



Technicien dépannage – support et déploiement



Système d'information

Page 1 sur 3

| | REDACTEUR | VERIFICATEUR | APPROBATEUR |
|-----------|--|--|-----------------------------------|
| Nom | CAUDROIT Eric | Responsable Production et Infrastructure | JEHANNO Laëtitia |
| Fonction | Responsable Production et Infrastructure | Directeur du Système d'Information | Directrice des Relations Humaines |
| Date | 20 juin 2019 | | |
| Signature | | | |

1. PRESENTATION DU POSTE

Fonction : Technicien Dépannage – Support et Déploiement

Métier (précisez également le code métier) : 35L30 - Technicien de maintenance informatique

Liaisons hiérarchiques :

- Le Responsable Production Infrastructure et Support
- Le Directeur du Système d'Information

Liaisons fonctionnelles :

- Équipes Production Infrastructure et Support

2. 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) :

- 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



Technicien dépannage – support et déploiement



Système d'information

Page 2 sur 3

3. PARTICULARITE DU POSTE ET RISQUES PROFESSIONNELS LIES A L'ACTIVITE

Spécificités du poste :

- Régime « forfait cadre ».
- Amplitude horaire de 8h00 à 17h30, du lundi au vendredi,
- Travail en équipe,
- Participation aux astreintes
 - 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) :

4. 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

| | | |
|---|--|--|
|  | Technicien dépannage – support et déploiement |  <p>PÔLE projet d'établissement, santé publique, qualité et système d'information</p> |
| | | Système d'information |
| | | Page 3 sur 3 |

- 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,
- Avoir le sens de l'organisation.