

Merci de bien vouloir insérer un X à côté du nom de votre employeur

Pour vous aider à remplir la fiche de poste, vous pouvez vous référer à [la page d'information de l'Intra](#).

FICHE DE POSTE

Domaine	Fonctions ressources et transverses			
Famille	Informatique			
Métier	Technicien Informatique			
Intitulé du poste	Technicien support-déploiement-gestion des demandes			
Cadre statutaire	Filière <i>2 filières possibles, si missions le permettent</i>	Catégorie	Cadre d'emploi	Niveau de classification du poste
	Technique	B	Technicien Territorial	P2
Date de mise à jour de la fiche de poste	29/11/2023			
N° du poste	507			

Direction générale	POLE RESSOURCES		
Direction	SYSTÈMES D'INFORMATION	Missions	Mettre à la disposition des services utilisateurs et des usagers les solutions informatiques et télécoms les mieux adaptées à leurs besoins Assurer l'exploitation et la maintenance des systèmes informatiques et de télécommunications
		Effectif	97
Service	ETUDES ET PROJETS	Missions	Doter les services utilisateurs de la Ville de Rennes et de Rennes Métropole, de logiciels correspondant à leur métier et à leurs besoins ; En assurer la mise en œuvre et en garantir le bon fonctionnement
		Effectif	26
Agent : nom, prénom et matricule pour les recrutements seulement	ABIVEN Jordan		

Situation hiérarchique	Fonction de son responsable hiérarchique direct (n+1)
	Responsable de l'unité DSN Les Champs Libres
	Nombre d'agents sous sa responsabilité
	0
	Nombre d'agents encadrés directement par lui (n-1)
	0

Relations fonctionnelles internes et externes de l'agent	Au sein de sa Direction
	L'ensemble des agents de la DSN
	Au sein de la Ville, du CCAS et de Rennes Métropole
	L'ensemble des utilisateurs et services partenaires
	Avec les élus
	Les élus utilisateurs de la micro-informatique
	En externe
	Les fournisseurs, les communes, les collègues d'autres collectivités

Attributions du poste (finalité générale du poste)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maintien en conditions opérationnelles du système d'information 2. Assurer le support utilisateur, la maintenance corrective du parc matériel et logiciel 3. Assurer la gestion des demandes impactant les postes de travail sur l'unité sectorielle LCL 4. Participer à la mise en place de nouvelles applications 5. Assistance au responsable de l'unité DSN LCL dans le cadre de la mise en place de nouvelles applications
--	--

Missions de l'agent		% de temps consacré à chacune
Mission 1	Maintien en conditions opérationnelles du système d'information	25%
Activités	Tâches	
Supervision et maintenance du système d'information	Assurer quotidiennement la supervision du système d'information, le contrôle des alertes fournies par les outils de supervision et effectuer les actions requises au rétablissement en fonctionnement nominal	
	Informier le responsable hiérarchique des incidents qui surviennent sur le système d'information	
	Assurer le suivi de la sécurité : mise à jour antivirus, déploiement des mises à jour des systèmes d'exploitation, etc.	
	Assurer la mise en œuvre des sauvegardes et restauration, ainsi que la supervision du bon déroulement quotidien des sauvegardes.	
	Relayer les informations vers les autres services de la DSN (Service Infrastructures, Poste de Travail, Études et Projets).	
Maintenance et évolutions des progiciels	Planifier et organiser la mise en place de nouvelles versions et correctifs : préparation des environnements, installation, test de validation, passage en production	
	Administration technique des applications et mise en place de nouvelles fonctionnalités	
	Formulation de demandes d'évolution ou de corrections auprès des éditeurs et suivi de ces demandes	
	Formation et assistance technique auprès des utilisateurs	
	Réalisation de documentation et manuels utilisateurs dans le cadre des évolutions logicielles	
Tâches techniques autour des progiciels	mise à jour du Wiki DSN	
	Réalisation de requêtes SQL d'extraction ou de mise à jour, reprise de données	
	Réalisation d'états, de rapports à l'aide d'outils de bureautique ou de reporting	
	Adaptation de scripts, batch applicatifs ou interfaces en collaboration avec l'équipe de développement.	
	Réalisation de tests des requêtes, scripts, batch applicatifs et interfaces	
	Analyse des logs et des indicateurs de performance	
	Exécution de scripts livrés par les éditeurs (changement de version, patch correctifs...)	
	mise à jour du Wiki DSN	
Mission 2	Assurer le support utilisateur, la maintenance corrective du parc matériel et logiciel des deux collectivités	25%
Activités	Tâches	
Gestion des incidents	Assure l'instruction, l'analyse et le traitement des incidents de niveaux 1 et 2 déposés par les utilisateurs dans le logiciel de helpdesk	
	Transfère ou escalade les tickets vers d'autres ressources internes ou externes	
	Répond aux appels téléphoniques urgents des utilisateurs	

