Direction des systèmes d'information

Technicien(ne) assistance et support utilisateurs

Catégorie	Cadre d'emplois	Niveau de régime indemnitaire
B	Techniciens territoriaux	B2

La Direction

La direction des systèmes d'information (DSI) a pour vocation de mettre un ensemble de ressources informatiques et numériques (matériels, applications, moyens de télécommunication) à la disposition des élus et des agents en sorte de permettre à chacun de réaliser au mieux les missions qui lui sont confiées. Elle accompagne les directions métiers dans un usage raisonné des technologies numériques et leur apporte conseil et assistance. Garante du bon fonctionnement du SI, elle définit son architecture, conçoit, déploie et exploite le SI, veille au respect de la législation sur les traitements de données à caractère personnelle (RGPD) et pilote la sécurité du système d'information.

La DSI compte 47 agents répartis en 3 services et 1 unité administrative soit :

- Le SEPOM (Service études, projets et opérations de maintenance)
- Le SIS (Service infrastructures et sécurité)
- Le SPoTSU (Service postes de travail et support utilisateur)
- Le SAGE (Secteur des Affaires Générales)

Objectifs du Service

- Garantir la mise à disposition d'un environnement technologique (informatique, moyens d'impression) répondant aux besoins des utilisateurs
- Gérer l'acquisition, le déploiement et la maintenance des matériels et outils bureautiques des postes de travail du Département (1800 postes)
- Assurer les activités dédiées à l'installation des postes de travail, de gestion du parc informatique, d'administration des serveurs, de gestion du réseau des 37 collèges (5500 postes)
- Assurer le support et l'assistance aux utilisateurs (traitement des incidents, gestion du Centre de Service aux Utilisateurs)
- Tenir un rôle de conseil technique et fonctionnel à destination des agents

FINALITES DE LA FONCTION

- Accompagner les utilisateurs dans leur appropriation et l'utilisation des outils et services numériques
- Gérer la réception et le traitement des demandes, des déclarations d'incidents ou difficultés déclarées par les utilisateurs, ou les relayer pour prise en charge aux ressources en mesure de les solutionner
- Assurer la communication interne avec les utilisateurs

MISSIONS

Traitement ou déclenchement des actions de support :

- Traiter le 1er ou 2ème niveau des demandes, incidents ou anomalies (diagnostic, identification, information, résolution, formulation)
- Escalader ou transférer les tickets aux équipes compétentes en cas de nécessité
- Alerter sa hiérarchie sur tout incident ou demande qualifiée de « hors norme »
- Gérer les comptes de ressources dans l'AD et Exchange

Gestion de la relation avec les utilisateurs :

- Organiser l'information en cas de situation perturbée, diffuser l'information nécessaire à l'exercice des métiers
- Communiquer sur l'offre et le catalogue de service de la DSI auprès des utilisateurs

Conseil et assistance des utilisateurs :

- Apporter assistance et conseil sur les bonnes pratiques en matière de sécurité et d'utilisation du poste informatique
- Apporter conseil et assistance en matière d'utilisation des outils bureautiques
- Apporter conseil et assistance en matière d'utilisation des équipements multimédia mis à disposition dans les salles de réunion

Interfaçage avec le Centre de Service aux Utilisateurs externalisé (CSU) :

- Transmettre les procédures et la documentation pour améliorer la qualité du service
- Suivre la résolution des tickets en lien avec l'engament de services (SLA)
- Participer aux COTECH pour améliorer la prise en charge des tickets

Liens hiérarchiques

- Responsable de l'unité centre de services SI Chef(fe) de service Poste de Travail et Support Utilisateur (SPoTSU)

- Chef(fe) de service Poste de Travail et Support Utilisateur (SPoTSU)

Liens fonctionnels

Au sein du Conseil départemental :

- Les agents de la DSI
- Les agents du Conseil départemental
- Les élus

Hors du Conseil départemental :

- Les fournisseurs
- Les prestataires (en particulier le Centre de Support aux Utilisateurs CSU)

COMPETENCES ATTENDUES

- Permis de conduire de catégorie B
- Bac + 2 (BTS en informatique) ou 3 ans d'expérience sur un poste similaire

