien organiser la coactivité | | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|--|--|---|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| contact avec les clients  | humeur des clients générant une charge mentale particulière  | | | | recherche d'une souffrance psychique |
| | | | | | recherche d'addictions |
| | | | | | recherche d'une prise de psychotropes |
| | | | | | recherche de troubles du sommeil |
| | | 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 | | | |
| | | | réaction aiguë à un facteur de stress | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | | |
|---|--|---|--|--------------------------|--------------|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES | |
| | | | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes | | | |
| | travail imposant un contrôle permanent ou excessif des émotions | | | | | |
| | coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu) | établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice  | | | | |
| | | bien organiser la coactivité | | | | |
| travail au sein d'une équipe | contrainte relationnelle | | | | | recherche des effets sur la santé décrits |
| | | faciliter la communication | | | | |
| | | | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | | |
|---|---|---|--|--------------------------|--------------|--|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES | |
| | coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu) | établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice  | | | | |
| | | bien organiser la coactivité | | | | |
| dépendance fonctionnelle ou hiérarchique | objectifs divergents et logiques différentes avec la hiérarchie  | informer sur le rôle des divers interlocuteurs | | | | |
| | | améliorer la communication et l'organisation | | | | |
| | | | stress lié aux conflits d'objectifs | | | |
| | | | troubles névrotiques liés à un sentiment de dévalorisation | | | |
| | faible latitude de décision dans l'organisation de son travail | | | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|---|---|--------------------------|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | coactivite (plusieurs activites concomitantes dans un meme lieu) | établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice  | | | |
| | | bien organiser la coactivité | | | |
| délais à respecter | travail sous contrainte de temps imposee (travail a la chaine, cadence elevee, salaire au rendement, | veiller à la gestion des volumes de travail | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes | | |
| travaux urgents impromptus | travail sous contrainte de temps imposee | planifier le travail | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes | | |
| | aleas a gerer generant une charge mentale particulière | | anxiété généralisée | | |
| | | | maladies hypertensives | | |
| | | | cardiopathies ischémiques | | |
| | multiplicité des tâches induisant une charge mentale | | | | recherche des effets sur la santé décrits |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|--|---|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | tenir le poste par roulement | | | |
| | | faciliter la communication | | | |
| | | renforcer l'autonomie en formant le salarié à sa tâche | | | |
| | | | anxiété généralisée | | |
| | | | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes | | |
| | 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 | | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|--|--------------------------------|---|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | confusion vie privée-vie professionnelle | | | | recherche d'une souffrance psychique |
| | | séparer lieux de vie et lieux de travail | souffrance mentale | | |
| | | | perturbation de la vie sociale | | |
| | écran de visualisation  | | | réaliser un examen approprié des yeux et de la vue (écran de visualisation)  | |
| | | | | | recherche de pathologies osseuses, articulaires et périarticulaires |
| | | choisir un siège ergonomique | | | |
| | | choisir du mobilier de poste informatique adapté | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---|--|--|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | Installer ergonomiquement le poste de travail avec écran  | | | |
| | | aménager un espace de travail spacieux | | | |
| | | choisir des logiciels ergonomiques  | | | |
| | | +alterner les tâches | | | |
| | | | syndrome de l'oeil sec  | | |
| | | | fatigue visuelle | | |
| | | | RG 57 (attention : liste limitative) | | |
| | rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale | séparer lieux de vie et lieux de travail | trouble de l'humeur [affectif], sans précision | | |
| | nuisances liées aux moyens alloués en terme d'équipements | prévenir les risques liés aux solvants organiques liquides | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---|---|---------------------|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | Porter un appareil de protection respiratoire adapté au risque chimique  | | | |
| | | aménager des accès | | | |
| | | signaler les dénivélés | | | |
| | | 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 | | | |

