

# Les métiers du technicien informatique

De quelques classifications de métiers



## TABLE DES MATIÈRES

|  |   |
|--|---|
| <b>1. INTRODUCTION</b> .....   | 2 |
| 1.1. Qu'est que le support client ? .....  | 2 |
| 1.2. Comment gérer le besoin en termes de support ? .....                        | 2 |
| <b>2. C'EST QUOI UN TECHNICIEN INFORMATIQUE ?</b> .....                          | 3 |
| 2.1. Qualités requises .....   | 3 |
| 2.2. Formation & Expérience .....  | 3 |
| <b>3. QUELLES SONT LES DIFFÉRENTS MÉTIERS DU TECHNICIEN INFORMATIQUE ?</b> ..... | 4 |
| 3.1. Préalable ITSM et ITIL .....  | 4 |
| <b>3.2. Les métiers généraux</b> .....   | 4 |
| 3.2.1. Technicien proximité .....  | 4 |
| 3.2.2. Technicien help desk .....  | 4 |
| 3.2.3. Technicien service desk ou Technicien support .....                       | 5 |
| 3.2.4. Technicien support applicatif .....                                       | 5 |
| <b>3.3. Les métiers spécifiques</b> .....  | 5 |
| 3.3.1. Technicien vip .....  | 5 |
| 3.3.2. Technicien exploitation .....   | 5 |
| 3.3.3. Technicien datacenter .....   | 5 |
| 3.3.4. Technicien itinérant .....  | 6 |
| 3.3.5. Technicien réseaux-télécoms .....   | 6 |
| 3.3.6. Technicien visioconférence .....  | 6 |
| 3.3.7. Technicien déploiement .....  | 6 |
| <b>4. CONCLUSION</b> .....   | 7 |

### 1. INTRODUCTION

#### 1.1. Qu'est que le support client ?

En informatique, les services d'assistance ou de support aux utilisateurs, consistent à garantir que les utilisateurs d'un système informatique puissent continuer à profiter de la disponibilité de l'ensemble de ses composants pour l'accomplissement de leurs tâches.

L'assistance peut porter sur les applications et/ou sur les composants techniques tels que les plateformes informatiques et les réseaux. Dans ce dernier cas, elle correspond aux activités de Service Support pilotées par les **bonnes pratiques ITIL**.

L'expression support technique quelquefois employée met l'accent sur le fait que ces services effectuent des diagnostics et des analyses techniques ; analyse et résolution de pannes, diagnostic de systèmes et réseaux informatiques ou télécoms, **gestion d'incidents** ponctuels et résolution de problèmes sur le matériel ou le logiciel et également auprès d'utilisateurs de technologies grand public (téléphonie, internet, domotique, etc.). On parle alors de support client.

Le technicien fait aussi face à une multitude de **demandes de changement**. Ces dernières relèvent d'un fonctionnement inadéquat ou d'un résultat qui ne satisfait pas totalement l'utilisateur ou d'un besoin de nouveaux composants. Elles impliquent une maîtrise du processus de changement.

#### 1.2. Comment gérer le besoin en termes de support ?

La maintenance informatique est une composante essentielle de toute entreprise performante. En effet, comment peut-on être pleinement productif avec un outil de travail défaillant ou mal utilisé ?

Afin de gérer ces dysfonctionnements, les entreprises ont le choix de mettre en place en interne un service dédié ou d'avoir recours en externe à une société spécialisée dans l'infogérance. Dans ce cas, la prestation de cette société peut soit s'exécuter dans les locaux de l'entreprise soit dans les locaux du prestataire.

Quand l'entreprise dispose de son propre service de support informatique, elle fait régulièrement appel à des techniciens externes qui rejoignent son équipe informatique sous forme d'**Assistance Technique** (encore dénommé AT ou **Régie**).

### 2. C'EST QUOI UN TECHNICIEN INFORMATIQUE ?

#### 2.1. Qualités requises

Avant toute chose, exercer le métier de technicien informatique est une histoire de passion.

En s'appuyant sur des compétences en informatique et en réseaux, le technicien informatique apporte des **solutions adaptées** aux besoins des entreprises et des utilisateurs. Il doit avoir de parfaites connaissances sur son domaine d'activité afin de pouvoir résoudre toutes les sollicitations qui surviennent. Comme tout informaticien, il doit sans cesse se tenir au courant des nouveautés et se former aux nouveaux outils.

À l'écoute des contraintes de ses clients, il apporte la meilleure solution technique en matière informatique et s'adapte à tout type de clientèle. Il doit savoir également analyser rapidement un problème ou une demande et faire preuve de **réactivité** pour trouver une solution.

Le technicien support fait preuve de **rigueur et d'organisation** dans son travail. Toujours à l'écoute des innovations technologiques dans les secteurs des logiciels, de l'informatique et des télécommunications, le technicien est à même de proposer des solutions innovantes dans son périmètre et de les installer.

