

TECHNICIEN INFORMATIQUE F/H

0701

Appellations les plus courantes

- *Technicien micro, assistant micro, technicien poste de travail, technicien maintenance informatique, technicien système- réseau et bureautique, analyste technique*

Missions

- *Assure l'installation et la maintenance (à distance ou sur site) des équipements informatiques (matériels et logiciels), gère les incidents techniques et contribue, au premier niveau, à leur résolution.*
- *Assiste les utilisateurs dans l'utilisation des matériels et logiciels.*

Son environnement

Famille de métier

- 07 – Système d'information

Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

Environnement de travail

- Le métier s'exerce en partie à distance depuis un bureau ou directement sur site avec des déplacements fréquents, parfois avec port de charges lourdes (ordinateurs, imprimantes...)
- Les horaires sont réguliers, mais incluant des permanences avec interventions possibles le soir, la nuit, les week-ends, les jours fériés

Les activités

Installation, paramétrage et mis à jour des équipements informatiques

- Effectue l'installation des équipements informatiques ou liés au réseau (matériels, logiciels...) et leurs mises à jour :
 - Installe ou monte des ordinateurs, installe les périphériques
 - Installe les logiciels, les systèmes d'exploitation et les met à jour
 - Installe le câblage
- Configure, référence et paramètre les postes de travail selon les configurations types.

Participation au bon fonctionnement des systèmes d'information : maintien à niveau et résolution des incidents

- Assure la maintenance de premier niveau pour des pannes, traite les incidents et dysfonctionnements signalés en interne sur les postes de travail, imprimantes et scanners, logiciels bureautiques, téléphonie fixe et accessoires...
- Établit un premier diagnostic, traite ou rend compte des incidents et anomalies détectées auprès des supports techniques concernés ou des fournisseurs
- Participe à divers projets d'optimisation et à l'évolution du réseau (nouveaux logiciels ou équipements) : teste différents équipements, valide des logiciels, réalise un maquetage de solutions...

Assistance, conseil et formation des utilisateurs

- Conseille et assiste les utilisateurs à l'usage courant des outils bureautiques
- Dispense des formations en bureautique aux utilisateurs

- Rédige des documentations utilisateurs sur l'utilisation des logiciels et des procédures d'installation de solutions techniques
- Maintient la documentation à jour

Droits d'accès

- Administre les droits accès utilisateurs aux différents logiciels et matériels installés (outils de messagerie, de téléphonie...) dans le respect des règles de sécurité de l'entreprise

Gestion de stock informatique, matériel, licences et consommables

- Tient à jour l'inventaire du parc informatique : répertorie et gère le stock des matériels, licences et consommables, réalise les tableaux de bord en permettant le suivi
- Assure une veille technologique afin d'anticiper les évolutions en matière de nouveaux outils (sécurité, etc.).
- Propose des solutions techniques pour l'évolution ou le remplacement de solutions en place
- Effectue les commandes de matériels à remplacer
- Suit l'application des contrats de maintenance du matériel et des logiciels.
- Participe à la rédaction ou rédige les cahiers des charges pour l'achat de matériels, logiciels, prestations de services.

Animation d'une équipe de techniciens informatique avec lien hiérarchique

- Anime, suit et accompagne individuellement et collectivement les collaborateurs
- Donne du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation
- Décline et partage les objectifs individuels et collectifs avec son entité et communique les indicateurs liés à la performance

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 701 Technicien informatique »		
<i>Famille de compétence</i>	<i>Numéro</i>	<i>Compétence</i>
Système d'information	SF1402	Installer, paramétrer et mettre à jour les équipements informatiques, périphériques, logiciels et téléphonie
Système d'information	SF1421	Assurer le support technique et l'assistance aux utilisateurs
Système d'information	SF1426	Gérer le stock d'équipements informatiques, les licences et consommables
Aptitudes	A101	Sens du service client
Aptitudes	A103	Réactivité / adaptabilité

