

# Fiche de poste

---



Intitulé du poste : **TECHNICIEN SUPPORT ET SERVICES  
DES SYSTEMES D'INFORMATION**  
Collectivité de rattachement : **Grand Auch Cœur de Gascogne**  
Poste occupé par :  
Service : **Direction du Système d'Information**  
Pôle ou secteur : **Pôle Matériels**  
Filière : **Technique**  
Catégorie : **C**

## MISSIONS DU SERVICE

---

La Direction du Système d'Information gère les systèmes d'Information et la téléphonie de la mairie d'Auch, de Grand Auch Cœur de Gascogne et du Centre Intercommunal d'Action sociale. Ceci représente environ 60 sites et 650 agents informatisés. Il en assure la continuité de service, la sécurité, la performance et le développement. La direction est composée de 4 pôles :

- ▶ Le pôle Administratif
- ▶ Le pôle Infrastructures
- ▶ Le Pôle Logiciels
- ▶ Le pôle Matériel

## MISSIONS DU POSTE

---

Au sein du Pôle Matériels, le technicien support et services des systèmes d'information contribue à l'ensemble des missions techniques de son pôle :

- ▶ Assurer la préparation, l'installation et les mises à jour des équipements informatiques à disposition des utilisateurs ;
- ▶ Assurer l'assistance aux utilisateurs ;
- ▶ Participer à la gestion du parc informatique ;
- ▶ Participer à des projets d'évolution du parc informatique.

## CONTEXTE DU POSTE

---

Supérieur hiérarchique : **Responsable du pôle matériels**  
Poste(s) en aval :  
Lieu d'exercice : **Direction du Système d'Information, 12 rue Guynemer, 32000 Auch**  
Relations internes : **Tous les services de la Ville, du GACG et CIAS**  
Relations externes : **Prestataires extérieurs notamment les fournisseurs de matériels**

## OBLIGATIONS DU POSTE

---

Statutaires : **Respect impératif de la confidentialité des informations traitées, devoir de réserve et de discrétion.**



## ACTIVITES

---

- Assurer la préparation, l'installation et les mises à jour des équipements informatiques à disposition des utilisateurs : postes de travail, solutions d'impression, solutions d'affichage, téléphones mobiles et périphériques.
- Appliquer les règles d'ingénierie du poste de travail.
- Formaliser les procédures de configuration des équipements.
- Coordonner les intervenants extérieurs.

### ASSURER L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

- Participer à la hotline utilisateurs ;
- Prendre en compte les demandes d'assistance dans l'outil GLPI ;
- Superviser les équipements ;
- Assurer des dépannages et demandes d'assistance à distance ou sur site ;
- Rédiger des procédures et tutoriels à destination des utilisateurs ;
- Alimenter la base de connaissance.

### PARTICIPER A LA GESTION DU PARC INFORMATIQUE :

- Commander, réceptionner et référencer les nouveaux équipements ;
- Participer à l'inventaire des nouveaux matériels ;
- Référencer et activer les garanties et contrat de maintenance ;
- Réformer et recycler les matériels défectueux ou obsolètes.

### PARTICIPER A DES PROJETS D'EVOLUTION DU PARC INFORMATIQUE :

- Faire de la veille technologique ;
- Etudier le besoin des utilisateurs ;
- Effectuer des études de marché ;
- Mettre en place des maquettes pour tester les équipements.

## COMPETENCES

---

### SAVOIR (connaissances théoriques)

- ▶ Architecture des systèmes d'informations ;
- ▶ Système d'exploitation Windows 10;
- ▶ Règles de sécurité applicables au poste de travail
- ▶ Techniques d'analyse des besoins ;
- ▶ Notions démarche qualité ITIL ;
- ▶ Anglais technique.

### SAVOIR-FAIRE (expérience)

- ▶ Maîtriser les techniques d'installation et de maintenance des PC et périphériques
- ▶ Maîtriser les techniques de création des comptes utilisateurs (AD, messagerie, téléphonie, WIFI ...)
- ▶ Utiliser un outil de gestion des services informatiques (GLPI)
- ▶ Connaître les fonctionnalités usuelles des logiciels de bureautique (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) ;
- ▶ Être à l'aise en expression orale et écrite ;
- ▶ Mettre en œuvre les pratiques durables définies à l'intérieur du service ou du pôle ;
- ▶ Respect et application des règles d'hygiène et de sécurité.

## **SAVOIR-ETRE (comportement/qualités)**

- ▶ Qualités relationnelles - Ouverture d'esprit - Sens de la pédagogie ;
- ▶ Disponibilité et réactivité ;
- ▶ Sens du travail en équipe ;
- ▶ Sens de l'organisation et de la rigueur ;
- ▶ Capacité d'analyse et de synthèse
- ▶ Sens de l'anticipation - Esprit d'initiative - Force de proposition ;
- ▶ Capacité d'adaptation ;
- ▶ Sens du service public (neutralité, égalité de traitement des usagers, respect de l'intérêt général, sens des relations avec l'utilisateur).

## **SPECIFICITES**

---

Horaires : 8 h - 12 h / 13h30h - 17 h

Durée hebdomadaire de travail : Temps complet (37H30/semaine + RTT)

Permis de conduire B