

## Un Technicien informatique : Centre de support et formation (H/F)

Placé sous la responsabilité hiérarchique du responsable du service Infrastructures Informatiques, le Technicien Centre de support et formation prend en charge les tickets de demandes et d'incidents arrivant sur le helpdesk. Il participe aux actions de formation. Il assure également en parallèle des tâches administratives et techniques.

**GRADE MINIMAL** : Adjoint technique

**GRADE MAXIMAL** : Technicien principal de 1<sup>ère</sup> classe - niveau de responsabilité 4

### **MISSIONS & ACTIVITÉS PRINCIPALES**

#### **1- Prendre en charge les demandes d'assistance et de résolution premier et second niveau**

- Assurer la prise en charge des demandes d'assistance, de résolution d'incidents et de dépannage des équipements informatiques, réseaux et / ou téléphoniques
- Formaliser la demande et la résolution dans l'outil de gestion des interventions
- Diagnostiquer, qualifier et traiter les incidents et les demandes
- Dépanner sur site ou à distance les utilisateurs
- Aider à la prise en main des équipements (matériels et logiciels) installés et enrichir régulièrement la base de connaissances (rédaction de procédures ou articles)

#### **2- Gérer les mouvements de personnels**

- Prendre en charge, traiter et ventiler les tickets relatifs aux Arrivées/Mouvements/Départs d'un agent
- Gérer les droits pour les comptes utilisateurs, affectation des licences, suivi des affectations du matériel
- Contribuer au maintien à jour des informations des différents annuaires (LDAP / RH / AzureAD)
- Organiser et animer les "prises en main" du poste informatique pour les nouveaux agents arrivant dans la Collectivité
- Participer au déploiement, au retrait et aux déménagements des matériels sur les différents sites

#### **3- Organiser l'accompagnement informatique des agents de la collectivité**

- Recueillir et identifier les besoins de formation des agents et des services selon l'analyse des tickets du helpdesk
- Organiser, planifier, promouvoir et animer des ateliers d'accompagnement auprès des utilisateurs
- Proposer et publier des communications internes pour informer et accompagner les utilisateurs (tutos, vidéos, procédures, ...)
- Apporter son expertise dans les outils bureautiques déployés au sein de la collectivité
- Maintenir une veille technologique dans le domaine des systèmes d'information et de la sécurité informatique

#### **4- Suivre les activités du helpdesk informatique**

- Effectuer le suivi de chaque ticket (demande et incident) afin que chacun obtienne une réponse dans les délais convenus
- Respecter les engagements de services et contribuer à l'amélioration continue pour augmenter la satisfaction des utilisateurs
- Exploiter la base d'incidents et de connaissances pour consolider et analyser les tendances des tickets
- Rendre compte aux équipes techniques les tendances des tickets et les problématiques rencontrées
- Expertiser les données afin de développer un référentiel et alimenter la base de connaissances et les documentations techniques (élaboration de fiches-types, de fiche-résolution, de procédures, rédaction à destination des utilisateurs)

#### **5- Accompagner, documenter et conseiller**

- Conseiller, assister et accompagner les utilisateurs sur le fonctionnement et l'usage des matériels et logiciels mis à leur disposition
- Animer des ateliers d'accompagnement auprès des utilisateurs
- Rédiger des procédures d'utilisation et des articles de la base de connaissances et les publier aux utilisateurs pour les monter en compétences
- Rendre compte des difficultés rencontrées au référent technique et/ ou au supérieur hiérarchique
- Elaborer les tableaux de bord et en assurer l'analyse pour la mise en œuvre d'actions d'amélioration et de corrections

### **COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ATTENDUES :**

**Connaissances professionnelles** : Maîtrise technique des Outils nomades (PDA, smartphone, ...) et interopérabilités avec un système de messagerie, Installation et paramétrage des systèmes d'exploitation les plus récents et outils de production en micro-informatique, Maîtrise des outils bureautiques et de gestion de la collectivité, Savoir concevoir et animer des formations informatiques

**Compétences professionnelles** : Capacités relationnelles, Capacité à diagnostiquer l'origine et la nature des anomalies liées au traitement informatique des données, à les corriger et le cas échéant, à définir et à mettre en œuvre les paramétrages nécessaires en lien avec les responsables de bureau, Installation et paramétrage d'une station de travail fixe ou portable et intégration dans un réseau informatique, Techniques d'accueil physique et téléphonique, Maîtriser la rédaction de documents techniques ou administratifs

**Attitudes professionnelles** : Esprit d'innovation, Savoir organiser son travail et gérer les échéances imparties, Réactivité, Capacité à travailler en partenariat et en équipe

**CONDITIONS SPÉCIFIQUES** : Risques psycho-sociaux (stress et pression liés à la hotline), Permis B, Présence obligatoire dans les horaires de permanence de la hotline

**INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES** : Rémunération indiciaire + régime indemnitaire. Droits 25 jours de congés + jours RTT selon organisation du temps de travail. Possibilité de télétravail. CET monétisable. Tickets restaurant. Chèques vacances. Participation prévoyance. Participation aux frais de transports en commun. Amicale du personnel.

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation, CV, dernier arrêté de situation administrative ou attestation de réussite au concours) **avant le 30/10/2023**, à :

**Monsieur le Président du Conseil départemental**  
**Département de la Meuse - Direction des Ressources Humaines**  
**BP 50 514**  
**55012 BAR LE DUC CEDEX**  
**drh@meuse.fr**

*Pour tout renseignement complémentaire, contactez Madame Sandrine RUFFIEUX,  
Responsable du Service infrastructures informatiques au 03.29.45.78.48*