Tâches

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|--|-------------------------------|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| effectuer le dépannage informatique | travail sous tension | Utiliser un kit travail sous tension | | | |
| | | Mettre ou faire mettre les installations hors tension | | | |
| | | délivrer une habilitation électrique  | | | |
| | | | électrisation / électrocution | | |
| | aleas à gerer générant une charge mentale particulière | | anxiété généralisée | | |
| | | | maladies hypertensives | | |
| | | | cardiopathies ischémiques | | |
| | variabilité, imprévisibilité de la charge de travail | | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---|---|--------------------------------------|--------------------------|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | nuisances liées au contact avec le public | | | | |
| | nuisances du technicien de maintenance informatique | | | | établir la fiche de poste du technicien de maintenance informatique |
| | | ordonnance de prévention - technicien de maintenance informatique | | | |
| | posture  | | | | recherche de troubles locomoteurs |
| | | | RG 57 (attention : liste limitative) | | |
| effectuer le support de niveau 1, 2 ou 3 | | | | | |
| installer et assurer la mise à jour des matériels informatiques | travail sous tension | Utiliser un kit travail sous tension | | | |
| | | Mettre ou faire mettre les installations hors tension | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|--|-------------------------------|---|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | délivrer une habilitation électrique  | | | |
| | | | électrisation / électrocution | | |
| | écran de visualisation  | | | réaliser un examen approprié des yeux et de la vue (écran de visualisation)  | |
| | | | | | recherche de pathologies osseuses, articulaires et périarticulaires |
| | | choisir un siège ergonomique | | | |
| | | choisir du mobilier de poste informatique adapté | | | |
| | | Installer ergonomiciquement le poste de travail avec écran  | | | |
| | | aménager un espace de travail spacieux | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|--|--|--------------------------|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | choisir des logiciels ergonomiques  | | | |
| | | +alterner les tâches | | | |
| | | | syndrome de l'oeil sec  | | |
| | | | fatigue visuelle | | |
| | | | RG 57 (attention : liste limitative) | | |
| | posture du corps entier | | | | recherche des effets sur la santé décrits |
| | | | | | recherche de troubles locomoteurs |
| | | | | | recherche de pathologies osseuses, articulaires et périarticulaires |
| | | | arthropathies | | |
| | | | RG 57 (attention : liste limitative) | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---|---|---|--------------------------|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | | maladies du système ostéo-articulaire, des muscles et du tissu conjonctif | | |
| | port de charge (déplacement horizontal)  | | | | recommandations HAS pour la SMP du risque lombaire lors de la manipulation de charges |
| | | | | | recommandations pour surveillance médicale de la manutention manuelle  |
| | | 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  | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
|---|--|---|--|--------------------------|----------------|--------------|
| | | proposer une formation action PRAP  | | | | |
| | | Porter des chaussures de sécurité | | | | |
| | | | RG 57 (attention : liste limitative) | | | |
| | | | RG 98 (attention liste limitative) | | | |
| | | | RG 79 (attention : liste limitative)  | | | |
| | | | rachialgies | | | |
| | | | cardiopathies ischémiques | | | |
| effectuer les tests de fonctionnement | | | | | | |
| renseigner les supports de suivi d'intervention | | | | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|---|-------------------------------|--------------------------|--|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| se déplacer chez le client | contrainte de la conduite VL professionnelle | | | | évaluer la compatibilité de la conduite avec l'état de santé  |
| | | 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  | | | |
| | | ROUTIER Prévention coll du risque | | | |
| | | | Accidents de la Voie Publique | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | | |
|---|---------------------------------------|-------------|---------------------|--------------------------|--------------|--|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES | |
| former les utilisateurs | | | | | | |

Outils et équipements

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | | |
|---|--|--|---------------------|---|--------------|---|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES | |
| poste informatique fixe | écran de visualisation  | | | réaliser un examen approprié des yeux et de la vue (écran de visualisation)  | | |
| | | choisir un siège ergonomique | | | | recherche de pathologies osseuses, articulaires et périarticulaires |
| | | choisir du mobilier de poste informatique adapté | | | | |
| | | Installer ergonomicamente le poste de travail avec écran  | | | | |
| | | aménager un espace de travail spacieux | | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|---|---|--------------------------|--------------------------------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | choisir des logiciels ergonomiques  | | | |
| | | +alterner les tâches | | | |
| | | | syndrome de l'oeil sec  | | |
| | | | fatigue visuelle | | |
| | | | RG 57 (attention : liste limitative) | | |
| poste informatique portable | posture du cou en flexion | | | | recherche de troubles locomoteurs |
| | | | RG 57 (attention : liste limitative) | | |
| | | | cervicalgie | | |
| | contrainte visuelle | concevoir un éclairage adapté  | fatigue visuelle | | |
| | | | vices de réfraction et troubles de l'accommodation | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|--|---|--|--|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | bruit de fond  | effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes) | | | |
| | | réduire le bruit de fond | | | |
| | | | effets extra-auditifs du bruit  | | |
| | | | effets extra-auditifs du bruit  | | |
| | ambiance thermique inconfortable | | | | |
| téléphone mobile  | | | | | |
| tablette numérique | | | | | |
| smartphone®  | | | | | |
| carte mère | | | | | |
| logiciel | | | | | |
| progiciel | | | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|-------------|------------------------|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| périphériques d'entrée et de sortie | | | | | |
| véhicules légers d'entreprise | | | | | |

Produits, matériaux et publics concernés

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTE À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---|----------------------|---|--------------------------|--------------------------------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| PUBLICS | | | | | |
| utilisateur | travail sous contrainte de temps imposé | planifier le travail | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes | | |
| clients | humeur des clients générant une charge mentale particulière  | | | | recherche d'une souffrance psychique |
| | | | | | recherche d'addictions |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|--|---|---|--------------------------|---------------------------------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| | | | | | recherche d'une prise de psychotropes |
| | | | | | recherche de troubles du sommeil |
| | | 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 | | | |
| | | | réaction aiguë à un facteur de stress | | |
| | | | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes | | |
| PRODUITS | | | | | |
| langage informatique | | | | | |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---------------------------------------|-------------|---------------------|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| toner | | | | | |

