

## **E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information**

<b>Mission</b>	
Assurer l'installation, garantir le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels – logiciels) ; prendre en charge le traitement des données et leur exploitation, l'assistance aux utilisateurs et la résolution des incidents de premier niveau	
<b>Métiers si besoin</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ technicien d'exploitation</li> <li>▪ technicien support utilisateurs</li> <li>▪ assistant fonctionnel</li> <li>▪ technicien réseau-télécom</li> </ul>	
<b>Famille d'activité professionnelle</b>	<b>Correspondance statutaire</b>
Ingénierie des systèmes d'information, Ingénierie technique et de production	Technicien
<b>Famille d'activité professionnelle REME</b>	<b>Emploi-type de rattachement REME</b>
Systèmes et réseaux d'information et de communication	Technicien de proximité
<b>Activités principales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure)</li> <li>▪ Installer et gérer les équipements actifs du réseau (routeurs, concentrateurs)</li> <li>▪ Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes, serveurs ou réseaux locaux</li> <li>▪ Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution</li> <li>▪ Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances)</li> <li>▪ Suivre l'exploitation des systèmes, outils de production et/ou des applicatifs</li> <li>▪ Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs</li> <li>▪ Anticiper les contraintes environnementales et techniques</li> <li>▪ Rédiger des comptes rendu d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures</li> <li>▪ Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)</li> </ul>	
<b>Conditions particulières d'exercice</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déplacements éventuels</li> <li>▪ Contraintes horaires en fonction des pics d'activité</li> </ul>	

<b>Compétences principales</b>
<b>Connaissances</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applications métiers</li> <li>▪ Système d'exploitation (connaissance générale)</li> <li>▪ Architecture des équipements locaux (connaissance générale)</li> <li>▪ Architecture et l'environnement technique du système d'information</li> <li>▪ Diagnostic et résolution de problèmes</li> <li>▪ Langages de programmation (notion de base)</li> <li>▪ Sécurité des systèmes d'information</li> <li>▪ Systèmes de gestion de base de données (notion de base)</li> <li>▪ Environnement et réseaux professionnels</li> <li>▪ Anglais technique (connaissance générale)</li> </ul>
<b>Compétences opérationnelles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique</li> <li>▪ Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements</li> <li>▪ Conduire un entretien d'assistance par téléphone (maîtrise)</li> <li>▪ Appliquer les procédures et techniques de service Après-vente</li> <li>▪ Travailler en équipe</li> <li>▪ Appliquer les normes, procédures et règles</li> <li>▪ Savoir planifier et respecter des délais</li> </ul>
<b>Compétences comportementales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rigueur / Fiabilité</li> <li>▪ Sens de l'organisation</li> <li>▪ Capacité d'écoute</li> </ul>
<b>Diplôme réglementaire exigé - Formation professionnelle si souhaitable</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baccalauréat</li> </ul>
<b>Tendances d'évolution</b>
<b>Facteurs d'évolution à moyen terme</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Multiplicité des équipements locaux</li> <li>▪ Evolution des technologies (nomadisme-BYOD)</li> <li>▪ Virtualisation du poste de travail</li> <li>▪ Prise en compte de l'éco-responsabilité</li> </ul>
<b>Impacts sur l'emploi-type (qualitatif)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développement de la polyvalence dans son domaine d'activité</li> </ul>

<b>Ancien code de l'emploi-type REFERENS</b>	<b>Ancien intitulé de l'emploi-type REFERENS</b>
E4X21	Technicien d'exploitation, de maintenance et de traitement des données

