

Le Département de la Gironde recrute un.e
Chargé.e de relation usagers collègues
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.

Est l'interlocuteur privilégié des différents sites du département (collèges, MDSI, pôles territoriaux etc.). Facilite la gestion des besoins informatiques (MCO, demandes, problèmes, évolutions, usages, préconisations) des collèges et des autres entités du département. Travaille au quotidien avec les différentes entités de la chaîne d'assistance : le point accueil, le pôle d'appui et les équipes territorialisées. Suit les incidents et demandes sur le secteur géographique et périmètre attribué ou actionne leur traitement par les équipes centrales de sa direction. Effectue de nombreux déplacements sur sites de par ses fonctions. Assure la polyvalence sur l'ensemble du système d'information (réseaux, télécom, système, postes de travail, logiciels etc.). Réalise autant que de besoin des interventions sur site.

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 Chargé.e de relation usagers collèges

Document soumis au CTP du

Date de modification de la fiche

13/02/2023

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

Est l'interlocuteur privilégié des différents sites du département (collèges, MDSI, pôles territoriaux etc.). Facilite la gestion des besoins informatiques (MCO, demandes, problèmes, évolutions, usages, préconisations) des collèges et des autres entités du département. Travaille au quotidien avec les différentes entités de la chaîne d'assistance : le point accueil, le pôle d'appui et les équipes territorialisées. Suit les incidents et demandes sur le secteur géographique et périmètre attribué ou actionne leur traitement par les équipes centrales de sa direction. Effectue de nombreux déplacements sur sites de par ses fonctions. Assure la polyvalence sur l'ensemble du système d'information (réseaux, télécom, système, postes de travail, logiciels etc.). Réalise autant que de besoin des interventions sur site.

Cadre statutaire
Filière
Catégorie
Cadre d'emplois
Grade

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

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. Analyser les problèmes récurrents et proposer des axes d'amélioration

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 une veille technologique pour proposer des solutions innovantes. Etre l'ambassadeur de la politique numérique du Département auprès des usagers

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

Contribuer à la planification, le pilotage des différentes opérations lors de la reprise d'un collègue ou de la création d'un nouveau site

Participer à la définition de l'environnement de travail informatique

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		Expertise
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 organiser le travail et à gérer les priorités		Expertise
	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