

Identification du poste		Informations administratives	
Intitulé du poste	Chargé de support et services des systèmes d'informations des collèges et du Département (H/F)	Cadre d'emplois	Technicien territorial
Direction	Direction du Numérique Direction déléguée des infrastructures numériques	Grades	Tous les grades
Service	Service Systèmes et Réseaux	Métier	Technicien systèmes, réseaux, support
Cellule / COR / Collège / Secteur	Unité Assistance aux Utilisateurs	Groupe de fonctions	B2
Résidence administrative	Le Puy-en-Velay	Sujétions spéciales	Technicité des métiers du numérique (Technicien informatique) : de 150,00 € à 350,00 €
Type d'emploi	Permanent	NBI	Non
		Temps de travail	Complet

DEFINITION

La Direction du Numérique a pour missions de proposer et de mettre en œuvre des solutions informatiques et de télécommunications à destination des agents et des élus départementaux. Elle contribue à sécuriser les pratiques et les données de la collectivité, à assurer la continuité des services numériques et à accompagner les utilisateurs dans leurs usages.

Le Service Systèmes et Réseaux (SSR) intervient notamment dans les domaines de l'architecture et de l'exploitation du système d'information, de la maintenance technique, du support matériel et de l'assistance aux utilisateurs, ainsi que de la gestion des équipements d'impression.

Au sein de l'Unité Assistance aux Utilisateurs, le technicien support assure la prise en charge des demandes et incidents des utilisateurs, principalement via la hotline, ainsi que l'installation, la maintenance et le suivi du parc informatique mis à disposition des agents du Département. Il assure également le suivi opérationnel du parc de copieurs et des prestations associées. Il intervient dans le respect des procédures, des règles de sécurité du système d'information et des engagements de qualité de service.

DESCRIPTION DES ACTIVITES ET TACHES
Support et accompagnement des utilisateurs :

- Assurer la hotline et prendre en charge les demandes et incidents des utilisateurs.
- Diagnostiquer les dysfonctionnements et réaliser les interventions de premier et deuxième niveau.
- Assurer le suivi des demandes et incidents jusqu'à leur résolution.

- Accompagner et conseiller les utilisateurs dans l'utilisation des outils, logiciels et équipements mis à leur disposition.
- Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques numériques et de sécurité.
- Rédiger et mettre à jour les procédures et fiches pratiques de son périmètre.
- Escalader les incidents nécessitant une expertise particulière vers les équipes ou prestataires compétents.

Gestion du parc et des équipements utilisateurs :

- Participer à l'expression des besoins, à l'approvisionnement et à l'achat des équipements : postes informatiques, écrans, téléphones, périphériques, copieurs et autres matériels associés.
- Assurer la réception, le contrôle, le stockage et la gestion des stocks de matériels et de consommables.
- Assurer l'installation, la configuration, la maintenance et le dépannage des équipements : postes informatiques, écrans, téléphones, périphériques, copieurs et autres équipements associés.
- Assurer le déploiement et la mise à jour des logiciels sur les postes de travail, dans le respect des procédures et standards du service.
- Veiller à la conformité des postes de travail avec les règles, configurations et exigences de sécurité définies par le service.
- Assurer la gestion du cycle de vie des équipements : attribution, déploiement, renouvellement, remplacement, restitution et réforme.
- Participer à la gestion et à la fiabilisation de l'inventaire du parc et au suivi des matériels affectés aux agents.
- Organiser et suivre les opérations de maintenance et d'intervention des fournisseurs et prestataires.
- Assurer le suivi des consommables et des prestations associées aux équipements.
- Participer aux opérations de renouvellement, de déploiement et d'évolution du parc.
- Contribuer à l'optimisation et à la rationalisation du parc des équipements utilisateurs.

Gestion des utilisateurs et des services associés :

- Assurer la création, la modification et la suppression des comptes utilisateurs, dans le respect des procédures en vigueur.
- Gérer les droits d'accès aux ressources informatiques et aux services numériques, en fonction des habilitations définies.
- Assurer la gestion des comptes et des boîtes de messagerie des utilisateurs.
- Traiter les demandes et incidents liés à la messagerie et aux services associés.
- Participer à la gestion des arrivées, mobilités et départs des agents sur le volet des comptes, accès et équipements.
- Veiller au respect des règles de sécurité et de confidentialité relatives à la gestion des comptes et des droits d'accès.
- Assurer la traçabilité des opérations réalisées et mettre à jour les informations nécessaires dans les outils de gestion.

