

TECHNICIEN DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Domaine d'activité

Fonctions support

Famille de métiers

Informatique

Autres appellations du métier

Technicien informatique

Nomenclature PCS

478a - Techniciens d'étude et de développement en informatique

Nomenclature ROME

10316 - Administrateur / Administratrice système informatique

► Mission

Le Technicien des systèmes d'information (SI) apporte un support technique aux collaborateurs du cabinet dans leur usage des équipements informatiques et téléphoniques. Il assure l'installation, le dépannage et l'entretien du parc informatique (équipements, matériels, logiciels périphériques, réseaux). Il participe aux projets informatiques du cabinet : mise en place de logiciels, mises à jours, projets de cybersécurité, formations des collaborateurs, etc.

► Activités

Assistance et support aux utilisateurs

- Recueille les besoins informatiques des collaborateurs à travers la gestion d'une « hotline » : identifie les incidents et assure leur résolution
- Informe les utilisateurs sur les évolutions des systèmes d'information ou les pannes courantes : rédige des guides d'utilisateurs, des messages lors de mises à jours importantes
- Conçoit et met en œuvre des formations aux systèmes d'information à destination des collaborateurs (nouveaux logiciels métiers, nouvelle API de transmission des données comptables par les clients...)
- Met en œuvre des actions de préventions des risques de cybersécurité : formations, tests, etc.

Maintenance du réseau informatique

- Surveille le bon fonctionnement des serveurs et des accès aux réseaux : définit les alertes, suit les flux et intervient en cas de problème (dysfonctionnement, intrusion, etc.), contrôle les sauvegardes
- Organise l'occupation et la quantité de fichiers autorisés en mettant en place des quotas
- Met à jour les bases de données (comptes de messagerie, identifiants réseaux, etc.)
- Supervise la maintenance du réseau : participe ou suit l'installation, le paramétrage, le déploiement et la maintenance des postes et applicatifs informatiques
- Maintient régulièrement à jour ses connaissances techniques : se tient informé des évolutions technologiques, rédige et/ou assure l'actualisation et le partage de la documentation et des actualités techniques

Participation aux projets informatiques du cabinet

- Participe à la rédaction des appels d'offres et cahiers des charges lors des projets informatiques (introduction d'un nouveau système d'informations)
- Participe aux réunions de pilotage des projets informatiques au contact des équipes de prestataires, du Directeur des systèmes d'informations (SI) et des membres des pôles du cabinet concernés
- Mène des tests sur les logiciels intégrés, analyse les besoins d'interface, assure le suivi de la qualité des logiciels déployés

Développements informatiques

- Développe ou adapte des modules ou programmes applicatifs selon les besoins des utilisateurs : conçoit et propose des applications, réalise les interfaces, assemble et procède aux tests unitaires dans le respect des charges et des délais
- Participe aux tests d'intégration, identifie et traite les dysfonctionnements rencontrés
- Rédige la documentation technique associée (guides utilisateurs, compilation des procédures) en s'adaptant au niveau technique de l'utilisateur et à ses besoins



Technicien SI

► Compétences

Légende

1 Niveau de base 2 Niveau avancé 3 Niveau confirmé 4 Niveau expert

Macro-compétences spécifiques

Macro-compétence	Niveau attendu sur la macro-compétence et compétence associée	Exemple d'application
Utilisation d'un logiciel métier	4 Maîtriser l'ensemble des fonctionnalités et gérer les cas complexes	Recueillir et répondre aux besoins informatiques sur les logiciels des différents métiers du cabinet
Process et méthodologies de travail spécifiques au domaine de spécialité	3 Anticiper et analyser les cas les plus complexes, mettre en place des améliorations	Résoudre les bugs informatiques, maîtriser les langages de programmation adaptés
Sécurité des échanges de données avec l'externe	3 Mettre en œuvre une démarche de sécurisation des échanges de données	Conduire et analyser des tests de cybersécurité (ex : tests d'intrusion)
Gestion et exploitation d'une base de données	3 Conduire des analyses avancées, identifier et utiliser les outils d'exploitation adaptés	Réaliser des analyses de la performance des systèmes d'information du cabinet
Gestion d'une architecture fonctionnelle SI	3 Anticiper les besoins d'intégration, de développement et les mesures de gestion des risques d'un SI	Préparer un guide regroupant tous les risques SI du cabinet et les moyens opérationnels d'y remédier
Accompagnement des projets de transformation	2 Adapter les messages, les modalités de communication et proposer une organisation pertinente	Élaborer une communication à destination du cabinet dans le cadre d'une transformation technologique