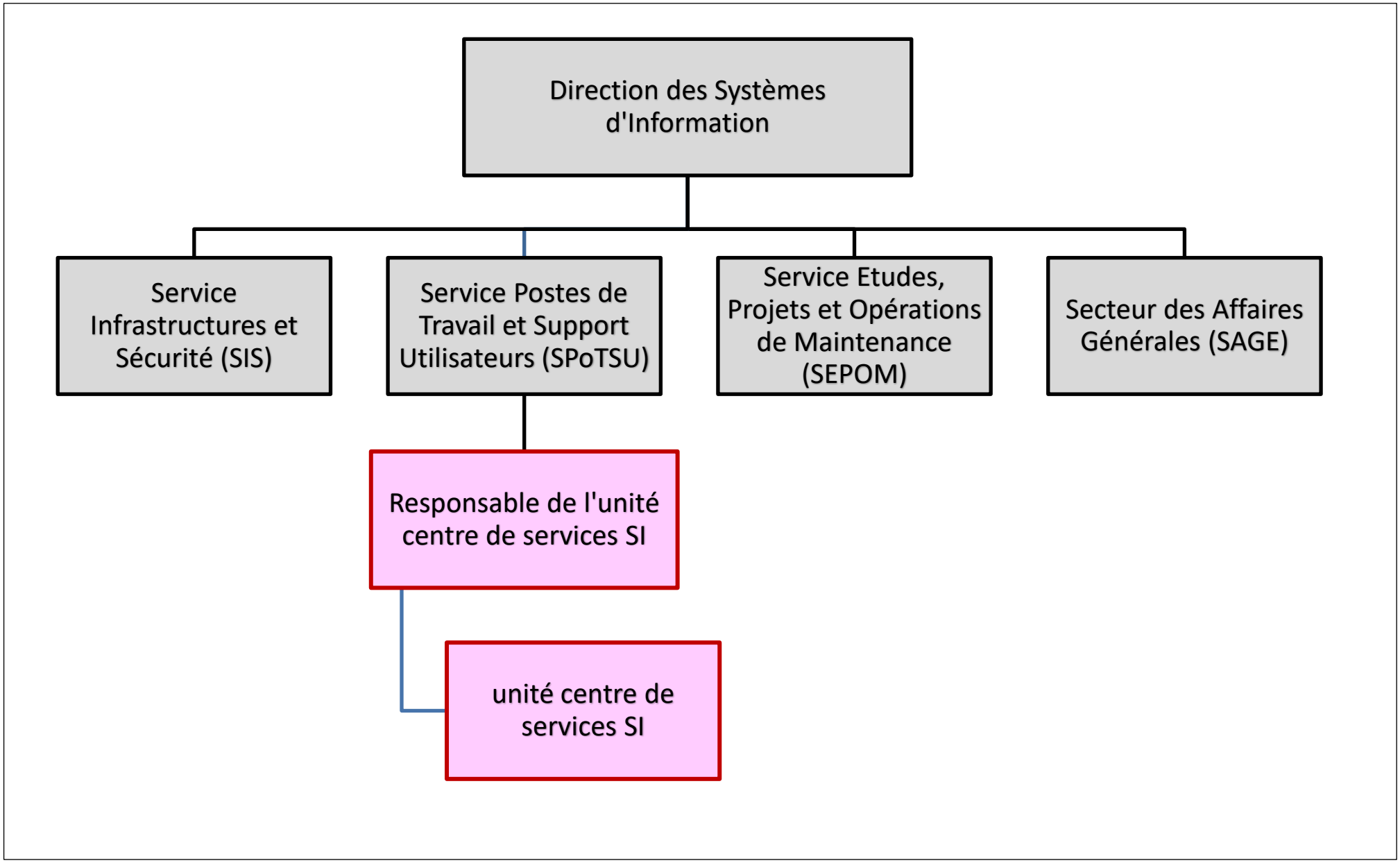
- Systèmes d'exploitation Windows 10 et ultérieurs
- Consoles d'administration Active Directory, Exchange et SCCM
- Pack Microsoft 365
- ITSM GLPI (outils de gestion de tickets et de reporting)
- Techniques de diagnostic et d'analyse d'incidents

- Sens du service
- Capacité d'écoute
- Rigueur et méthode
- Sens de la communication
- Aisance relationnelle
- Adaptabilité (tout type d'interlocuteur)
- Pédagogie
- Force de proposition
- Sens des priorités et capacité d'organisation
- Aptitude à l'introspection professionnelle (growth mindset)

Caractéristiques

- Résidence administrative : Chambéry
- Temps de travail : Temps complet, 39h/semaine+RTT
- Travail le dimanche et jours fériés : NON
- Poste télétravaillable : OUI
- Port de charges : NON
- Port d'équipements de protection individuelle : NON
- Port de vêtements de travail : NON
- Astreintes : NON
- Déplacements sur le Département : OUI
- NBI : NON
  ➔ si OUI,
  Nombre de points : Néant
  Motif : Néant

Moyens

- Véhicule : NON
- Moyens spécifiques : NON
  ➔ Si OUI, préciser :
  - Néant

POSITIONNEMENT DANS L'ORGANIGRAMME