

Conseil départemental de la Somme

Profil de poste

Intitulé du poste : Technicien(ne) assistance

Statut : Filière technique – Catégorie B - Cadre d'emplois des techniciens territoriaux

Mission principale :

La Direction des Systèmes d'information et du Numérique (DSIN) est en charge des outils numériques (soit 300 serveurs, 2000 postes de travail, 1000 smartphones, 100 applications métiers) et de l'accompagnement numérique des agents et élus du Département de la Somme. Au sein de la DSIN, le service relations utilisateurs réalise l'assistance aux utilisateurs ainsi que l'accompagnement aux nouveaux usages. Le/la technicien(ne) d'assistance informatique est placé(e) sous l'autorité du chef de service « relations utilisateurs », participe au bon fonctionnement, à l'évolution du service relations utilisateurs et à l'assistance aux utilisateurs, au traitement des incidents de premier niveau, à leur résolution (si cela ne nécessite pas d'intervention sur site et à l'assistance aux utilisateurs), et à la mise en service des outils/solutions dans le domaine « multimédia/audiovisuel » incluant l'accompagnement et la formation des utilisateurs. Il/elle gère également l'administration fonctionnelle de la suite Isilog.

Localisation du poste : Direction des systèmes d'information et du numérique – Service relations utilisateurs – 13, Boulevard Maignan Larivière - Amiens

Groupe de fonctions IFSE : Groupe B8

Activités :

Contribution au bon fonctionnement du service Relations Utilisateurs (amélioration continue)

- Contribuer à l'évolution des méthodes de travail du service en proposant de nouvelles solutions
- Participer activement aux réunions des autres services de la DSIN ou groupes de travail en vue d'une amélioration continue du service produit par le service
- Effectuer une veille méthodologique et technologique permettant de proposer de nouveaux services ou d'améliorer les services en place ou de mieux maîtriser les technologies utilisées au Département

Participation au traitement des incidents de premier niveau, à leur résolution ne nécessitant pas d'intervention sur site

- Prendre en compte et enregistrer des appels des utilisateurs du système d'information (diagnostic, identification, formulation, résolution si possible par le niveau 1)
- Diagnostiquer les dysfonctionnements de niveau 2 et les résoudre ou produire une analyse technique pertinente et orienter vers les équipes compétentes
- Relancer les appels en attente d'informations complémentaires de l'utilisateur
- Créer des comptes 'Wifi' sur demande
- Réinitialiser les mots de passe Active Directory sur demande
- Participer à la modification sur la plate-forme Alcatel pour la partie téléphonie
- Assurer une veille technologique sur le domaine d'activité

Participation à la mise en service des outils/solutions dans le domaine « Multimédia/Audiovisuel » : Incluant l'accompagnement et la formation des utilisateurs

- Gérer une demande de visioconférence : de la demande utilisateur jusqu'à la résolution finale (incluant la phase de test), soit à partir de l'outil de Visio du Département, soit à partir d'un outil tiers
- Participer à la maintenance des équipements audiovisuels et visioconférence
- Accompagner et former les utilisateurs sur les outils 'Multimédia/Audiovisuel'
- Assurer une veille technologique sur les outils du domaine d'activité
- Créer des documentations (conseil de paramétrage, conseil d'utilisation)

Environnement du poste :**Situation relationnelle du poste :**

Relations hiérarchiques : Le/la technicien(ne) d'assistance informatique est placé(e) sous l'autorité du chef de service relations utilisateurs qui fixe ses objectifs et procède à son évaluation. Il définit en concertation avec lui ou elle son plan de formation.

Relations fonctionnelles :

- **Internes :** Avec l'ensemble des directions et élus
- **Externes :** Avec les prestataires, les fournisseurs et les partenaires

Contraintes du poste :

- Incompatible avec le télétravail (nécessité d'intervention sur site)
- Disponibilité
- Permis B

Compétences requises :**Connaissances :**

- Expérience dans le domaine de l'assistance aux utilisateurs et du poste de travail
- Connaissance des logiciels et matériels et plus généralement des technologies utilisées par le département (systèmes, réseaux, outils bureautiques, messagerie, etc.), outils collaboratifs, outils de prise de main à distance
- Connaissance des outils de visioconférence et web conférence
- Connaissance des outils d'infrastructure de type : Active directory, serveurs d'impression, serveurs de fichiers
- Connaissance des systèmes d'exploitation poste de travail (Windows X)
- Connaissances dans le domaine 'Multimédia et Audiovisuel'
- Connaissance de la réglementation de la sécurité numérique et de la protection des données
- Connaissance de solutions de ticketing (Ex : suite Isilog)

Aptitudes professionnelles :

- Aptitude à la pédagogie
- Capacité d'adaptation
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Aptitude à la pédagogie

Comportements professionnels – motivations :

- Sens de la qualité du service rendu
- Force de proposition
- Qualités relationnelles
- Réactivité
- Sens du travail en équipe
- Rigueur et méthode
- Discrétion / secret professionnel
- Disponibilité

Les candidatures (CV et lettre de motivation) doivent être transmises via le formulaire de candidature en ligne avant le 17 novembre 2025.