Macro compétences transverses

Pilotage de missions	2 Adapter et optimiser les caractéristiques d'un projet selon les évolutions d'objectifs et de contexte	Ajuster les étapes de déploiement d'un logiciel selon les problématiques rencontrées
Communication écrite et orale	3 Transmettre des idées complexes à son interlocuteur, adopter des mises en forme écrites professionnelles	Faire preuve de pédagogie dans le recueil et la résolution d'un problème technique
Organisation et planification du travail	3 Planifier son organisation du travail selon les priorités sur ses différents dossiers d'intervention	Dans la gestion des besoins technologiques des collaborateurs, identifier les actions prioritaires
Adaptation à une variété de situations et d'interlocuteurs	3 Adapter la prestation délivrée aux spécificités de situations et d'interlocuteurs	Adapter son discours à la multiplicité des interlocuteurs : collaborateur non spécialiste, prestataire informatique...
Anglais professionnel	2 Converser en anglais professionnel courant et écrire en anglais les livrables simples, notes, e-mails	Rédiger un guide utilisateur d'un logiciel en anglais, échanger avec un éditeur de logiciel en anglais

Technicien SI

► Variabilité du métier

Selon la taille du cabinet

- Dans les cabinets de petite taille, les activités relatives à la gestion du parc des équipements informatiques et des réseaux, et d'accompagnement à l'évolution des solutions métiers mobilisées (installation, formation, gestion des mises à jour...) occupent une place importante de la mission du Technicien SI.
- Dans les cabinets de grande taille, la variété plus large des problématiques informatiques peut conduire à structurer plusieurs équipes par type d'intervention : support informatique, gestion des serveurs, projets de déploiement de logiciels, Développeurs, etc. Le Technicien SI peut évoluer dans l'une d'entre elles.

Selon les spécialités du cabinet

- Selon la spécialité du cabinet (activités d'expertise-comptable, d'audit, de conseil, juridiques...), les enjeux et besoins en SI varient et impactent le contenu des activités du Technicien SI : utilisation de logiciels plus ou moins variés, besoins en cybersécurité différents selon les secteurs d'activités des clients, etc.

Selon l'expérience du professionnel

- Possibilités d'encadrement de Techniciens SI débutants, après quelques années d'expérience
- Hausse du périmètre des missions avec l'expérience : développement applicatif, cybersécurité, déploiement de logiciels, gestion des serveurs, implication dans la définition de la stratégie SI du cabinet, etc.

► Conditions d'exercice

- *Relations professionnelles internes* : Directeur des systèmes d'informations, directeurs de pôles d'activité du cabinet, collaborateurs des différents métiers du cabinet
- *Relations professionnelles externes* : prestataires informatiques, Consultants, Développeurs, etc.
- *Télétravail* : possible sur une partie significative des activités mais l'accès physique aux outils informatiques peut s'avérer nécessaire lors des travaux de maintenance, d'intervention sur des serveurs, de réception de fournitures informatiques...

► Prérequis pour l'exercice du métier

Formation initiale

- Bac+2 à Bac+5 en informatique, par exemple :
- BTS, DUT en informatique, maintenance, administration des réseaux, développement
 - Master en gestion des systèmes d'information, sécurité des réseaux informatiques

Profil recommandé pour le personnel expérimenté s'orientant vers ce métier

- Technicien SI en entreprise
- Consultant SI en cabinet d'expert-comptable ou de conseil ou bien au sein d'une entreprise de services numériques (ESN)

Formations prioritaires en cours de carrière

- Formations en techniques de développement informatique
- Formations aux évolutions technologiques (cloud, Big Data, etc.) et réglementaires (RGPD)
- Formations en gestion des risques informatiques

► Tendances d'évolution du métier

- Renforcement des compétences en matière de gestion des risques technologiques et de sécurisation du parc informatique
- Renforcement des compétences en animation collective et gestion de projets
- Renforcement de la capacité à analyser les enjeux « métiers » des cabinets d'expertise-comptable et d'audit et les impacts sur la gestion des SI (évolution du contexte concurrentiel, des besoins des clients...)

► Perspectives professionnelles

- Métiers de la direction des SI en entreprise ou en cabinet d'expert-comptable (Directeur SI, Développeur, Chef de projet informatique)
- Métiers de la comptabilité ou de l'audit, sous condition de formations complémentaires aux process comptables et financiers : Assistant comptable, Assistant audit
- Métiers du conseil en SI en cabinet d'expertise-comptable ou en cabinet de conseil