



Technicien de Maintenance en Informatique

Mai 2004

Fonctions



Le matériel informatique a beaucoup évolué et est aujourd'hui de plus en plus fiable. Sa maintenance est donc plus simple. Par contre, les logiciels se sont multipliés et complexifiés au fil du temps en incorporant toujours plus de fonctions. La diversité des matériels, des logiciels, de leurs utilisations et de leurs pannes font du métier de technicien de maintenance un métier varié, axé sur trois grands types d'activités généralement complémentaires :

- ▶ **En assistance téléphonique** (rôle qui peut être dévolu à un hotliner)
 - Dialogue avec le client pour comprendre le problème, que cela soit sur du matériel ou sur des logiciels ;
 - Diagnostic du problème suite aux informations données par l'utilisateur ;
 - Résolution directe du problème par téléphone quand cela est possible avec des manipulations effectuées par l'utilisateur sur les indications du technicien. Sinon, prise de rendez-vous pour visite ou encore utilisation de la télémaintenance (prise de contrôle de l'ordinateur en cause par l'intermédiaire du poste du technicien).

- ▶ **En clientèle** : il se déplace chez l'utilisateur (particulier ou entreprise)
 - Maintenance et réparation du matériel informatique et/ou des périphériques (imprimante, scanner, modem...) : diagnostic, commande de pièces, changement de pièces...
 - Installation de matériel (1^{ère} installation ou mise à jour). Il adapte les équipements (matériel et logiciels) en fonction des demandes des utilisateurs et de l'évolution de ces demandes ;
 - Formation des utilisateurs, principalement dans de petites structures. Le technicien, sans être un spécialiste en bureautique, peut, par exemple, expliquer le fonctionnement général d'un logiciel et des options plus avancées comme le "publipostage sous Word" ;
 - Prévention notamment en matière de lutte contre les virus (installation et mise à jour d'un anti-virus, lutte contre le piratage...)
 - Entretien des équipements : nettoyage, réglage, contrôle...

- ▶ **En atelier**
 - Sur des équipements neufs, il peut gérer :
 - La commande des pièces, la réception du matériel et la gestion du stock ;
 - L'assemblage du matériel (activité assez mineure), la configuration et le paramétrage ;
 - Le contrôle du bon fonctionnement du matériel grâce à des tests.
 - Sur des retours de matériel, il gère :
 - Les réparations et remises en état ;
 - Le reconditionnement du matériel et remise à jour.

Les compétences du technicien sont donc très larges : il doit être capable de résoudre aussi bien des problèmes simples que des incidents plus complexes tels que la défaillance d'un réseau. Les réseaux informatiques (ensemble de postes reliés entre eux) sont de plus en plus nombreux et réclament une attention particulière. Le technicien, en plus de la maintenance à proprement parler, s'occupe de la configuration du réseau, du choix et de l'installation d'un serveur...



Paroles de Professionnel

Sébastien Paget, technicien de maintenance et gérant de RVS Informatique à Courlaoux

Monsieur Paget a créé sa propre entreprise tout récemment sur Courlaoux où il est spécialisé dans la vente et la maintenance de matériel informatique. Mais il a déjà une solide expérience dans le domaine de la maintenance informatique. "Après un BTS en électronique, j'ai travaillé dans une grande surface comme technicien de maintenance. Ensuite, pendant 4 ans, j'ai tenu un magasin d'assemblage. Ces deux postes étaient plus axés sur l'aspect commercial du métier et j'ai voulu plus m'orienter vers la maintenance. J'ai alors intégré l'entreprise Perono de Lons le Saunier comme technicien de maintenance. Aujourd'hui, j'ai décidé de créer mon entreprise. Pour l'instant, je travaille seul."

Monsieur Paget intervient dans des domaines très variés. Il s'occupe de la maintenance du matériel, des périphériques, des logiciels, mais aussi de la formation des utilisateurs, du conseil, de la vente...

