

POSTE / FONCTION

Technicien poste de travail

CATÉGORIE

B

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL ET MODALITÉS DE RECRUTEMENT

RATTACHEMENT

Pôle ressources humaines et modernisation

TYPE D'OFFRE

Occassionnel - ouverts uniquement aux contractuels

DIRECTION

Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information (DINSI)

FILIÈRE

Technique

FONCTION D'ENCADREMENT

Non

CADRE D'EMPLOIS DU POSTE

Techniciens territoriaux

DOMAINE MÉTIER DU POSTE

Transformation numérique

LIEU D'AFFECTATION

Aubervilliers - Immeuble JUMP

PRÉSENTATION DE LA DIRECTION / DU SERVICE

La DINSI fournit à la collectivité l'ensemble des outils numériques nécessaires à la bonne réalisation de ses missions. Elle met à disposition des agents des environnements numériques de travail performants, elle déploie des infrastructures adaptées et résilientes, elle accompagne les directions dans leurs projets innovants d'évolution des SI et elle protège les outils et données en assurant leur cybersécurité. Au sein du SPSU, le BGENT est composé de 10 agents, dont un architecte poste de travail et un autre technicien Expérience Usager.

RAISON D'ÊTRE DU POSTE

Technicien expérimenté, le titulaire résout les tickets N2/N3 sur Windows, Microsoft 365 (Intune, Exchange Online, Teams, Teams Rooms Pro), Active Directory on-premise côté support utilisateur et les périphériques associés.

MISSIONS PRINCIPALES

- Résoudre les tickets complexes de niveaux 2 et 3.
- Administrer et dépanner Microsoft 365 : Intune, Exchange Online, Teams et usages Office.
- Assurer le support Microsoft Teams Rooms Pro et des périphériques de visioconférence.
- Réaliser les opérations de support AD on-premise sur comptes, groupes, droits, authentification et postes du domaine, sans maintenance des contrôleurs de domaine ou serveurs.
- Diagnostiquer Windows, Office, profils utilisateurs et périphériques.
- Documenter les résolutions et transférer les compétences.

PROFIL RECHERCHÉ

FORMATION ET/OU DIPLÔME

Bac +2 en informatique ou formation équivalente. Expérience confirmée en support u

NIVEAU D'EXPÉRIENCE

☐ Souhaité ☑ Requis

COMPÉTENCES REQUISES

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Sens du service et écoute des utilisateurs.
- Capacité à expliquer une résolution technique de façon claire.
- Travail en équipe et transmission des connaissances.
- Capacité à alerter et rendre compte.

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Qualifier et prioriser les tickets selon leur impact.
- Conduire un diagnostic de bout en bout avant escalade.
- Vérifier le rétablissement du service et tracer la résolution.
- Documenter les procédures et enrichir la base de connaissances.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Très bonne maîtrise de Windows et du diagnostic poste de travail.
- Maîtrise de Microsoft 365 en administration et support fonctionnel : Intune, Exchange Online, Teams et Office.
- Connaissance opérationnelle de Microsoft Teams Rooms Pro et des équipements de visioconférence.
- Maîtrise du support Active Directory on-premise sur comptes, groupes, droits, authentification et postes
- La connaissance de la Telephony as a Service (TAS), notamment RingCentral, serait un plus.

relevant de son cadre d'emploi au-delà de la présente fiche de poste.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

☐ HORAIRES SPÉCIFIQUES	☑ PERMIS DE CONDUIRE OBLIGATOIRE	☐ DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS
☐ ASTREINTES	☐ VACCINS OBLIGATOIRES	☐ PORT D'UNE TENUE DE TRAVAIL OBLIGATOIRE

AUTRES Quotité de travail : 100 %. Poste opérationnel senior, sans fonction d'encadrement.

LES ATOUTS RH

Le Département accorde une grande importance au bien-être de ses agent·e·s. Ainsi, en rejoignant notre collectivité, vous bénéficierez notamment :

- Tarifs avantageux pour les loisirs, les vacances, la culture, et accès aux activités sportives en illimité à un prix imbattables grace au CDOS et au Pass Apsad 93 ;
- de la possibilité de réaliser des missions de bénévolat de votre choix à raison d'une demi-journée jusqu'à 12 jours de volontariat par an sur votre temps de travail ;
- d'aides pour le transport : conditions avantageuses pour louer un vélo électrique, primes pour le covoiturage ou les déplacements à vélo, cumulables avec le remboursement de 75 % du pass Navigo ;
- de 25 jours de congés annuels et jusqu'à 33 RTT selon le rythme de travail choisi ;
- jusqu'à 2 jours de télétravail par semaine pour les métiers qui le permettent ;
- d'un aménagement du poste et du temps de travail pour les agentes souffrant de règles incapacitantes et de la prise en compte des enjeux de santé reproductive ;
- d'un congé pour le second parent : les agent·e·s peuvent bénéficier de l'allongement de la durée du congé pour le second parent.

ÉLÉMENTS TECHNIQUES DU POSTE (cadre réservé à la DRH)

N° DE POSTE :

NOMBRE DE POSTES À POURVOIR : 1

EMPLOI-TYPE / RIFSEEP : Technicien informatique support utilisateurs - RIFS

NBI : Accueil

RATTACHEMENT STRUCTURE HIÉRARCHIQUE (CODE ASTRE) :