COMPETENCES REQUISES

Niveau requis : Bac+2 en informatique

Formation et qualifications nécessaires :

- Connaissances des systèmes d'exploitation et de l'environnement poste de travail.
- Connaissances des matériels informatiques et des périphériques.
- Connaissances des principes de fonctionnement des réseaux informatiques.
- Connaissances des techniques de diagnostic et de résolution d'incidents.

- Connaissances des principes de gestion d'un parc informatique.
- Connaissances des équipements d'impression et de reprographie.
- Notions en matière de cybersécurité et de protection des données.
- Permis B souhaité en raison des déplacements ponctuels sur les sites du Département.

Compétences techniques

- Maîtrise des techniques d'installation, de configuration et de maintenance des postes de travail.
- Maîtrise des techniques de diagnostic et de dépannage matériel et logiciel.
- Utilisation d'un outil de gestion des incidents et des demandes.
- Utilisation d'outils d'inventaire et de gestion de parc.
- Connaissance des procédures de déploiement et de renouvellement des équipements.
- Connaissance du fonctionnement et de la maintenance de premier niveau des copieurs et imprimantes.
- Capacité à assurer le suivi d'interventions auprès de prestataires externes.
- Notions relatives aux règles de sécurité informatique, à la protection des données et à la confidentialité.
- Capacité à rédiger des comptes rendus, procédures et documentations techniques.
- Capacité à accompagner et à sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques.

Compétences transversales

Organisationnelles :

- Sens de l'organisation et capacité à gérer plusieurs demandes simultanément.
- Rigueur dans le suivi des incidents, des équipements et des interventions.
- Réactivité et capacité à gérer les situations urgentes.
- Respect des procédures et des délais.
- Capacité à prioriser les interventions en fonction de leur impact sur les utilisateurs et les services.
- Autonomie dans l'organisation de son activité.
- Capacité à rendre compte de son activité et à alerter sa hiérarchie en cas de difficulté.

Personnelles :

- Rigueur et méthode.
- Curiosité technique et capacité d'adaptation.
- Esprit d'analyse et capacité à rechercher les causes d'un dysfonctionnement.
- Discrétion et respect de la confidentialité.
- Sens du service public et souci de la qualité du service rendu.

Relationnelles :

- Bonnes aptitudes relationnelles et sens de l'écoute.
- Pédagogie et capacité à adapter son discours au niveau de l'utilisateur.
- Calme et maîtrise de soi dans les situations d'urgence ou de tension.
- Goût du travail en équipe et capacité à partager l'information.
- Aptitude à travailler avec des interlocuteurs variés : utilisateurs, services internes, fournisseurs et prestataires.

ORGANISATION PERMETTANT L'EXERCICE DES MISSIONS

Positionnement hiérarchique : Responsable de l'Unité Assistance aux utilisateurs

Niveau d'intégration dans une équipe : en équipe

Relations fonctionnelles :

- Directeurs, gestionnaires et référents collègues
- Directeurs, chef de services, agents de la collectivité
- Fournisseurs et organismes divers

AUTONOMIE

Moyenne

RESPONSABILITE DU POSTE

- Garantir la qualité et la continuité du support apporté aux utilisateurs dans le périmètre de ses missions.
- Assurer un traitement rigoureux et un suivi efficace des demandes et incidents qui lui sont confiés.
- Veiller au bon fonctionnement et à la bonne gestion des équipements informatiques mis à disposition des agents.
- Contribuer à la fiabilité des données d'inventaire et au suivi du cycle de vie des équipements.
- Assurer un suivi rigoureux des interventions et prestations.
- Respecter les procédures internes, les règles de sécurité du système d'information et les obligations de confidentialité.
- Alerter sa hiérarchie sur les incidents majeurs, les dysfonctionnements récurrents ou les risques identifiés.

SPECIFICITES DU POSTE**Organisation du temps de travail :**

- Poste à temps complet
- Télétravail possible
- Port de matériel informatique et manipulation d'équipements pouvant nécessiter des interventions physiques.
- Possibilité de déplacements et interventions en dehors des heures et jours ouvrés pour astreintes

Territoire d'exercice : Le Département de la Haute-Loire