Le contact clientèle et le conseil

"Je travaille principalement avec des entreprises et des administrations, les particuliers ne représentent que 15% de ma clientèle. On me contacte une première fois souvent par téléphone pour une demande de devis. Je discute pour avoir une première idée de ce qui est cherché. Après, je rencontre les clients pour mieux cibler la demande. L'adaptation aux besoins des clients est vraiment très importante : il faut les conseiller le mieux possible en fonction de leurs exigences, de leur budget, des évolutions qu'ils envisagent..."

La livraison et l'installation

"Je commande le matériel choisi avec le client, en général de marque HP-Compaq. Je viens ensuite le mettre en place : branchement de l'ordinateur et de ses périphériques, conseils sur l'utilisation, paramétrage des logiciels ou de la connexion Internet... Je m'occupe aussi de tout ce qui relève de la sécurité (virus, confidentialité de données, piratage...). Une fois l'installation terminée, je fais un contrôle pour vérifier que tout fonctionne correctement."

La formation des utilisateurs

"Mes clients ont parfois besoin d'informations sur la manière d'utiliser leur matériel. Je propose ce que j'appelle une prise en main de l'ordinateur de 2 à 3 heures environ. C'est l'occasion de leur expliquer comment utiliser Internet, comment envoyer un mail, une pièce jointe, comment graver un CD, sauvegarder une image ou un document, insérer une image dans Word... Je leur explique et je leur fais manipuler le logiciel."

Marché de l'emploi



- ▶ Les offres d'emploi sont plus nombreuses dans les grosses agglomérations (**région parisienne** notamment qui emploie **70%** des informaticiens). En Bourgogne, les offres sont moins nombreuses et parfois moins attractives. **La mobilité** est donc un élément essentiel pour trouver un emploi.
- ▶ Chaque année, on estime que 4 000 à 5 000 personnes sont recrutées dans le domaine de la maintenance informatique. Les offres dans les domaines de l'assistance téléphonique et de la maintenance à distance se développent plus particulièrement.
- ▶ Les offres d'emploi proposées s'adressent essentiellement à des candidats de niveau Bac +2 (en électronique, informatique...).
- ▶ Les employeurs potentiels sont très variés. Cependant, on distingue trois grands types d'employeurs :

1^{ers} recruteurs (à plus de 50%) : les SSII (Société de Service et d'Ingénierie Informatique)

Une SSII est spécialisée dans l'installation et la maintenance d'équipements informatiques.

Services informatiques internes aux entreprises ou administrations (banques, assurances, PME, PMI, collectivités)

Ces services existent généralement dans des grandes entreprises, des PME, PMI ou des administrations.

Magasins spécialisés

Ils proposent la vente et la maintenance d'équipements informatiques et ses périphériques (imprimante, scanner, modem...).

Mais aussi : des SAV (service après vente), des entreprises de location de matériel, des grandes surfaces, des grandes sociétés de constructeurs...

Les techniciens de maintenance peuvent trouver des emplois dans la **fonction publique** après avoir passé des concours.

Dans l'Education Nationale : concours de technicien de l'Education Nationale spécialité "informatique, bureautique et audiovisuel".

Au Ministère de l'Agriculture : concours de technicien des établissements publics de l'enseignement technique agricole spécialité "informatique, bureautique et audiovisuel".

Dans la Fonction publique territoriale : concours de technicien territorial spécialité "informatique et système d'information".

Conditions de travail



Organisation et conditions de travail

- ▶ Grande **flexibilité des horaires** : horaires décalés, astreintes pendant les périodes de congés, nécessité de terminer le travail en cours, ce qui peut entraîner des déassements d'horaires en soirée...
- ▶ **Déplacements nombreux**, d'où la nécessité de posséder le permis B. C'est principalement le cas dans les SSII et les entreprises qui possèdent des antennes qui sont sous la responsabilité du technicien. Un technicien peut avoir à faire 3 à 4 heures de voiture par jour.
- ▶ **Travail qui s'exerce seul** en autonomie lors des déplacements. Mais c'est aussi un métier où le travail d'équipe est important. Il permet de confronter des points de vue et de trouver des solutions pour résoudre des problèmes importants. Le technicien de maintenance peut travailler sous la direction d'un responsable maintenance ou un responsable informatique.