Afin de familiariser le personnel d'une entreprise à l'utilisation d'un nouveau matériel/logiciel, il doit également être un bon communicant, voire un bon **pédagogue**. En formant correctement les utilisateurs, le technicien informatique évite ainsi un certain nombre de pannes dues à une mauvaise utilisation ou à des erreurs de manipulation.

Il doit savoir faire preuve de patience car il se trouve souvent en contact avec des personnes qui ont peu de connaissance informatique. Parce qu'il est presque tout le temps en interaction avec le personnel de l'entreprise, le technicien informatique doit être doué pour le **relationnel** et faire preuve d'empathie. N'oublions qu'il est le premier contact des utilisateurs avec l'informatique de l'entreprise, il véhicule au quotidien l'image de l'ensemble de la DSI.

Le technicien connaît également les normes en matière de **sécurité informatique** et les applique scrupuleusement.

#### 2.2. Formation & Expérience

Idéalement titulaire d'un BAC+2 de type **BTS ou DUT** avec une spécialité dans l'informatique, à minima diplômé **BAC Pro** de type SEN, Systèmes Électroniques Numériques, le technicien informatique est un passionné dans son domaine et il dispose nécessairement d'une certaine aisance relationnelle qui allie sens de l'écoute et patience.

Des formations alternatives de reconversion par exemple comme **TAI, TSRIT, TSSI** sont aussi de bonnes filières pour un technicien informatique.

### 3. QUELLES SONT LES DIFFÉRENTS MÉTIERS DU TECHNICIEN INFORMATIQUE ?

#### 3.1. Préalable ITSM et ITIL

Quel que soit le métier exercé par le technicien informatique une composante essentielle de son métier est le recours à l'utilisation d'un outil ITSM communément aussi appelé outil de « ticketing ».

Attention, l'outil **ITSM** (Information Technology Service Management) va bien plus loin qu'un simple outil d'enregistrement. Il permet d'appliquer une méthode de gestion des services informatiques reposant sur les bonnes pratiques **ITIL**. Ce dernier (Information Technology Infrastructure Library) regroupe les concepts utilisés en vue de fournir un service toujours amélioré, centré sur les usagers.

Nous allons décrire ci-dessous les principaux métiers occupés par les techniciens informatiques. Cette liste n'est pas exhaustive. Des métiers plus rares liés à une activité particulière existent par ailleurs.

Notre classement ira des métiers les plus généraux aux métiers plus spécifiques :

- Les métiers généraux englobent une grande quantité des missions assurées par un technicien.
- Les métiers plus spécifiques répondent à une activité ciblée mais cependant rencontrés fréquemment

#### 3.2. Les métiers généraux

##### 3.2.1. Technicien proximité

Le technicien de proximité intervient directement sur site(s), auprès des utilisateurs, pour résoudre les dysfonctionnements impactant les équipements informatiques, réseaux et télécommunications. Il établit un diagnostic avant d'apporter la solution adaptée. Dans le cadre de projets de déploiement ou de déménagement, il assure la préparation, l'installation et la garantie de bon fonctionnement des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels et logiciels) liés au poste de travail. Si nécessaire, il accompagne les utilisateurs dans la prise en main.

##### 3.2.2. Technicien help desk

Le technicien help desk gère à distance les sollicitations émises par les utilisateurs que ce soient les demandes ou les incidents. Il possède de bonnes capacités d'analyse et d'écoute afin de poser les bons diagnostics. Il applique intelligemment des procédures. Il sait guider pas à pas et calmement les utilisateurs pour aboutir à la meilleure solution et ainsi éviter les situations trop stressantes. Il dispose également de bonnes capacités rédactionnelles car il se doit de tenir à jour l'outil de ticketing qui assure le reporting au sein du service IT et la base de connaissance.

### 3.2.3. Technicien service desk ou Technicien support

Le technicien service desk intervient aussi bien à distance que directement sur site. Il opère généralement au sein même de l'entreprise cliente, dans un espace dédié, et gère les sollicitations émises par les utilisateurs que ce soit par la prise d'appels, la réception de courriels ou l'accueil physique des utilisateurs. En cas d'incident, il réalise un diagnostic pour décider et réaliser l'intervention la plus adaptée pour résoudre efficacement le dysfonctionnement ; prise en main à distance ou intervention auprès de l'utilisateur.

### 3.2.4. Technicien support applicatif

Référent Métier, il apporte à l'utilisateur final une aide en matière d'utilisation de logiciels, en période de déploiement ou en régime de croisière, et contribue à résoudre toute difficulté que celui-ci rencontre. Il contribue à la conduite du changement et signale aux acteurs projet les demandes d'évolutions et les dysfonctionnements. Il aide et conseille l'utilisateur final à bien utiliser ses outils logiciels. Il capitalise le partage des expériences pour faire évoluer les logiciels. Il aide à la définition des formations et participe à leur réalisation.

