

| | |
|---|--|
| te FICHE DE POSTE | Fonction : Technicien Support informatique (TSI) |
| | Affectation : Direction des Systèmes d'Information et Télécommunication |
| | Directeur : |
| Nom et prénom : | Supérieur hiérarchique direct : |
| Conditions d'exercice du poste | |
| Lieu : La DSI | |
| Quotité horaire : temps complet | |
| Filière / Catégorie / Cadre d'emplois : Technique / C / Adjoint technique | |
| Habilitations, permis, formations obligatoires : | |
| Description des missions : | |
| <p>Support informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer le support technique aux utilisateurs sur tous les aspects informatiques (matériels, logiciels, systèmes d'exploitation). - Diagnostiquer et résoudre les incidents liés aux postes de travail, imprimantes, périphériques et logiciels utilisés. - Effectuer l'installation, la configuration et la mise à jour des logiciels sur les postes de travail. - Fournir des formations de base aux utilisateurs sur l'utilisation des outils informatiques. - Suivre et résoudre les demandes d'assistance via le système de gestion des tickets GLPI. - Gérer les demandes de réinitialisation de mot de passe, de créations et de modifications de comptes utilisateurs <p>Gestion et maintenance du parc informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installer, configurer et mettre à jour les postes de travail, périphériques et logiciels. - Gérer les comptes utilisateurs et les accès aux ressources (Active Directory, Microsoft 365, etc.). - Assurer la maintenance préventive et corrective du matériel informatique. - Superviser et garantir la bonne application des mises à jour de sécurité et des correctifs logiciels. <p>Participation aux projets IT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribuer au déploiement de nouvelles solutions (virtualisation, mobilité, sécurisation des accès, etc.). - Participer aux migrations et évolutions des systèmes d'information. - Apporter un support aux équipes infrastructure et réseau sur des tâches techniques avancées. - Tester et valider de nouveaux outils avant leur déploiement en production. <p>Sécurité et conformité IT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les bonnes pratiques en matière de cybersécurité (gestion des accès, sensibilisation des utilisateurs, mise en place de protections). | |

- Veiller au respect des règles de conformité et de protection des données (RGPD, normes internes).
- Alerter la direction de la DSI en cas de détection d'incidents de sécurité et participer à leur résolution.

Documentation et amélioration continue

- Rédiger et mettre à jour les procédures et guides d'utilisation pour les utilisateurs et l'équipe IT.
- Alimenter la base de connaissances pour optimiser la résolution des incidents.
- Analyser les tendances des incidents pour proposer des actions correctives et préventives.
- Participer à des formations internes pour monter en compétences sur de nouvelles technologies.

Communication et événements interne et externe

- Assurer l'accueil téléphonique et physique de la DSI.
- Contribuer sur le plan technique aux événements internes (Conseils communautaires, séminaires, formations, Café projets, etc.).

Documentation et reporting

- Documenter les procédures de dépannage et de configuration poste de travail et réseau.
- Mettre à jour les bases de connaissances internes.
- Rédiger des rapports d'incidents et d'interventions pour les équipes de management.
- Préparer des rapports de suivi concernant les incidents résolus

Gérer l'approvisionnement des copieurs et assurer le suivi des consommations en collaboration avec l'Assistante de la DSI.

Relations (internes /externes) :

- Internes : Directeur de l'informatique, services supports, tous les services de la CAMVS
- Externes : prestataires, Les Mairies de la CAMVS dans le cadre du schéma de mutualisation

Compétences et savoirs requis :

- Bonnes compétences en communication et en relation avec les utilisateurs.
- Esprit d'équipe et capacité à collaborer avec les autres départements (sécurité, support, etc.).
- Bonne maîtrise des environnements Windows (Windows 10/11, Windows Server).
- Connaissances en administration de bases réseau (TCP/IP, DHCP, DNS, VLAN)
- Expérience sur des outils de gestion de tickets et de supervision.
- Connaissance des outils collaboratifs (Microsoft 365, Teams, SharePoint).
- Notions en cybersécurité (gestion des accès, MFA, antivirus, sauvegarde).
- Rigueur dans le suivi des procédures et dans la documentation.
- Capacité à organiser et prioriser les tâches
- Qualités relationnelles
- Rigueur
- Sens de la discrétion et de la confidentialité.
- Autonomie

Conditions matérielles :

- Moyens de communication

Profil recherché :

- Formation Bac+2 en informatique (BTS SIO, DUT Informatique ou équivalent).
- Expérience souhaitée de 1 à 3 ans en support IT.
- Bonne connaissance des environnements Windows, outils de ticketing et bases réseau (TCP/IP, DHCP, DNS).
- Sens du service, rigueur et esprit d'équipe.