Les compétences

Savoir-faire

- **Installer, paramétrer et mettre à jour les équipements informatiques, périphériques et logiciels et téléphonie**
- Étudier et proposer des solutions d'optimisation technique et financière du système d'information dans son domaine de responsabilité
- Actualiser sa connaissance du langage informatique spécialisée et en assurer la compréhension par les utilisateurs

- **Assurer le support technique et l'assistance aux utilisateurs**
- Assurer la maintenance de premier niveau sur les postes de travail
- Animer des sessions de formation ou participer à leur animation
- Rédiger de manière synthétique et précise
- **Gérer le stock d'équipements informatiques, les licences et consommables**
- Animer hiérarchiquement une équipe

Connaissances

- Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissance de l'architecture applicative et fonctionnelle du système d'information de l'entreprise
- Connaissance de l'architecture, administration, audit et analyse des systèmes et réseaux
- Connaissance des procédures d'exploitation des réseaux
- Connaissance des logiciels et matériels réseau, des protocoles
- Connaissance des techniques et des outils d'administration des équipements de téléphonie.
- Connaissance des normes et procédures de sécurité informatique
- Connaissance des technologies, protocoles et outils des systèmes de communication et Internet
- Connaissance d'un ou plusieurs systèmes d'exploitation
- Connaissance des principaux langages informatiques, des bases de données
- Connaissance des techniques d'installation des équipements de téléphonie
- Connaissance du poste de travail informatique des utilisateurs et des logiciels déployés

L'accès au métier

Aptitudes

- **Sens du service client**
- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- **Réactivité / adaptabilité**
- Capacité à transmettre ses connaissances
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à travailler en transversal

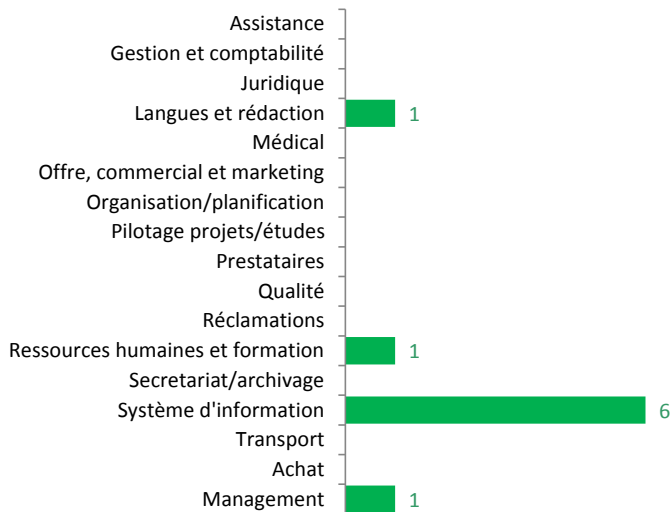
Niveau de formation, expérience

- Bac à Bac + 3 (Bac pro en informatique minimum ou BAC + 2 ou 3 en informatique) souhaité ou niveau équivalent acquis par l'expérience.

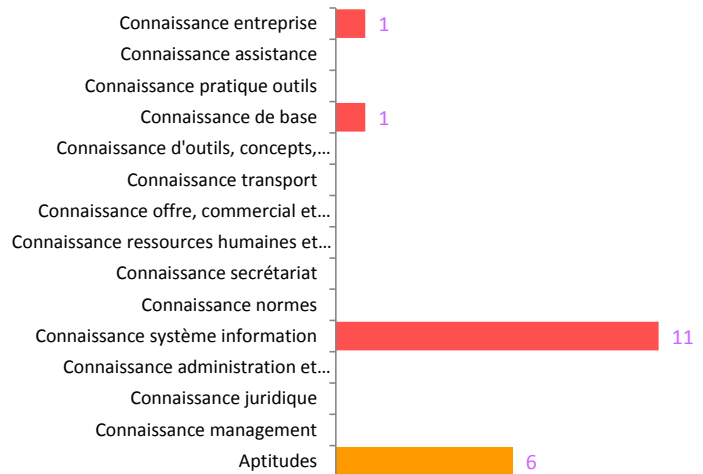
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 701 Technicien informatique » comprend 9 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :



Le métier « 701 Technicien informatique » comprend en outre 19 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier

