

## FICHE DE POSTE

<b>NOM :</b>	<b>PRENOM :</b>
<b>LIBELLE POSTE :</b> Technicien informatique	<b>LIBELLE STRUCTURE :</b> Système d'information

### I – DEFINITION DU POSTE

L'agent est chargé d'assurer des activités de maintenance et d'installation des matériels informatiques et téléphoniques mis à disposition des services utilisateurs.

Apporte aux utilisateurs une assistance en cas d'incident ou de difficultés et facilite leur travail en les aidant à s'approprier les outils matériels et logiciels.

Prend en charge, sur un plan technique, l'intégralité des systèmes de téléphonie.

### II – DESCRIPTION DES MISSIONS ET PRINCIPALES ACTIVITES

#### 1. Gestion du parc informatique logiciel et matériel.

A en charge la gestion du parc informatique (matériels, logiciels, équipements divers, médias et documentations)

#### 2. Installation de la micro-informatique, des logiciels et des matériels et interventions de dépannage

Réalise les travaux planifiés par son responsable et les interventions de dépannage demandées par les utilisateurs, intervient selon les priorités qui lui sont données ou en leurs absences, selon le degré d'urgence

Prépare les postes de travail selon les spécifications du service

Prend rendez-vous avec les utilisateurs pour la livraison et la mise en service des équipements

Réalise la mise en place des équipements et s'assure de leur bonne prise en main par l'utilisateur

Rend compte des travaux effectués et des difficultés rencontrées

#### 3. Exploitation des systèmes centraux : mise en route, surveillance, réalisation des sauvegardes

Intervient sur les systèmes centraux.

Doit être capable d'arrêter, de remettre en route et de surveiller tout type d'équipement central selon les procédures définies par l'administrateur système.

Assure la veille technologique.

#### 4. Traitement et le suivi des demandes des utilisateurs télécoms

Recense leurs demandes et analyse les besoins.

Assure l'interface avec les prestataires internes et externes

Coordonne les différentes interventions et en assure le suivi

### III – EXIGENCES DU POSTE

- **Formation / Diplôme :** BTS en informatique.
- **Connaissances requises (savoirs) :**
  - Connaissance des environnements Windows, des micro-ordinateurs de type PC, de leurs périphériques et des environnements clients serveurs en réseau
  - Notion de base des techniques de la téléphonie en environnement multi-sites géographiques (télécommunications et réseaux).
  - Avoir des connaissances de base en hifi/vidéo/sonorisation.
- **Compétences techniques requises (savoir-faire nécessaire) :**
  - Savoir situer les domaines d'intervention sur un environnement informatique.
  - Savoir cerner les limites de son intervention directe et celles qui relèvent d'autres intervenants.
  - Savoir analyser les origines d'un incident et réaliser les opérations de premier niveau.

Savoir appliquer des consignes de sécurité et savoir les expliquer aux utilisateurs.

Savoir réaliser une procédure d'installation adaptée à la situation.

Connaître les caractéristiques des principaux matériels et logiciels mis à disposition des utilisateurs.

Savoir s'informer et se documenter pour actualiser et vérifier les informations à utiliser et à transmettre.

- **Compétences relationnelles (savoir être) :**

Avoir un sens aigu du service (ou prestations) rendu(s) à l'utilisateur.

Savoir entretenir un climat de confiance et de respect avec les utilisateurs

Savoir écouter, questionner, faciliter l'expression des problèmes rencontrés et s'adapter à des interlocuteurs de niveau différent pour établir un dialogue.

Savoir communiquer par oral et par écrit des informations claires et appropriées.

#### **IV – MOYENS MIS A DISPOSITION**

- **Matériels et logiciels** : Poste informatique équipé, standard téléphonique, téléphone... et logiciels appropriés + 1 véhicule pour les interventions (partagé avec l'ensemble de la collectivité).
- Titulaire du permis B

#### **V – CONDITIONS DE TRAVAIL**

- Durée hebdomadaire du travail : 35 heures annualisées