

Technicien-ne d'Assistance de Proximité

Poste 4531 - Pôle Ressources Humaines et Modernisation - Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information (DINSI) – Service des prestations de services aux utilisateurs (SPSU).	
Classification	Domaine : Informatique Emploi type : Technicien-ne informatique support utilisateurs Fonction d'encadrement : NON Groupe IFSE du poste : B 4-1 Quotité de travail : 100%
Définition de l'emploi	Filière : technique Poste de catégorie B relevant du cadre d'emplois des techniciens
Environnement du poste de travail	Direction : Direction de l'Innovation numérique et des Systèmes d'Information Service : des Prestations de Services aux Utilisateurs Bureau : Assistance de proximité Composition de l'équipe : 2A 17B 1C Lieu d'affectation : Bobigny
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : Chef du bureau Assistance de proximité

Raison d'être du poste : Le/La technicien-ne assure une assistance de proximité permettant de répondre aux incidents et demandes de niveau 1 et parfois de niveau 2 nécessitant le plus souvent un déplacement sur site, avec prise en charge des déménagements, de l'installation et de la mise à la réforme des équipements.

Missions principales:	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer l'ensemble des matériels et logiciels de l'environnement numérique de travail des utilisateurs (PC, tablettes, téléphonie fixe et mobile, imprimantes, logiciels bureautiques, outils métiers, etc..) et en garantir le maintien en condition opérationnelle : <ul style="list-style-type: none"> - Assure l'installation et la garantie de fonctionnement des équipements informatiques et téléphoniques (Matériels et Logiciels) - Assure les déménagements des matériels entre les différents sites centraux et distants - Respecte les normes et procédures mises en œuvre de gestion des stocks, gestion de patrimoine - Réceptionne la livraison des différents types de matériel - Retire et traite le matériel obsolète • Contribuer à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service. <ul style="list-style-type: none"> - Diagnostique, traite et apporte des réponses aux incidents et demandes. - Assure une interface avec les ressources capables d'apporter des réponses de niveau 2 ou supérieur. - Assure des installations par télédistribution ou prise en main à distance des postes de travail • Être conseil et force de proposition auprès des utilisateurs et des collègues <ul style="list-style-type: none"> - Facilite les usages des outils numériques auprès des utilisateurs (aides aux usages bureautiques, aux applications structurantes et conseils divers)
------------------------------	---

Compétences

• Relationnelles

- Etre à l'écoute et au service des utilisateurs
- Savoir travailler en équipe, collaborer avec les membres de l'équipe de façon ouverte en communiquant ses retours et impressions sur les activités
- Savoir alerter ses interlocuteurs ou sa ligne hiérarchique des aléas, contraintes et difficultés techniques
- Savoir communiquer sur les outils installés

• Organisationnelles

- Organiser ses tâches en fonction du plan de charge
- Proposer des solutions et des adaptations afin d'apporter un meilleur service rendu
- Renseigner l'ensemble des outils de pilotage du SPSU (gestion des stocks, gestion des incidents ...)
- Connaître et appliquer les procédures
- Alimenter la base de connaissances

• Techniques

- Maîtriser les technologies et les normes de sécurité liés à l'environnement de travail
- Maîtriser des outils bureautiques
- Classifier les problèmes des utilisateurs en identifiant les solutions et les effets secondaires éventuels
- Faire remonter les incidents complexes ou non résolus à des experts confirmés
- Savoir utiliser les logiciels spécialisés dans le domaine d'intervention
- Identifier les causes des dysfonctionnements et pannes et élaborer un diagnostic
- Rédiger des notices, instructions et procédures

Moyens mis à disposition

Niveau d'études : BAC et BAC +2 (niveau IV ou III)

Diplômes requis :

- Formations et diplômes nécessaires à l'accès au cadre d'emplois des techniciens et ou rédacteurs territoriaux,

Requise(s)

- Expérience d'au moins 2 ans dans une unité technique similaire.

Souhaitée(s)

Caractéristiques principales liées au poste

Horaires spécifiques

Permis de conduire obligatoire

Déplacements province et étranger

Astreintes

Logement de fonction

Vaccins obligatoires

Port d'une tenue de travail obligatoire

Permanences de service de 8h30 à 17h30.