	Déclenche vers la société sous-traitante les opérations de maintenance matérielle, logicielles, téléphoniques, et les suit	
	Assure une assistance de proximité par échange téléphonique, prise en main à distance, déplacement physique	
	Identifie et alerte la hiérarchie quant aux risques de non tenue des engagements	
Gestion communicationnelle des incidents	Est garant de la bonne information de l'utilisateur quant à la résolution des incidents	
	Sensibilise les utilisateurs aux procédures, règles de droit et de sécurité sur les outils micro-informatiques, bureautiques et TIC	
	Sensibilise les utilisateurs à l'organisation informatique mise en place dans la collectivité (nouveaux arrivants) en s'appuyant notamment sur les documents officiels	
Mission 3	Assurer la gestion des demandes impactant les postes de travail sur l'unité sectorielle LCL	15 %
Activités	Tâches	
Instruction administrative et technique des demandes	Assure l'instruction, l'analyse et le traitement des demandes issues du catalogue de service Postes de travail de la DSN (comptes, droits, logiciels)	
	Si besoin, soumet les demandes à l'expertise des différents acteurs de la DSN	
	Réalise l'analyse technique de la demande en creusant éventuellement le besoin auprès des utilisateurs afin de proposer une réponse garantissant le meilleur compromis entre les moyens à disposition et la réponse au besoin utilisateur	
Gestion communicationnelle des demandes	Est garant de la bonne information de l'utilisateur quant à l'instruction de ses demandes	
	Développe les capacités des utilisateurs à utiliser leurs outils micro-informatiques en autonomie	
	Participe à la circulation et au partage de l'information au sein des équipes DSN	
	Sensibilise aux procédures, règles de droit et de sécurité sur les outils micro-informatiques, bureautiques et TIC, à l'organisation informatique mise en place dans la collectivité (nouveaux arrivants)	
	Recommande l'utilisation des logiciels référencés et validés par la DSN	
Réalisation des demandes	Crée et met à jour les profils utilisateurs, les boîtes mail, les droits dans l'Active Directory (droits d'accès aux applications et aux répertoires réseaux)	
	Construction des postes : descente des masters, installations et configuration des logiciels spécifiques aux postes. Utilisation des serveurs de déploiement, des scripts d'installation logicielle	
	Applique les normes d'installation et de paramétrage des systèmes d'exploitation établies par la DSN	
Gestion de parc	Contrôle et tient à jour l'inventaire du parc suite au traitement des demandes	
	Participe à la mise à jour et/ou la correction de la base de données du parc micro-informatique	
Mission 4	Participer à la mise en place de nouvelles applications	20 %
Activités	Tâches	
Acquisition et mise en œuvre de progiciels	Participation à la rédaction des spécifications et du paramétrage initial des logiciels et assistance de la maîtrise d'ouvrage en charge de l'administration fonctionnelle des logiciels	
	Participation à des réunions d'avancement et de validation	
	Suivi de la mise en ordre de marche et des phases de vérification : tests de progiciels et rédaction de rapports de tests	
	Participation aux formations fonctionnelles et techniques	
	Documentation des procédures pour la mise en exploitation des logiciels, mise à jour du Wiki DSN	
Mission 5	Assistance au responsable de l'unité DSN LCL dans le cadre de la mise en place de nouvelles applications	20%
Activités	Tâches	
Étude des besoins	Participer à des réunions de définition de besoins avec les utilisateurs	
	Rédiger des dossiers consultations simples et analyser des offres simples.	
Acquisition et mise en œuvre de progiciels Acquisition et mise en œuvre de progiciels	Participer à l'analyse des offres lors de la consultation d'entreprises, participer aux auditions	
	Participer aux réunions techniques et fonctionnelles avec les prestataires, valider le contenu des spécifications.	
	Mettre en œuvre les moyens matériels et logiciels pour la mise en ordre de marche des solutions	
	Tester les progiciels et déclarer les incidents.	

