



# Technicien(ne) informatique

TOUS SECTEURS

FONCTION  
SUPPORT

## En quelques mots

Le/la technicien(ne) informatique assure la maintenance du matériel informatique, c'est-à-dire des ordinateurs et des périphériques, comme les imprimantes ou les scanners. Il/elle installe également les nouveaux équipements et les logiciels auprès des utilisateurs de son entreprise tout en s'assurant de leur bon fonctionnement.

## Autres appellations

*Technicien(ne) support en informatique*



## Environnement de travail

Au service des utilisateurs, le/la technicien(ne) informatique se rend dans tous les services où les problèmes surviennent, en fonction des demandes. Ses horaires sont généralement fixes.



## Comment accéder à ce métier ?

Ce métier est accessible à partir de Bac+2 : BTS Informatique et réseaux pour l'industrie et les services techniques, BTS en électronique, électrotechnique ou maintenance industrielle, BUT Informatique et génie informatique, BUT Informatique et systèmes industriels, BUT Services et réseaux de communication. Des titres professionnels permettent également d'exercer ce métier : Titre professionnel Technicien d'assistance en informatique, Titre professionnel Technicien réseaux et télécommunications d'entreprise, Titre professionnel Technicien supérieur en réseau informatique et télécommunications, Titre professionnel Technicien supérieur gestionnaire en ressources informatiques.

Ce métier est également accessible avec un CAP/BEP en bureautique, reprographie,... ou avec une expérience professionnelle dans le secteur de l'informatique.

## Perspectives professionnelles

Après plusieurs années d'expérience acquises en tant que technicien(ne) informatique, il/elle peut être en charge d'une équipe de technicien(ne) en devenant Responsable informatique.



## Ils parlent de leur métier

“ Technicien informatique depuis 2 ans, je suis là pour aider au mieux les salariés de mon entreprise à résoudre leur problème informatique. Que ce soit un problème de connexion ou de logiciel, j'interviens soit en les guidant par téléphone, soit en intervenant sur place. Mon objectif principal est de les satisfaire au mieux en résolvant les dysfonctionnements qu'ils rencontrent. Je côtoie donc tous les interlocuteurs de l'entreprise et doit faire preuve d'écoute et de patience.

”



# Technicien(ne) informatique

---

## Connaissances

- Connaître l'organisation de l'atelier et l'implantation des moyens de production
- Connaître les axes majeurs de la politique de l'entreprise
- Connaître l'environnement systèmes de l'entreprise
- Connaître et expliquer le schéma directeur informatique
- Connaître les capacités de traitement du parc existant des ordinateurs
- Lire, comprendre et exploiter des plans de masse d'implantation
- Connaître et appliquer les principes de sécurité des données et des traitements informatiques
- Connaître l'environnement technique informatique de l'entreprise (hard-soft-réseaux)
- Connaître l'anglais (TOEIC= 785 mini) et comprendre / lire une documentation en anglais
- Connaître l'information sur les logiciels informatiques standards du marché
- Connaître les applications logiciels de l'entreprise et les interfaces des différents logiciels existants sur le marché
- Connaître le langage informatique
- Connaître et utiliser les langages de programmation
- Connaître et utiliser les langages de programmation
- Connaître et utiliser les outils de résolution de problème (Pareto, diagramme de causes...)
- Connaître et prendre en compte les contraintes d'un environnement industriel
- Connaître les solutions techniques du marché
- Connaître les incidences d'un réseau électrique sur un réseau informatique

## Compétences techniques

- Optimiser le budget de fonctionnement du parc matériel
- Installer et gérer le parc machine
- Assurer l'entretien et la maintenance des équipements informatiques de l'entreprise
- Réaliser les archivages et les sauvegardes des données
- Analyser et hiérarchiser les demandes informatiques selon leur pertinence
- Conseiller techniquement un client ou un service interne de l'entreprise
- Utiliser les fonctions avancées du ou des logiciels applicatif(s) dédié(s) à son poste de travail (exemples : SAP, Cégid, Qualiact, Premium RH...)
- Utiliser les fonctions avancées des logiciels bureautiques courants (macro Excel, diaporama Powerpoint...)
- Administrer ou paramétrer des données dans un logiciel dédié
- Elaborer un banc de tests fonctionnels correspondant au cahier des charges de l'utilisateur
- Satisfaire les besoins des interlocuteurs en termes de délais et qualité de service
- Assurer la veille technologique auprès des éditeurs de logiciels
- Analyser les solutions techniques et vérifier la conformité aux besoins
- Mesurer l'importance, la gravité d'un dysfonctionnement ou d'un aléa (process, sécurité, produit)
- Concevoir et élaborer des procédures d'urgence
- Guider l'utilisateur pour résoudre le dysfonctionnement ou prendre le contrôle du système à distance
- Identifier les ressources nécessaires à la résolution du dysfonctionnement et aiguiller si besoin l'appel (maintenance sur site, technicien spécialisé, ...)
- Accueillir téléphoniquement et qualifier une demande client (interne ou externe)
- Renseigner les supports de suivi d'intervention et transmettre les informations au service concerné
- Rédiger un compte-rendu, un rapport, une note de travail...



# Technicien(ne) informatique

---

## Compétences comportementales

- Etre attentif afin de repérer les possibilités d'amélioration continue
- Faire preuve de rigueur dans la réalisation de ses tâches
- Faire des suggestions d'amélioration (technique, organisationnelle...)
- Pratiquer l'écoute active (questionnement, analyse, reformulation)