Suite...

La maintenance

"Les clients m'appellent et m'expliquent leur problème. Si au bout de 10 minutes, je n'ai pas pu trouver la solution par téléphone, je prends rendez-vous et je me rends sur place. Par téléphone, je peux régler des problèmes simples dus souvent à des mauvaises manipulations. Par exemple, lorsqu'un client me dit qu'un document refuse de s'imprimer, je pense d'abord à lui demander de vérifier l'état des voyants de l'imprimante, et, si le problème persiste, de vérifier si l'impression n'a pas été simplement suspendue. La maintenance par téléphone ne représente pour l'instant que 10% de mon activité mais je pense que ce chiffre va augmenter.

Je passe 70% de mon temps chez les clients et j'essaie de ne pas y rester plus d'une heure, sinon je ramène le matériel en atelier. On distingue deux types de pannes. Les pannes matérielles (alimentation, disque dur endommagé, papier coincé dans l'imprimante, agrafe sur du papier qui a endommagé le four de l'imprimante...). Généralement, un simple tournevis cruciforme et des pinces suffisent pour régler le problème. Les pannes de logiciel, souvent liées, sont plus difficiles à résoudre et demandent des connaissances techniques pointues. Pour les pannes importantes, et pour ne pas trop déranger le service, je préfère emmener le matériel informatique dans mon atelier. Je fais d'abord un diagnostic. J'essaie d'envisager les différentes sources qui peuvent causer la panne. **L'important, c'est de prendre du recul** pour ne pas se limiter au point défaillant. J'ai déjà eu le cas d'une imprimante qui refusait de fonctionner. Le problème venait en fait de la carte réseau ! C'est avec l'expérience qu'on peut connaître les astuces.

Je m'occupe de la maintenance des ordinateurs mais aussi des imprimantes, des scanners, des moniteurs... Chaque panne est différente et il ne faut surtout pas partir avec l'idée que l'on connaît déjà la solution ! Les pannes sont très variées et chacune a sa solution. Un ordinateur refuse de lire un CD ? Je nettoie la lentille ou alors je remplace le lecteur CD. Un disque dur est endommagé ? Je tente une récupération des données, je le remplace en réinstallant les programmes et les données sauvegardées. Un logiciel fonctionne mal ? Je contrôle ses paramètres et je vérifie qu'il n'y a pas de virus éventuel... Aujourd'hui, le matériel est rapide à connecter, les difficultés viennent des logiciels. Par exemple, l'installation d'un scanner signifie automatiquement installation et paramétrage du logiciel qui le fait fonctionner."

Les réseaux

"Aujourd'hui, il est indispensable d'avoir des compétences en réseau. On parle de réseau dès que plusieurs ordinateurs sont connectés entre eux et partagent des données. La mise en réseau d'un parc informatique offre de nombreuses possibilités qu'il faut être capable de réaliser : partager une imprimante, introduire des droits d'accès avec différents degrés d'autorisation, partager des dossiers ou au contraire en restreindre l'accès, connaître les différents types de serveurs, choisir entre un switch ou un routeur pour l'accès à Internet, mettre en place des sauvegardes automatiques des données, connaître le système d'exploitation Windows 2000 serveur... Une mise en réseau avec un accès Internet implique des risques au niveau de la sécurité : piratage et virus. Il faut donc prendre des précautions."

La gestion administrative et les horaires de travail

"Je préfère travailler tôt le matin plutôt que tard le soir. Je rentre chez moi vers 18h30 environ, mais le soir je m'occupe de la gestion administrative : élaboration de devis, facturation, gestion des stocks... Dans les horaires, il ne faut pas oublier les déplacements qui sont très nombreux sur un périmètre géographique de 30 à 40 kms."