	Suivre la résolution des incidents avec le prestataire en phase de vérification d'aptitude et de service régulier
Mission de remplacement ou de suppléance	

Contraintes du poste <i>Ex : exposition au bruit, déplacements fréquents, manutentions lourdes...</i>	Intégrer le cycle des permanences et des astreintes de l'équipe DSN LCL (actuellement cycle par roulement de 4 semaines).
---	---

Compétences liées au poste	
Connaissances et savoir-faire souhaités	Très bonnes connaissances des dernières versions des systèmes d'exploitation Microsoft, Macintosh, Android sur PC/Mac, Tablettes et Smartphones
	Très bonnes connaissances des dernières versions des suites bureautiques Microsoft et Libre Office
	Bonnes connaissances des dernières versions des systèmes d'exploitation Microsoft sur serveurs, et plus globalement des paramétrages et configurations réseaux PC/Serveur
	Très bonnes connaissances générales informatiques, notamment sur les équipements micro-informatiques
	Bonnes connaissances des outils de gestion et de déploiement de parc (idéalement Landesk et Pythéas)
	Connaissances du référentiel ITIL, notamment les modules gestion des incidents et gestion des problèmes
	Maîtrise de l'anglais technique
Autres prérequis pour exercer les missions <i>ex : diplôme, expériences...</i>	Sens du service public
	Sens de l'initiative, de l'organisation
	Capacité à travailler en réseau
	Capacité à animer un groupe
	Capacité à analyser des contextes complexes et à être force de proposition
	Qualités relationnelles, sens de la diplomatie, capacité d'adaptation à des publics variés et exigeants (VIP)
	Qualités rédactionnelles, pédagogiques, écoute, patience
	Capacité à rendre compte et à alerter sa hiérarchie

Environnement du poste	
Horaires	
Temps de travail	37 h 30 - Temps complet
Lieu de travail	LES CHAMPS LIBRES – 46 Boulevard Magenta – 35000 RENNES
Éléments de rémunération liés au poste (NBI ...)	
Conditions particulières d'exercice des missions <i>ex. poste itinérant, astreintes...</i>	
Moyens matériels spécifiques	
Dotation vestimentaire	

Fonction correspondant <i>Les fiches de tâches sont disponibles sur l'Intra</i> <i>Cocher les missions assurées</i>	Approvisionnements - commande	
	Documentation	
	Restauration / PDA	
	Moyens de l'administration	
	Informatique	
	Coriolis	
	Propreté	

	Congés	
	Formation	

Missions de sécurité au travail <i>Cocher les missions assurées</i>	Assistant de prévention	
	Coordonnateur de site / responsable d'établissement	
	Chargé d'évacuation	

Principaux interlocuteurs de l'agent	Correspondant formation	Emmanuel Perraud
	Correspondant congés	Céline Legrand
	Correspondant restauration / PDA	Sylvie Robin
	Correspondant de service (service paie situations administratives)	Céline Legrand
	Correspondant informatique	Céline Legrand
	Assistant de prévention	
	Chargé(e) de ressources humaines	

Validation du chef de service	Nom : FORVEILLE THIERRY
	Date :

Validation du chargé RH	Nom : Date :
--------------------------------	-----------------