## 3.3. Les métiers spécifiques

### 3.3.1. Technicien vip

Le technicien vip est un support informatique généralement présent sur site et dédié à un groupe particulier d'utilisateurs au sein de l'entreprise cliente. Parlant souvent un anglais conversationnel, il est expérimenté et donc en mesure de résoudre tant qu'efficacement que rapidement tous types de dysfonctionnements de niveau 1 et 2. Il sait gérer sans délai les demandes de ses interlocuteurs afin que ceux-ci soient le moins impactés dans leurs fonctions. Il a le sens du service et de la discrétion sachant intervenir en milieu privilégié.

### 3.3.2. Technicien exploitation

Le technicien d'exploitation assure la surveillance des ressources informatiques et de télécommunication, la gestion courante de l'exploitation et prend en charge les dysfonctionnements. Il exécute les travaux d'exploitation et restitue les résultats de la production. Il suit l'exploitation des systèmes, des outils de production et des applications. Il gère les incidents d'exploitation telles que les alertes et les interventions de premier niveau. Il opère parfois en horaires décalés de type 3x8, 7 jours sur 7.

### 3.3.3. Technicien datacenter

Le technicien datacenter prépare et installe le matériel ainsi que les équipements connexes dans les salles du data center. Il réalise le câblage et le brassage nécessaire. Il veille au bon fonctionnement des équipements en identifiant et en traitant les pannes impactant l'activité des serveurs hébergés. Il est le garant de l'accessibilité et de la sécurité des données. Il assure la maintenance préventive. Il traite les demandes émises par les clients qui font héberger leurs serveurs dans le data center. Il opère en horaires décalés de type 3x8, 7 jours sur 7.

### 3.3.4. Technicien itinérant

Mobile et autonome, le technicien itinérant se rend chez ses clients pour les dépanner lorsqu'ils rencontrent un problème informatique ou pour effectuer des changements (installation et mise à jour). Il mène une veille permanente sur les nouvelles technologies pour être à même de résoudre les différents incidents sur les logiciels et le matériel. Il assure le diagnostic des pannes et leur réparation, le remplacement des pièces défectueuses et la rédaction des fiches techniques d'intervention (procès-verbaux).

### 3.3.5. Technicien réseaux-télécoms

Le technicien réseaux-télécoms est garant du bon fonctionnement et de la disponibilité des réseaux ou des télécoms dont il a la responsabilité. Il assure la prévention des dysfonctionnements des réseaux ou des télécoms et contribue au bon fonctionnement du système d'information. Il installe la partie active de la connectique (hubs, ponts, routeurs), du matériel informatique (postes et serveurs connectés) et des logiciels réseau. Il est souvent itinérant et intervient chez ses clients ou du moins, sur les sites de son client.

### 3.3.6. Technicien visioconférence

Le technicien visioconférence installe et veille au bon fonctionnement des matériels audiovisuels. Il possède une expérience sur des solutions de visioconférence du type Teams Room (environnement Microsoft) et des équipements interactifs dans le cadre d'une expérience utilisateur améliorée. Le cas échéant, il intervient en environnement VIP, il maintient les salles de réunion, il assure le monitoring des équipements numériques connectés, il déploie le matériel, il met à jour, intègre et configure les équipements, il recherche les pannes et mets en œuvre rapidement des solutions palliatives.

### 3.3.7. Technicien déploiement

Dans le cadre de projets informatiques, le technicien déploiement assure la manutention, la préparation, l'installation, la configuration et la garantie de bon fonctionnement des équipements informatiques et téléphoniques (matériels et logiciels). Il accompagne si nécessaire les utilisateurs dans la prise en main de leurs nouveaux équipements. Dans certains cas, il garantit la restauration des données utilisateurs dans le cas, par exemple, d'un upgrade matériel ou logiciel. Il établit les procès-verbaux à l'issue de ses prestations.

### 4. CONCLUSION

Comme nous venons de le voir, les métiers du technicien informatique sont riches.

A la base ce sont des métiers techniques qui nécessitent une assise technologique importante acquise par une formation initiale solide et améliorée de façon continue au cours de son expérience professionnelle.

Mais la formation et l'expérience ne peuvent pas tout. Les techniciens doivent faire preuve de qualités indispensables à l'exercice de leurs fonctions : autonomie, aisance relationnelle et sens de l'écoute, capacité rédactionnelle, efficacité, pédagogie, polyvalence, réactivité, esprit analytique et résistance au stress.

De très beaux métiers ....

## IZENCIA

Vous recherchez un technicien pour renforcer vos équipes pour une courte durée ou sur du plus long terme, IZENCIA vous propose ses meilleurs profils correspondant à la définition de votre besoin : métier souhaité, expérience, attitude recherchée, localisation, etc.

Avec IZENCIA et son offre ASSISTECH, trouvez votre technicien ingénieur, partenaire de vos utilisateurs.

<https://www.assis.tech/>