

 <p>Logo du Pôle à insérer</p>	Technicien dépannage – support et déploiement <i>Direction des systèmes d'information</i> (Fiche de poste)	Codification : P_REF P_REVISION
		Date d'application : P_APPLICATION_DATE
		Page : 1/3

	Nom	Fonction	Signature
REDACTEUR	CAUDROIT Eric	Responsable Production et Infrastructure	
VERIFICATEUR	ANDRE Alexandre	Directeur technique des systèmes d'information	
APPROBATEUR	JEHANNO Laëtitia	Directrice des Relations Humaines	

PRESENTATION DU POSTE
Fonction : Technicien Dépannage – Support et Déploiement Métier (précisez également le code métier) : Technicien de maintenance informatique - 35L30 Liaisons hiérarchiques : <ul style="list-style-type: none"> - Le Responsable Production Infrastructure et Support - Le Directeur du Système d'Information Liaisons fonctionnelles : <ul style="list-style-type: none"> - Équipes Production Infrastructure et Support

MISSIONS
Mission principale : Fournir le support et l'assistance de proximité aux utilisateurs des systèmes d'information pour tout ce qui concerne les postes de travail et les applications informatiques. Missions spécifiques (en complément de la mission principale) : <ul style="list-style-type: none"> - Participation au Help Desk de niveau 1 - Planification des déploiements de postes de travail et des applications - Installation de matériels, d'équipements, de systèmes, dans son domaine d'activité - Recensement / constat et analyse d'anomalies, de pannes, de dysfonctionnements des matériels, équipements, installations spécifiques au domaine d'activité - Maintenance / prévention des matériels, équipements, systèmes, dans son domaine - Dépannage local et à distance sur les postes de travail - Suivi de la réalisation des travaux, de la résolution des problèmes spécifiques à son domaine d'activité - Assistance, conseil et formation des équipes, des utilisateurs, spécifiques au domaine d'activité - Réalisation et actualisation de l'inventaire des matériels - Déclenchement et suivi des interventions par les tiers mainteneurs
PARTICULARITE DU POSTE ET RISQUES PROFESSIONNELS LIES A L'ACTIVITE
Spécificités du poste : <ul style="list-style-type: none"> - Journée de travail de 7h30, - Amplitude horaire de 8h30 à 17h30, du lundi au vendredi, - Travail en équipe, - Participation aux astreintes

 <p>Logo du Pôle à insérer</p>	<p>Technicien dépannage – support et déploiement</p> <p>Direction des systèmes d'information (Fiche de poste)</p>	<p>Codification : P_REF P_REVISION</p>
		<p>Date d'application : P_APPLICATION_DATE</p>
		<p>Page : 2/3</p>

- En semaine de 18h00 à 8h00 du matin le lendemain
- Le WE du vendredi 18h00 au lundi matin 8h00

Formations obligatoires requises :

- BTS, DUT, Diplôme informatique minimum bac pro

Moyens mis à disposition (techniques, humains, financiers) :

Prévention - Sécurité (risques liés au poste, habillement, protection) :

PROFIL REQUIS

Formations – Qualifications (Savoir) :

- Diplôme de niveau 2 (bac + 2) au minimum en Informatique

Connaissances particulières (Savoir-faire) :

Description	Degré
Bureautique et outils informatiques spécifiques du service : GLPI,	Connaissances détaillées
Systèmes d'exploitation client Windows, scripting	Connaissances approfondies
Technique d'installation et de maintenance des ordinateurs, imprimantes, etc.	Connaissances approfondies
Connaissances des matériels, systèmes et réseaux d'information et de communication,	Connaissances détaillées
Sécurité informatique-Sécurité des systèmes d'information	Connaissances générales
Gestion de parc informatique	Connaissances approfondies
Droit des données informatiques	Connaissances générales
Communication	Connaissances générales
Organisation et fonctionnement interne de l'établissement	Connaissances générales

Expériences professionnelles (Savoir-faire) :

- Analyser, traduire et formuler un besoin utilisateur en étude de faisabilité, en solution, en programme,
- Déployer des logiciels à distance,
- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétence,
- Identifier et diagnostiquer un dysfonctionnement, une panne, le défaut d'un matériel, d'un équipement, une anomalie d'un système,
- Installer, configurer, paramétrer un système, un composant, un poste de travail,
- Maintenir et dépanner un matériel, un équipement, une installation et/ou un système
- Planifier et coordonner des travaux et/ou des interventions (maintenance, entretien et /ou installation de matériels, outils, équipements, systèmes...),
- Reformuler une demande (d'information, de renseignement, etc.) et en résumer les points-clés, en faire une synthèse,
- Utiliser des matériels, des outils de diagnostic, de travail ou/et de contrôle.

Qualités professionnelles (Savoir-être) :

- Etre force d'innovation,
- Etre capable d'initiative,
- Avoir l'esprit d'équipe,
- Avoir le sens de la pédagogie,

 <p><i>Logo du Pôle à insérer</i></p>	<p>Technicien dépannage – support et déploiement</p> <p><i>Direction des systèmes d'information</i></p> <p>(Fiche de poste)</p>	<p>Codification : P_REF P_REVISION</p>
		<p>Date d'application : P_APPLICATION_DATE</p>
		<p>Page : 3/3</p>

- Avoir le sens de l'organisation.