Conditions de travail (suite)



Qualités requises

- ▶ Qualités humaines:
 - Avoir de **bonnes qualités relationnelles** : bonne expression orale, notamment pour l'explication auprès des usagers ou pour la formation. Le technicien de maintenance est l'interlocuteur privilégié des clients, il doit donc véhiculer une bonne image de son entreprise ;
 - Avoir des capacités **d'analyse, de réflexion et de logique** pour comprendre et résoudre le plus rapidement possible les pannes malgré la pression auquel le technicien est soumis par les utilisateurs ;
 - Etre **rigoureux** : l'informatique est un domaine technique où il faut faire preuve de précision (habileté manuelle, suivi des procédures...) ;
 - Etre **autonome** : bien gérer son temps pour les interventions auprès des utilisateurs, savoir résoudre seul les problèmes.
- ▶ Qualités physiques :
 - Ne pas avoir de **problèmes de dos** : déplacements nombreux en voiture, besoin parfois de se pencher, s'accroupir, ports éventuels et manipulation de matériel (écrans ou imprimantes).
- ▶ Qualités techniques :
 - Avoir des connaissances en **électronique** car les équipements informatiques en utilisent beaucoup ;
 - Posséder un **bon niveau d'anglais** pour savoir lire et comprendre la documentation informatique ;
 - Posséder des **connaissances sur le monde de l'entreprise** (fonctionnement général, notions de comptabilité...) de façon à ce que le technicien et l'utilisateur se comprennent. Ainsi, le technicien doit être capable de dépanner un comptable qui rencontre des difficultés sur son logiciel de comptabilité. Pour cela, il doit savoir ce qu'est la TVA par exemple.
 - **Se former** continuellement pour s'adapter aux nouveaux matériels et nouveaux logiciels.

Salaires indicatifs

Les salaires sont très variables. Ils varient en fonction des employeurs, des compétences et spécialisations du technicien. Le salaire de départ semble cependant toujours être le SMIC. La rémunération peut atteindre 1 600 € brut par mois.

Des primes de déplacement existent dans certaines entreprises. Les techniciens de maintenance peuvent également utiliser des voitures de service.

Formations



BOURGOGNE

Formation continue

▶ Technicien d'Assistance en Informatique (TAI)

AFFA Le Creusot
20, rue Anatole France
71200 LE CREUSOT
Tél : 03.85.77.03.80. (N° de Montceau)
Délai d'attente d'un an minimum
Durée : jusqu'à 11 mois environ
Pré-requis : Niveau 1^{ère} OU BEP + expérience + de préférence connaissances en informatique et/ou sur le monde de l'entreprise.
Formation gratuite et rémunérée

▶ Gestionnaire de réseaux informatiques

INFOP de Beaune
Rue Gaston Chevrolet - BP 89
21203 BEAUNE Cedex
Tél : 03.80.26.39.39.
Durée : 1200 heures dont 300 en entreprise
Pré-requis : bac+2 + connaissances en bureautique et expérience significative.
Sélection : tests + entretien
Formation conventionnée et pouvant ouvrir droit à rémunération par le Conseil Régional de Bourgogne. Frais à la charge du stagiaire : 150 €.

▶ Technicien micro informatique et réseaux

CCI Nevers
74 rue Faidherbe
58002 NEVERS
Tél : 03.86.60.55.61.
Durée : 8 mois dont 2 mois et demi en entreprise
Pré-requis : Bac + pratique de l'informatique.
Sélection : tests + entretien
Formation conventionnée et pouvant ouvrir droit à rémunération par le Conseil Régional de Bourgogne. Frais à la charge du stagiaire : 150 €.

Suite...

Les qualités d'un technicien de maintenance

"Je pense qu'il faut être disponible. Les clients s'adressent à moi pour le service après-vente que je propose, je dois donc être efficace, c'est-à-dire me déplacer et résoudre les pannes, à défaut mettre en place du matériel de prêt, et ceci dans les meilleurs délais.

