

TIP 1.1

Le métier de technicien informatique de proximité

Fiche de révision - Support utilisateur

1. Rôle du technicien de proximité

Le technicien informatique de proximité est souvent le premier interlocuteur des utilisateurs. Il intervient autour du poste de travail, des périphériques, des applications et des accès nécessaires à l'activité.

Objectif principal

- Rétablir ou maintenir un environnement de travail fonctionnel.
- Accompagner l'utilisateur jusqu'à la reprise effective de son activité.
- Tracer l'intervention et transmettre si nécessaire.

2. Missions principales

- Assister : prendre en charge les incidents et demandes.
- Préparer : postes, écrans, stations d'accueil, imprimantes et périphériques.
- Installer / configurer : système, logiciels, comptes et accès.
- Maintenir : mises à jour, contrôles, remplacement de matériel, diagnostic.
- Documenter : ticket, tests, actions, résultat et solution.

3. Comprendre la demande

La description utilisateur doit être transformée en symptômes techniques exploitables.

Question utile	But
Que souhaitez-vous faire ?	Comprendre l'objectif
Que se passe-t-il exactement ?	Identifier le symptôme
Depuis quand ?	Situer le début
D'autres utilisateurs sont-ils concernés ?	Évaluer l'étendue
Qu'est-ce qui a changé récemment ?	Repérer un élément déclencheur

4. Les niveaux de support

Niveau	Rôle typique	Exemples
N1	Premier niveau	Incidents courants, demandes simples, première qualification
N2	Expertise renforcée	Windows complexe, applications, droits, réseau
N3	Spécialistes / experts	Systèmes, réseau, cybersécurité, applicatif, éditeur

5. L'escalade

Escalader signifie transmettre l'incident à la personne ou à l'équipe disposant des droits, compétences ou responsabilités nécessaires.

Une bonne escalade contient

- Utilisateur et poste concernés.
- Symptôme précis et contexte.
- Tests déjà réalisés.
- Résultats obtenus.
- Action attendue du niveau suivant.

6. Technicien vs administrateur

Technicien de proximité	Administrateur système / réseau
Utilisateur, poste, périphériques	Serveurs, annuaire, réseau, infrastructure
Diagnostic de proximité	Administration et exploitation
Accompagnement et support	Services d'infrastructure
Premiers niveaux de résolution	Expertise et changements techniques

7. Compétences relationnelles

- Écouter et laisser l'utilisateur décrire le problème.
- Reformuler pour confirmer la compréhension.
- Adapter le vocabulaire au niveau de l'interlocuteur.
- Rester calme et professionnel.
- Respecter la confidentialité et le périmètre de l'intervention.

8. Méthode d'intervention

1 Écouter	2 Observer	3 Diagnostiquer	4 Corriger	5 Vérifier	6 Documenter
--------------	---------------	--------------------	---------------	---------------	-----------------

Règle : observer avant de modifier, puis toujours vérifier le résultat dans les conditions réelles d'utilisation.

À retenir

- Travailler au plus près de l'utilisateur et de son poste.
- Commencer par comprendre précisément la demande.
- Escalader avec un ticket correctement documenté si nécessaire.
- Vérifier le résultat avec l'utilisateur avant clôture.
- Méthode : écouter -> observer -> diagnostiquer -> corriger -> vérifier -> documenter.