

Le Département de la Gironde recrute un.e
Technicien.ne polyvalent.e territoires
à pourvoir au
Service Usages Numériques
Direction des Systèmes d'Information et du Numérique
Direction Générale Adjointe chargée des Ressources (DGAR)

Catégorie B– Filière Technique– Cadre d'emplois des Techniciens territoriaux

Contexte et définition du poste :

La Gironde est le plus vaste département de France. C'est un territoire attractif qui connaît un très grand dynamisme démographique avec une augmentation annuelle de population de plus de 20 000 habitant.e.s. C'est le premier département viticole et le deuxième département forestier de France. C'est un territoire riche et diversifié (de l'estuaire de la Gironde au bassin d'Arcachon, de la dune du Pilat au terroir Sud-Girondin...). La Gironde représente un patrimoine remarquable avec Bordeaux et de nombreux sites inscrits au patrimoine mondial Unesco comme le Phare de Cordouan.

Le.la Technicien.ne polyvalent.e territoires prend en charge et traite l'ensemble des sollicitations (accompagnement aux usages, analyse des nouveaux besoins, demandes et incidents) des usagers des collègues et des sites départementaux (MDS, PTS, CE, CRD, PJT, etc.) autour de l'environnement numérique de travail (poste informatique, poste téléphonique, réseau, bureautique, applications, etc.). Travaille au quotidien avec les différentes entités de la chaîne d'assistance : le point accueil informatique, les équipes internes et externes de la direction. Suit les incidents et demandes du ou des secteurs géographiques de son domaine de compétence. Est mobile sur l'ensemble du territoire du Département de la Gironde. Est polyvalent sur le traitement des incidents et des demandes sur l'ensemble du système d'information (réseaux, téléphonie, système, postes de travail, logiciels etc.).

Lieu de travail : IMMEUBLE GIRONDE 83 COURS DU MARÉCHAL JUIN 33000 BORDEAUX

Des formations peuvent être mises en place au moment de la prise de fonction.

Comment postuler ...

Les agents intéressés par ce poste doivent faire acte de candidature en joignant :

- un curriculum vitae
- une lettre de motivation
- le dernier arrêté statutaire (pour les titulaires)
- le dernier bulletin de salaire **ainsi que celui de décembre dernier**
- pour les lauréats, joindre l'attestation de réussite au concours et l'attestation d'inscription sur liste d'aptitude

NB – tout dossier incomplet ne sera pas pris en compte.

AU PLUS TARD LE 1^{er} JUIN 2024

Par le formulaire "répondre à l'offre"

dans la rubrique emploi de notre site internet gironde.fr : <https://www.gironde.fr/offres-d-emploi>

→ Ci-après la fiche de poste complète (rattachement, activités et compétences)

Cette fiche de poste peut évoluer en fonction des besoins de service

Nom	Prénom	Matricule
Intitulé du poste	Technicien.ne polyvalent.e territoires	
Document soumis au CTP du	Date de modification de la fiche	27/03/2023

1 – CADRE GENERAL DU POSTE

Métier d'appartenance du poste	Technicien d'assistance et de maintenance
Domaine d'activité	Pilotage et gestion des ressources
Famille Professionnelle	Systemes d'information
Définition du métier de rattachement	Assure l'installation et la garantie de fonctionnement des équipements de la collectivité (matériels, logiciels) à la demande des utilisateurs. Assure la maintenance à distance ou sur site de ces équipements, traite les incidents et assiste les utilisateurs.
Définition du poste	Prend en charge et traite l'ensemble des sollicitations (accompagnement aux usages, analyse des nouveaux besoins, demandes et incidents) des usagers des collèges et des sites départementaux (MDS, PTS, CE, CRD, PJT, etc.) autour de l'environnement numérique de travail (poste informatique, poste téléphonique, réseau, bureautique, applications, etc.). Travaille au quotidien avec les différentes entités de la chaîne d'assistance : le point accueil informatique, les équipes internes et externes de la direction. Suit les incidents et demandes du ou des secteurs géographiques de son domaine de compétence. Est mobile sur l'ensemble du territoire du Département de la Gironde. Est polyvalent sur le traitement des incidents et des demandes sur l'ensemble du système d'information (réseaux, téléphonie, système, postes de travail, logiciels etc.).