Il faut aussi faire preuve d'une grande patience et être zen. La solution n'est jamais évidente, il faut passer du temps pour analyser la situation, envisager les solutions possibles, prendre du recul par rapport à la situation et avoir une vision globale. Il faut aussi se remettre en cause constamment, ce n'est pas un métier de certitude : il n'existe pas deux pannes identiques !

La curiosité est aussi un grand atout : il faut suivre les évolutions du marché de l'informatique, s'informer sur les nouveautés... L'informatique est une véritable "jungle" : de nouveaux produits apparaissent sans cesse et pour conseiller, il faut soi-même s'être déjà renseigné. Je me documente beaucoup (revues et ouvrages spécialisés) et je me sers beaucoup d'Internet. Il est d'ailleurs important de bien maîtriser l'anglais technique.

Je m'intéresse à de nombreux domaines. Ma particularité est de faire aussi du câblage de fibres optiques. Je le propose pour des installations spécifiques. Je vais également bientôt suivre une formation pour me spécialiser dans les sites distants. Ces réseaux permettent, par exemple, à un PDG de se connecter au réseau de son entreprise à partir du poste de son domicile."

Les impressions sur le métier

"C'est un métier très intéressant et très varié. Malheureusement, le point noir est le salaire, j'estime que la profession est globalement mal payée. Un débutant commence au SMIC et les évolutions de salaire ne sont pas très importantes (1 100 € net avec de l'expérience).



Paroles de Professionnel

Monsieur Nardelli propriétaire du magasin FX Informatique à Louhans

FX Informatique existe depuis 1 an et demi. C'est un magasin d'assemblage de matériel neuf ou d'occasion. Il propose également de la vente de pièces détachées, de consommables (cartouches d'impression), assure le dépannage des ordinateurs et périphériques ainsi que la possibilité d'améliorer son ordinateur (upgrade). "Je ne fais pas d'installation de gros réseau. Je ne mets en réseau que quelques postes. Je ne fais pas non plus de programmation, ce n'est pas mon métier."

Monsieur Nardelli gère l'ensemble des activités propres à un magasin d'informatique : gestion administrative, accueil de la clientèle au magasin, appels téléphoniques, assemblage de matériel, vente, dépannage... "Pour le moment, je travaille seul et je suis tout le temps en train de courir. Le magasin est ouvert tous les jours à partir de 10h. J'arrive à 9h de façon à avoir du temps pour les interventions techniques que j'ai à faire sur des machines, la réception de pièces... Une fois le magasin ouvert, c'est plus difficile, les clients viennent, posent des questions, le téléphone sonne, je passe mes commandes... Généralement, je finis ma journée à 19h30. Mais, chez moi, je fais souvent de l'assemblage

Formations (suite)



Formation continue (Bourgogne) suite

► DUT Informatique

IUT Dijon SUFCOB, BD Petitjean, BP 17867,
21078 DIJON Cedex, 03.80.39.51.80.

En 1 an avec un Bac+2 et en 2 ans avec un Bac

Sélection : dossier + entretien

Coût : 4 000 € environ pour l'année spéciale.

Formations en alternance

► BTS Informatique de gestion option administrateur de réseaux

Chalon Formation, 28 A rue de la Motte
71100 CHALON SUR SAONE - Tél : 03.85.41.84.54.

Contrat de qualification

Dijon Formation, 7 Bd de l'Europe
21800 QUETIGNY - Tél : 03.80.48.99.99.

Contrat de qualification

FRANCHE-COMTE

Formation continue

► Technicien d'Assistance en Informatique (TAI)

AFPA de Belfort, 1 rue Ernest Thierry-Mieg,
90000 BELFORT, Tél : 03.84.58.83.00.

