

Le Département de la Gironde recrute un.e
Technicien.ne polyvalent.e d'assistance aux usagers
à pourvoir au
Service Usages Numériques
Direction des Systèmes d'Information et du Numérique
Direction Générale Adjointe chargée des Ressources (DGAR)

Catégorie B – Filière Technique – Cadre d'emplois des Techniciens territoriaux

Contexte et définition du poste :

La Gironde est le plus vaste département de France. C'est un territoire attractif qui connaît un très grand dynamisme démographique avec une augmentation annuelle de population de plus de 20 000 habitant.e.s. C'est le premier département viticole et le deuxième département forestier de France. C'est un territoire riche et diversifié (de l'estuaire de la Gironde au bassin d'Arcachon, de la dune du Pilat au terroir Sud-Girondin...). La Gironde représente un patrimoine remarquable avec Bordeaux et de nombreux sites inscrits au patrimoine mondial Unesco comme le Phare de Cordouan.

Traite les problèmes spécifiques et pointus en relation avec les autres services de la direction. Assure une polyvalence sur l'ensemble du système d'information (réseaux, télécom, système, postes de travail, logiciels etc.). Assure le bon fonctionnement du système d'information (SI) en garantissant le maintien à niveau des différents outils dans un objectif de qualité, de productivité et de sécurité. Assure la veille technologique. Traite les incidents et les demandes.

Lieu de travail : IMMEUBLE GIRONDE 83 COURS DU MARÉCHAL JUIN 33000 BORDEAUX

Des formations peuvent être mises en place au moment de la prise de fonction.

Comment postuler ...

Les agents intéressés par ce poste doivent faire acte de candidature en joignant :

- un curriculum vitae
- une lettre de motivation
- le dernier arrêté statutaire (pour les titulaires)
- le dernier bulletin de salaire **ainsi que celui de décembre dernier**
- pour les lauréats, joindre l'attestation de réussite au concours et l'attestation d'inscription sur liste d'aptitude

NB – tout dossier incomplet ne sera pas pris en compte.

AU PLUS TARD LE 05 JUILLET 2024

Par le formulaire "répondre à l'offre"

dans la rubrique emploi de notre site internet gironde.fr : <https://www.gironde.fr/offres-d-emploi>

→ Ci-après la fiche de poste complète (rattachement, activités et compétences)

Cette fiche de poste peut évoluer en fonction des besoins de service

Nom	Prénom	Matricule
Intitulé du poste	Technicien.ne polyvalent.e d'assistance aux usagers	
Document soumis au CTP du	Date de modification de la fiche	14/02/2020

1 – CADRE GENERAL DU POSTE

Métier d'appartenance du poste	Technicien d'assistance et de maintenance
Domaine d'activité	Activités support
Famille Professionnelle	Accueil, secrétariat et assistantat
Définition du métier de rattachement	Assure l'installation et la garantie de fonctionnement des équipements de la collectivité (matériels, logiciels) à la demande des utilisateurs. Assure la maintenance à distance ou sur site de ces équipements, traite les incidents et assiste les utilisateurs.
Définition du poste	Traite les problèmes spécifiques et pointus en relation avec les autres services de la direction. Assure une polyvalence sur l'ensemble du système d'information (réseaux, télécom, système, postes de travail, logiciels etc.). Assure le bon fonctionnement du système d'information (SI) en garantissant le maintien à niveau des différents outils dans un objectif de qualité, de productivité et de sécurité. Assure la veille technologique. Traite les incidents et les demandes.

	Filière	Catégorie	Cadre d'emplois	Grade
Cadre statutaire	Technique	Catégorie B	Techniciens territoriaux	

Rattachement du poste	Direction Générale Adjointe :	DGA CHARGÉE RESSOURCES
	Direction :	DIR. SYSTEMES INFORMATION ET NUMERIQUE
	Service ou autre structure :	
	Bureau ou autre structure :	
	Affectation du poste :	SCE USAGES NUMERIQUES
	Résidence administrative	BORDEAUX
	Intitulé du poste occupé par le hiérarchique N+1	Adjoint.e au/à la chef.fe du service usages numériques
Agents encadrés :	Non	Nombre :

Fonction d'encadrement	R.I.C.E : cadre réservé à la DRH			
	Niv. 1	Niv.2	Niv.3	Niv.4
Durée hebdomadaire de travail liée au poste et quotité	Temps complet : oui	Temps non complet :	Horaires spécifiques Nbre d'heure : 35,00	

2 - ACTIVITES

Activités du métier de rattachement

Description des activités métiers au niveau du poste

Activités 'principales' Issues du métier de rattachement

Assister l'utilisateur

Accompagner les utilisateurs dans l'utilisation des matériels, outils et ressources mis à sa disposition. Faire remonter les besoins utilisateur

Assurer la maintenance des équipements (sur site ou à distance)

Assurer la maintenance en condition opérationnelle de l'ensemble des équipements de l'environnement des utilisateurs (poste informatique, smartphone, écran, imprimante, etc.)

Assurer le suivi et la mise à jour du planning d'installation

Assurer le suivi et la mise à jour du planning d'installation des nouveaux sites du Département ou lors de déménagements en masse

Contribuer à des actions de progrès visant à améliorer la qualité des services (expertise et audit)

Vérifier le bon respect des procédures et contribuer à l'amélioration des procédures existantes

Installer et faire fonctionner les équipements

Prendre en compte et traiter les demandes des utilisateurs sur les domaines téléphonie, réseau, postes de travail, applications, les clôturer via l'application ITASM et faire les mises à jour de parc associées si nécessaire

Traiter les incidents et anomalies

Prendre en compte et résoudre les incidents des utilisateurs sur les domaines téléphonie, réseau, postes de travail, applications, les clôturer au sein de leur groupe résolveur par le biais de l'application ITASM

Autres activités du poste

Assurer des astreintes lors des plénières et autres réunions

Assurer une veille technologique pour proposer des solutions innovantes

Participer à la définition de l'environnement de travail informatique

Assurer le backup des collègues du service de fonction identique si besoin

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service rendu aux utilisateurs

3 – COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES DU POSTE

	Compétences du métier de rattachement	Précisions des compétences métier au niveau du poste	Niveau attendu
Connaissances théoriques (savoirs) issues du métier de rattachement	Connaissance des différents outils de maintenance		Expertise
	Connaissance de l'environnement technique du périmètre d'intervention		Expertise
	Connaissance des règles et procédures standards de la maintenance des équipements		Maîtrise
	Capacité à s'approprier et à appliquer les procédures de maintenance de la collectivité		Maîtrise
Savoirs pratiques (savoir-faire) issus du métier de rattachement	Capacité à comprendre les besoins et à proposer des solutions cohérentes avec le besoin exprimé		Expertise

	Autres savoirs issus du référentiel de compétences	Précisions au niveau du poste	Niveau attendu
Autres connaissances théoriques (savoirs)			

	Autres savoir-faire issus du référentiel de compétences	Précisions au niveau du poste	Niveau attendu
Autres savoirs pratiques (savoir-faire)	Capacité à accompagner la mise en oeuvre des évolutions (processus, procédures, organisations, projets)	amélioration des procédures existantes, proposition de solutions innovantes, mise en place de mesures susceptibles d'améliorer la qualité et la productivité de l'infrastructure	Expertise