	Filière	Catégorie	Cadre d'emplois	Grade
Cadre statutaire	Technique	Catégorie B	Techniciens territoriaux	

Rattachement du poste	Direction Générale Adjointe :	DGA CHARGÉE RESSOURCES
	Direction :	DIR. SYSTEMES INFORMATION ET NUMERIQUE
	Service ou autre structure :	
	Bureau ou autre structure :	
	Affectation du poste :	SCE USAGES NUMERIQUES
	Résidence administrative	BORDEAUX
	Intitulé du poste occupé par le hiérarchique N+1	Chef.fe du service usages numériques
Agents encadrés :	Non	Nombre :

Fonction d'encadrement	R.I.C.E : cadre réservé à la DRH			
	Niv. 1	Niv.2	Niv.3	Niv.4

Durée hebdomadaire de travail liée au poste et quotité

Temps complet :
oui

Temps
non complet :

Horaires spécifiques
Nbre d'heure : 35,00

2 - ACTIVITES

Activités du métier de rattachement

Description des activités métiers au niveau du poste

Activités 'principales' Issues du métier de rattachement

Assister l'utilisateur

Accompagner les utilisateurs dans l'usage des matériels, outils et ressources mis à sa disposition. Faire remonter les besoins utilisateur

Assurer la maintenance des équipements (sur site ou à distance)

Assurer la maintenance en condition opérationnelle de l'ensemble des équipements du système d'information (réseaux, télécom, système, postes de travail, logiciels, smartphone, etc.)

Contribuer à des actions de progrès visant à améliorer la qualité des services (expertise et audit)

Vérifier le bon respect des procédures et contribuer à l'amélioration des procédures existantes. Analyser les problèmes récurrents et proposer des axes d'amélioration

Installer et faire fonctionner les équipements

Prendre en compte et traiter les demandes des utilisateurs sur les domaines téléphonie, réseau, postes de travail, applications ; les clôturer via l'application de gestion des incidents et faire les mises à jour de parc associées si nécessaire

Traiter les incidents et anomalies

Prendre en compte et résoudre les incidents des utilisateurs sur les domaines téléphonie, réseau, postes de travail, applications ; les clôturer au sein de leur groupe résolveur par le biais de l'application de gestion des incidents

Autres activités du poste

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service rendu aux utilisateurs

Faire de la veille technologique pour proposer des solutions innovantes

Participer à la définition de l'environnement de travail informatique

Assurer le backup et le renfort des collègues du service de fonction identique si besoin

Etre l'ambassadeur de la politique numérique du Département auprès des usagers collègues et sites territoriaux

Participer au plan collègues numériques (reprise ou mise en place SI)

3 – COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES DU POSTE

	Compétences du métier de rattachement	Précisions des compétences métier au niveau du poste	Niveau attendu
Connaissances théoriques (savoirs) issues du métier de rattachement	Connaissance des différents outils de maintenance	outils de gestion des incidents, de gestion des comptes/droits, de diagnostic et de prise de main à distance	Expertise
	Connaissance de l'environnement technique du périmètre d'intervention	environnement Microsoft et M365 et environnement numérique de travail (poste informatique, poste téléphonique, smartphone, réseau, bureautique, applications, etc.)	Expertise
Savoirs pratiques (savoir-faire) issus du métier de rattachement	Connaissance des règles et procédures standards de la maintenance des équipements		Maîtrise
	Capacité à s'approprier et à appliquer les procédures de maintenance de la collectivité		Maîtrise
	Capacité à comprendre les besoins et à proposer des solutions cohérentes avec le besoin exprimé	rédaction de rapports d'audit et de préconisations techniques	Expertise

	Autres savoirs issus du référentiel de compétences	Précisions au niveau du poste	Niveau attendu
Autres connaissances théoriques (savoirs)			

	Autres savoir-faire issus du référentiel de compétences	Précisions au niveau du poste	Niveau attendu
Autres savoirs pratiques (savoir-faire)	Capacité à accompagner l'aide à la décision		Notions
	Capacité à accompagner la mise en oeuvre des évolutions (processus, procédures, organisations, projets)	amélioration des procédures existantes, proposition de solutions innovantes, mise en place de mesures susceptibles d'améliorer la qualité et la productivité de l'infrastructure	Expertise
	Capacité à accompagner les interlocuteurs internes et externes sur le les domaine(s) de compétence		Maîtrise