

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. Est à ce titre polyvalent 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 demandes d'interlocuteurs prioritaires et des élus. Est l'interlocuteur privilégié des territoires sur l'accompagnement aux usages.

**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 18 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**

Pilotage et gestion des ressources

**Famille Professionnelle**

Systèmes d'information

**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. Est à ce titre polyvalent 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 demandes d'interlocuteurs prioritaires et des élus. Est l'interlocuteur privilégié des territoires sur l'accompagnement aux usages.

**Cadre statutaire**
**Filière**

Technique

**Catégorie**

Catégorie B

**Cadre d'emplois**

Techniciens territoriaux

**Grade**
**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.)

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 le backup des collègues du service de fonction identique si besoin

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

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

