

Fiche de poste

Date de mise à jour : 21/03/2022 BOP

I – DEFINITION DU POSTE

1	SERVICE : Service de l'informatique					
2	LIBELLE DU POSTE : Chargé d'assistance et de support utilisateurs					
3	NIVEAU DE RESPONSABILITE : 3					
4	CATEGORIE DE LA MAQUETTE FUTURE : B					
5	CATEGORIE DE LA MAQUETTE ACTUELLE : B					
5	FILIERE DE LA MAQUETTE FUTURE : FTE					
6	IMPUTATION BUDGETAIRE :			CODE POSTE : 2214		
	PROGRAMME : 96202			CENTRE DE TRAVAIL : 303		
	PROGRAMME R.H : 961 02					
7	LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : IDV – TAHITI – PAPEETE - Immeuble Toriki					
8	FINALITE / DESCRIPTIF SYNTHETIQUE (maximum 50 mots) :					
	L'agent assure la gestion courante de l'exploitation matérielle et logicielle dans le respect des plannings et de la qualité attendue. Il surveille le fonctionnement des équipements informatiques, dans le cadre des normes, méthodes et règles de sécurité. Il intègre dans l'environnement de production les solutions logicielles et matérielles, en assure le déploiement, et assiste les utilisateurs.					
9	EFFECTIFS ENCADRES	A	B	C	D	Autres
	NOMBRES : Néant					
10	SUPERIEUR HIERARCHIQUE DIRECT : Chef de la cellule Parc et assistance aux utilisateurs					
11	MOYENS SPECIFIQUES LIES AU POSTE :					
	- Véhicules de service pour les déplacements extérieurs (interventions) ;					
	- Matériels et outils informatiques.					
12	CONTRAINTES ET AVANTAGES DU POSTE :					
	- Grande disponibilité pour les urgences signalées ;					
	- Permis de conduire (VL) obligatoire.					
13	ACTIVITES PRINCIPALES :					
	- Assurer l'assistance niveau I et II auprès des utilisateurs ;					
	- Effectuer des interventions de dépannage, réparation préventive et curative des matériels informatiques ;					
	- Installer et configurer des matériels informatiques et applications/logiciels ;					
	- Effectuer l'enregistrement, le traitement et le suivi des demandes (mail, courrier, tauturu ...) ;					
	- Organiser, planifier et coordonner des travaux et/ou des interventions sur Tahiti et dans les îles (maintenance, entretien, et/ou installation de matériels, outils, équipements, systèmes ...) ;					
	- Réaliser des évolutions, des mises à jour et des corrections logiciels et matériels ;					
	- Gérer le parc matériel et mettre à jour l'inventaire des équipements ;					
	- Rédiger des comptes rendus d'intervention et des missions ;					
	- Déployer des matériels et logiciels/applications à l'ensemble du parc informatique					
14	ACTIVITES ANNEXES :					
	- Répondre, orienter les appels téléphoniques ;					
	- Constituer, rédiger et mettre à jour les bases de connaissances d'incidents, les manuels d'installation et toutes autres documentations et procédures techniques ;					
	- Organiser et mettre en œuvre le transfert de compétence entre les équipes afin de maintenir une condition opérationnelle ;					
	- Installer et configurer un service réseau ;					

	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser des veilles technologiques et participer aux activités d'ingénierie de poste ; - Contrôler la mise à jour du serveur anti-virus, le déploiement sur les postes utilisateurs ; - Former les utilisateurs aux outils informatiques et numériques ; - Gérer les stocks ; - Proposer des mesures préventives.
--	--

II – PROFIL PROFESSIONNEL

15	CADRE D'EMPLOI : Technicien
16	SPECIALITE SOUHAITABLE : diplôme de niveau Bac +2 en informatique ou équivalent

S: Sensibilisation, A: Application; E: Expert

17	COMPETENCES	S	A	E
	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des systèmes d'exploitation Microsoft Windows ; - Connaissance de l'environnement Mac OS ; - Connaissance de l'usage des tablettes : OS et applications ; - Connaissance de l'architecture matérielle d'un poste de travail ; - Connaissance des outils bureautiques Microsoft Office ; - Connaissance générale sur les réseaux informatiques (TCP/IP, Wifi, câblage, éléments réseaux) ; - Savoir détecter, diagnostiquer et dépanner les problèmes systèmes et matériels informatiques ; - Connaissance sur les normes et procédures de sécurité des systèmes d'information ; - Techniques rédactionnelles ; - Techniques de communication ; - Techniques d'organisation ; - Connaissance de l'anglais technique en informatique ; - Techniques de diagnostic. 	X	X X X X X X	X X X X

18	EXPERIENCE PROFESSIONNELLE SOUHAITEE : Avoir exercé un emploi similaire dans le secteur public ou privé
----	---

19	FORMATION D'ADAPTATION OBLIGATOIRE :
----	--------------------------------------

20	DUREE D'AFFECTION SOUHAITABLE DANS LE POSTE : 3 ans minimum
----	---

Le chef de service
Date :
Signature :

L'agent
Date :
Signature :