Option réseaux uniquement

Un an minimum d'attente (prochaine session juin 2005)

Durée : 1 755 heures dont 156 en entreprise

Pré-requis : niveau V (CAP/BEP) ou niveau 1^{ère} de
Lycée + avoir des bases en anglais

**Formation financée et pouvant ouvrir droit à
rémunération par le Conseil Régional de F.C.**

► Bac Pro Micro informatique et réseaux : installation et maintenance

GRETA BITP, 5 rue de Longvic,
21300 CHENOVE, 03.80.54.39.00.

Durée : 1 an (uniquement enseignement professionnel)

Pré-requis : être titulaire d'un Bac

Sélection : test en électronique + entretien

En contrat de qualification, en Cif ou en chèque
formation

► Technicien en maintenance et réseaux

CCI Auxerre - Service Formation
26 rue Etienne Dolet

89015 AUXERRE - Tél : 03.86.49.40.00.

Contrat de qualification de 2 ans

Pré-requis : Bac ou niveau + bases en informatique

Sélection : tests informatiques + entretien

FORMATION CONTINUE

Formation continue

► Technicien de maintenance informatique (TAI)

FCF 70, 34 rue Jean Jaurès, 70000 VESOUL
Tél : 03.84.76.50.73.

Lieu : Lure

Durée : 8 mois à partir de début octobre

Pré-requis : niveau V (CAP/BEP) + connaissances
générales en informatique

Sélection : dossier + tests informatiques + entretien

**Formation financée et pouvant ouvrir droit à
rémunération par le Conseil Régional de F.C.**

► Technicien de maintenance informatique

FCF 70, 34 rue Jean Jaurès, 70000 VESOUL
Tél : 03.84.76.50.73.

Lieu : Lure

Durée : 8 mois à partir de début octobre

Pré-requis : niveau V (CAP/BEP) + connaissances
générales en informatique

Sélection : dossier + tests informatiques + entretien

**Formation financée et pouvant ouvrir droit à
rémunération par le Conseil Régional de F.C.**

RHONE-ALPES

Formation continue

► Technicien de maintenance micro-informatique et réseaux

GRETA Industriel - Lycée la Martinière Monplaisir
41, rue Antoine Lumière, 69008 LYON

Tél : 04.72.91.39.64. (tél de Villeurbanne)

Lieu : Villeurbanne

Durée : 400 h en centre et 8 semaines en entreprise

Dates : deux sessions par an (sept et février)

Sélection : tests + entretien

Coût de la formation : 4 000 € environ

Formations en alternance

► Technicien de maintenance informatique

CTI, 27 rue Raoul Servant, 69007 LYON
Tél : 04.72.72.01.01.

Contrat de qualification

Pré-requis : niveau Bac + connaissances de base en
informatique

Sélection : tests + entretien

► Bac Pro Micro Informatique et réseaux : installation et maintenance

CFA de la SEPR, 33 rue Amédée Bonnet,
69411 LYON Cedex 06 - Tél : 04.72.83.27.28.

Contrat d'apprentissage (moins de 26 ans) de 2 ans

Pré-requis : de préférence un BEP Electronique

Sélection : entretien

► DUT Informatique

IUT Lyon 1 - Département informatique, 43 Bd du 11
novembre 1918, 69622 VILLEURBANNE Cedex, Tél
04.72.69.21.82.

En 1 an avec un Bac+2 et en 2 ans avec un Bac

Sélection : dossier + entretien

Coût de la formation : 2 900 € par an

► BTS Informatique de Gestion option administrateur de réseaux

CTI, 27 rue Raoul Servant, 69007 LYON
Tél : 04.72.72.01.01.

Contrat de qualification

CFA de la SEPR, 33 rue Amédée Bonnet
69411 LYON Cedex 06 - Tél : 04.72.83.27.28.

Contrat d'apprentissage (moins de 26 ans)

ESIG-EST, 11 bis Bd Vivier-Merle,
69003 LYON Tél : 04.72.68.78.30.

Contrat de qualification

► Technicien supérieur de maintenance et support informatique (titre niveau Bac+2)

CESI 69, 19 avenue Guy de Collongue
69130 ECULLY Cedex - Tél : 04.72.18.89.89.

