

FICHE DE POSTE

Chargé(e) de support informatique (HELPDESK)

Cadre d'emploi des Adjoints techniques ou cadre d'emploi des agents de maîtrise

Place dans l'organisation

Direction des Systèmes d'Information et du Numérique
Service Informatique
Fonction d'encadrement : NON

RAISONS D'ÊTRE DU POSTE

Relevant du Chef du Service Informatique au sein de la Direction des Systèmes d'Information et du Numérique, le chargé de support et services assure la gestion courante de l'exploitation dans le respect des plannings et de la qualité attendue. Il surveille le fonctionnement des équipements informatiques, assure le support utilisateur (Helpdesk)

MISSIONS

- ✓ **AIDE ET ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS**
 - Accompagner les utilisateurs dans leur apprentissage à utiliser les outils informatiques
 - Rédiger des supports documentaires (Wiki)
 - Alerter les utilisateurs
- ✓ **GESTION DES INCIDENTS D'EXPLOITATION**
 - Identifier les causes des dysfonctionnements et pannes
 - Effectuer un diagnostic
 - Réaliser une intervention de 1^{er} niveau
- ✓ **INSTALLATION, GESTION ET SUIVI DES ÉQUIPEMENTS**
 - Assurer l'exploitation dans le respect des règles juridiques et réglementaires
 - Déployer les stations de travail et gérer l'inventaire
 - Créer les comptes utilisateurs (Active Directory)
 - Assurer le câblage et le brassage informatique / téléphonique
 - Sécuriser les données

PRE-REQUIS

Connaissances variées des différents domaines informatiques (Support, sécurité, systèmes, notions élémentaires réseaux/Internet, téléphonie fixe/mobile, virtualisation)

Logiciels et progiciels applicatifs (ASTRE, 3P, Suite Office, GLPI, WAPT...)

Connaissance de l'Active Directory

Sensibilisation notable en matière de sécurité des SI

Normes et procédures de sécurité informatique et des réseaux

Maintenance applicative de dépannage de 1^{er} niveau, administration et sécurité

Outils de supervision des systèmes

Techniques de diagnostic

Maitrise de l'anglais technique
Haute disponibilité et capacité d'adaptation
Gestion du parc informatique
Accompagnement des utilisateurs
PERMIS B

QUALITES REQUISES

- Respect des obligations de discrétion et de confidentialité
- Maitrise du travail en équipe
- Qualités relationnelles, sens de la communication et de l'écoute
- Autonomie relative dans l'organisation du travail
- Interface avec les utilisateurs
- Capacité à prendre des initiatives
- Capacité d'analyse
- Capacité à entretenir une bonne cohésion d'équipe
- Rigueur
- Réactivité
- Autonomie
- Capacité à avoir une réelle polyvalence
- Qualités relationnelles, sens de la communication et de l'écoute

MOYENS MIS A DISPOSITION

Matériels et moyens

Véhicule de Service
Moyens de communication adaptés (PC Portable, mobile, etc)
Outils et Logiciels Informatiques
Profil nécessaire à la configuration réseau, déploiement de postes et paramétrage des applicatifs

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES DU POSTE :

Travail de bureau. Horaires fixes avec amplitude horaire variable (Interventions).
Nombreux déplacements sur sites. Grande disponibilité.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Lieu de travail : Bureau Rue Lavoisier. Déplacements fréquents sur les différents sites de la CALL
(Site Lavoisier + Sites distants)

Horaires : Selon la délibération du 23 septembre 2021 instaurant la nouvelle organisation du temps de travail du personnel au 01/01/2022 et le protocole du temps de travail applicable au 1^{er} janvier 2022 s y référant.

POUR POSTULER

Le poste est ouvert aux fonctionnaires disposant du grade requis dans le profil de poste. En cas de recrutement infructueux d'un fonctionnaire, le poste sera ouvert aux agents contractuels disposant des diplômes et ou expérience requis. Pour les fonctionnaires, merci d'indiquer votre grade et votre échelon. En cas de recrutement contractuel, le contrat proposé est de 3 ans. Pour tout contact vous pouvez joindre la direction des ressources humaines au 03.21.79.07.75 ou par mail à l'adresse DRHRecrutements@agglo-lenslievin.fr. Les candidatures sont à adresser exclusivement par voie électronique à l'adresse indiquée ci-dessus jusqu'au 18 septembre 2022.