

FICHE DE POSTE

Technicien informatique (H/F) **Spécialisation poste de travail et support bureautique**

Fondement juridique du recrutement : Arrêté du Bureau n° 108/XV du 20 janvier 2021 (2° a) du I de l'article 3 – « *Fonctions nécessitant des compétences techniques spécialisées ou nouvelles* »)

Nature et durée du contrat : contrat de droit public d'une durée de 3 ans, renouvelable (CDIisation éventuelle)

Catégorie hiérarchique du poste : B

Durée normale du travail effectif : 39 heures par semaine – 24 jours de RTT.

Contexte du recrutement

Le département technique des systèmes d'information assure la mise en place et l'exploitation de l'infrastructure ainsi que le maintien en conditions opérationnelles des applications de l'Assemblée nationale. Ce département intègre les équipes de support aux utilisateurs et en particulier le support niveau-2 dont les missions couvrent la gestion des problèmes bureautiques complexes des utilisateurs de l'Assemblée nationale.

Le candidat contribuera au sein d'une équipe de techniciens expérimentés et sous la direction d'un ingénieur, au support de niveau 2 qui concerne les problèmes tant matériels que logiciels liés aux postes de travail informatiques des utilisateurs. Il participera aux divers projets de la DSI dans ce domaine et sera force de proposition pour améliorer les processus de support aux utilisateurs. Son périmètre d'action inclura les outils du support (ITSM) et de la gestion du parc bureautique. Il fournira une expertise technique sur les postes de travail, assurera la formation des supports N1 et proposera des évolutions afin d'accroître les services rendus aux utilisateurs (députés, collaborateurs, personnels des services). Le candidat devra pouvoir faire partager une expérience dans ces domaines, acquise au cours de ses missions précédentes.

Missions :

- Support de niveau 2 sur les problèmes complexe liés aux postes de travail et bureautiques ;
- participation à la veille technologique sur le poste de travail, au choix et à la qualification des matériels (PC, matériels d'impression, périphériques) ; suivi du parc et des achats informatiques ;
- qualification de logiciels et rédaction de procédures d'installation ;
- support sur les postes de travail pour les VIP ;
- rédaction des procédures et documentations techniques à destination des équipes informatiques.

Compétences requises :

- Compétences avérées en administration des systèmes Windows, MacOS un plus;
- compétences avérées en architecture matérielle des stations de travail fixes et portables ;
- parfaite maîtrise des environnement Microsoft Office (Word, Excel, Outlook...) ;

- bonnes connaissances des systèmes d'impression bureautique ;
- bonnes connaissance des environnements bureautiques Apple ;
- bonnes connaissances des solutions de visioconférence ;
- connaissance des technologies des réseaux sans fil (Wifi, Bluetooth) ;
- maîtrise souhaitable des outils d'administration Microsoft (SCCM, Active Directory, GPO, ...), des solutions de gestion de parc informatique et de Helpdesk, de gestion d'équipements mobiles (MDM) ;
- notions de sécurité informatique ; maîtrise de l'anglais technique informatique.

Aptitudes :

- Réactivité, flexibilité et disponibilité (permanences, sujétions exceptionnelles) ;
- sens du service et bonne qualité relationnelle ;
- compréhension des enjeux et des responsabilités liées à un rôle de support informatique ;
- capacité à travailler sous les instructions de personnes plus expérimentées ;
- aptitudes à s'intégrer et à communiquer efficacement avec les autres intervenants du SSI.

Formation / expérience :

Idéalement de formation supérieure (Bac+2), doté d'une expérience significative (10 ans minimum) dans le domaine du support bureautique dont au moins 5 ans dans la maintenance des postes de travail.

Conditions particulières d'exercice :

Ce poste implique des permanences en soirée, autour d'une fois par semaine, entraînant une rémunération supplémentaire forfaitaire complétée par un régime de récupération.