Contrat de qualification ou CIF

Durée : 2 ans à partir de mi-septembre

Pré-requis : Bac ou niveau + base en informatique

Sélection : tests + entretien

de matériel neuf à partir de 20h30 et jusqu'à parfois
minuit !"

Suite...

La clientèle du magasin est constituée à 70% de
particuliers. Les entreprises (PME-PMI,
administrations) sont en nombre faible par choix et
aussi par manque de temps. "J'ai une préférence pour
la clientèle de particuliers. Ils sont plus attentifs et
plus intéressés par l'informatique."

"Lorsque quelqu'un pousse la porte du magasin
pour acheter un ordinateur, je commence par lui
poser trois questions : quel budget, pour quoi faire et
pour qui. Ensuite, on réfléchit ensemble pour parvenir
à un résultat sur mesure. Le conseil est très important.
Il faut donc que je tienne à jour mes informations. Je
propose un service global, c'est-à-dire que mes clients
savent qu'ils peuvent me joindre n'importe quand et
que je les aiderai. Je fais de la formation sur demande
souvent pour des personnes âgées, mais je n'ai pas
beaucoup le temps. Je préfère donner les informations
essentielles lors de l'installation (comment démarrer,
éteindre...) et attendre quelque temps que le client ait
manipulé l'ordinateur. Il note alors ses questions et on
se revoit, je trouve ça plus constructif comme
démarche."

La maintenance représente 10% de son activité,
mais elle va sans doute prendre plus d'importance
avec le temps. "Je comprends dans mon activité
maintenance la facturation d'heures pour changer une
pièce ou la lutte contre un virus. Les 70% restant sont
de la vente. Bien souvent, lorsqu'un ordinateur est
planté, ça entraîne une vente. Le dépannage peut
concerner un problème simple (papier coincé dans
l'imprimante, Internet qui ne marche pas, imprimante
qui n'imprime pas...) ou un problème plus complexe
(plantage de Windows avec l'apparition d'un écran
bleu...). A chaque panne son origine : carte mère
défectueuse, problème d'alimentation, virus, mauvaise
installation de logiciels..."

"Je pense que pour faire ce métier, il faut posséder
ce que j'appelle un raisonnement informatique. Il faut
faire preuve de logique, d'un certain esprit
mathématique qui va faire qu'on va aller au-delà du
problème pour trouver une solution. Il faut aussi être
très vif pour faire le diagnostic le plus rapidement
possible. Il faut être capable de prendre du recul et
chercher la solution dans de la documentation ou
auprès d'autres personnes. Une personne qui se
débrouille sur son ordinateur et qui connaît
quelques trucs ne peut pas forcément être technicien
de maintenance. Il faut avoir une vision et une
maîtrise globale de l'architecture d'un ordinateur."

Il faut également avoir une passion pour
l'informatique. Je m'intéresse à l'informatique depuis
que je suis enfant, d'abord comme utilisateur. Puis, au
cours de mes études et notamment de mon DUT Génie
mécanique, j'ai suivi des cours d'informatique
industrielle. Après, j'ai eu diverses expériences
professionnelles dans le commercial, et j'ai finalement
décidé d'ouvrir ma propre boîte d'informatique. Même
si j'ai travaillé dans des domaines autres que
l'informatique, je n'ai jamais cessé de m'y intéresser.
L'expérience est très importante, c'est grâce à elle
qu'on connaît les trucs et astuces pour résoudre un
problème. Des fois, face à une panne, le bilan est
rapidement fait, d'autres fois c'est plus complexe. Il
faut aussi être au goût du jour en permanence, se
renseigner sur les dernières technologies, les derniers
tarifs des pièces détachées (qui peuvent changer tous
les jours)... J'utilise beaucoup Internet et des livres. Il
faut obligatoirement maîtriser l'anglais technique. La
documentation en français est inexistante ou moins
détaillée. Par exemple, les notices des pièces sont
toujours en anglais. Même le paramétrage se fait en