Tenues de travail

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ | |
|---|---------------------------------------|-------------|---------------------|--------------------------|--------------|
| | | | | RÉGLEMENTAIRES | RECOMMANDÉES |
| tenue civile | | | | | |

EN SAVOIR PLUS

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 \(liste limitative\)](#)

Caractéristiques exceptionnelles

MOTS CLES:Poste informatique

Ordinateur
Ecran
Logiciel

Glossaire métier

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line. Réseau de raccordement numérique asymétrique : technologie de communication permettant de faire passer l'information à haut débit sur des fils de cuivre utilisés habituellement pour les lignes téléphoniques.

BUG : Ce terme fait référence au terme anglais "insecte" à l'origine de courts circuits dans les premiers ordinateurs géants.
Il s'agit d'anomalie de fonctionnement d'un logiciel ou d'un composant informatique, voire des erreurs de conception ou de programmation aux conséquences mineures ou graves.

CFAO : Conception et Fabrication Assistées par Ordinateur

CLOUD ou cloud computing : dématérialisation de l'infrastructure informatique permettant l'accès via un réseau de télécommunications, à la demande et en libre service, à des ressources informatiques partagées configurables.

DEMATERIALISATION : elle consiste à stocker et à faire circuler des informations sans support matériel autre qu'informatique

EXTERNALISATION : gestion en sous-traitance de tout ou partie de système d'information.

GMAO : Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur

GPAO : Gestion de la Production Assistée par Ordinateur

HACKER : pirate informatique

HTML : Hyper Text Markup Language. Format de données conçu pour représenter et mettre en forme les pages Web.

INTERFACE : zone d'échanges d'informations entre deux matériels ou logiciels avec des règles communes, physiques ou logiques.

IP : Internet protocol

LOGICIEL : Programme nécessaire au fonctionnement d'un ordinateur, au traitement de données (software)

Les progiciels peuvent être considérés comme de véritables « produits logiciels », c'est à dire qu'à la différence des logiciels, ils ne sont pas spécifiques.

MIGRATION INFORMATIQUE : passage de données ou d'une application d'un ordinateur ou d'un logiciel vers un autre système cible.

NTIC ou **TIC** : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

PERIPHERIQUES :

- **les périphériques d'entrée** (pour fournir des informations (ou données) au système informatique) : clavier (frappe de texte), souris (pointage), scanner (numérisation de documents papier), mico, webcam etc.
- **les périphériques de sortie** (pour sortir des informations du système informatique) : écran, imprimante, haut-parleur, etc.
- les périphériques d'entrée-sortie (qui opèrent dans les deux sens) : lecteur de CD-ROM, clé USB, par exemple, permettent de stocker des données (sortie).
- **les périphériques multifonctions (MFD pour Multi-Functional Device en anglais)** comme un caméscope qui fait office d'appareil photo, de webcam, et de disque externe ou encore d'une imprimante qui fait aussi office de scanner.

SSII : Société de Service en Ingénierie et Informatique

SYSTEME D'EXPLOITATION : encore appelé logiciel système ou Operating System (OS) , c'est un programme qui relie entre eux périphériques et composants de l'ordinateur. exemple de systèmes d'exploitation : Windows, Mac OS, Linux ...

WiFi : Wireless Fidelit : réseau informatique local qui n'utilise aucun fil.

Conclusions

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.

Règlementation

Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000886460>)

Circulaire DRT n° 91-18 du 4 novembre 1991 (non parue au J.O. - Voir B.O. n°91-23 du 20.12.1991).

Travail sur écran de visualisation et clavier. Aménagement du local et du poste de travail.

Norme AFNOR NF X 35-121. Juin 1987.

Références bibliographiques

- CRAM Pays de Loire, Services de Santé au Travail de Loire Atlantique et du Maine et Loire. Guide d'évaluation des risques tertiaires.2003; 10 p. www.carsat-pl.fr/risques/outils/doc/guide_risques_tertiaire.pdf
- INRS. Eclairage artificiel au poste de travail.2ème édition. Paris;2013.4p
- Althaus V, Gosjean V, Brangier E, Aptel A. Guide de l'intervenant : l'intervention "bien-être" au travail. Note scientifique et technique INRS 2013;NS298:45p
- Tissot C. Les accidents du tertiaire, des risques très divers dans une même activité de service. Hygiène et Sécurité du Travail 2012; ND2361-228-12:14p.

ADRESSES UTILES

www.syntec-informatique.fr : site de la chambre syndicale des SSII et éditeurs de logiciels.

www.internet.gouv.fr : action de l'Etat pour le développement de la société de l'information.

www.01net.com : site de 01 informatique et de plusieurs magazines d'informatique et multimédia.

www.telecom.gouv.fr : service lié aux technologies et à la société de l'information.

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