

FICHE DE POSTE

fdp_DSI_SPAN_PSN_1_tech support numerique.odt

Intitulé du poste : Technicien de support numérique
N°Code Poste RenoïRH :

Cotation du poste

Catégorie

Famille d'emploi

Emploi Principal

Correspondance RIME

B
FP2SIC – Numérique et systèmes d'information et de communication
Technicien d'assistance
SRI402 Assistant support informatique

Affectation administrative :

Affectation opérationnelle

Localisation géographique du poste

Cerema DSI – Direction des systèmes d'information SPAN – Service de plateforme d'accès numérique PSN – Pôle de support numérique

Date de la vacance du poste

Motif de la vacance du poste

Dernier titulaire

--

Présentation du Cerema

Le Cerema est l'établissement de référence dans les domaines de l'expertise et de l'ingénierie publique pour accompagner les territoires dans leurs missions d'adaptation aux changements climatiques. Il assiste l'État, les collectivités territoriales et les entreprises pour les conduire vers une stratégie d'aménagement durable et des mobilités adaptées aux enjeux écologiques. Le Cerema offre des solutions adaptées et uniques selon les territoires.

Centre de ressources de référence, il éclaire les choix des décideurs publics et les accompagne dans la mise en œuvre de leurs projets de développement. Présent sur l'ensemble du territoire national avec plus de 2 600 agents, le Cerema a engagé un plan ambitieux de transformation afin de devenir l'opérateur de référence des collectivités locales et des entreprises. Cette mutation se traduit par une accentuation de la valorisation de ses expertises. Pour cela, il a fortement renouvelé son organisation et son mode de fonctionnement. Parallèlement, le Cerema s'est recentré sur son cœur de métier et oriente ses activités et prestations vers les besoins réels de ses partenaires.

Contexte

La DSI assure le pilotage, la gestion opérationnelle du système d'informations et sa transformation continue au service de la stratégie du Cerema. Anticipant les évolutions technologiques, elle propose des solutions innovantes répondant aux

besoins des secteurs d'activité. La direction est composée de 4 services.

Le SPAN est responsable de la satisfaction des agents du Cerema pour ce qui concerne l'utilisation des outils informatiques mis à leur disposition dans le cadre professionnel. Par un guichet unique, il assure la prise en charge des sollicitations et leur résolution dans le cadre des objectifs définis par le contrat de service.

Le PSN regroupe les techniciens de support numérique constituant un centre de service délivrant à distance le support et l'accompagnement aux agents du Cerema, en ce qui concerne leur expérience utilisateur des outils informatiques, téléphoniques, dans l'exercice de leur métier de gestion et de production.

Missions

Le technicien de support numérique traite les requêtes des utilisateurs, de la prise en charge à la résolution. Il intervient à distance, dans une organisation nationale planifiée. Il est garant de la communication avec les utilisateurs.

Gestion du centre de services

- Qualifier les incidents et les demandes
- Assurer la permanence téléphonique
- Communiquer avec les utilisateurs
- Suivre de bout en bout les interventions et demandes transmises au prestataire pour les actes de proximités ou escaladées et surveiller les délais d'intervention

Interventions à distance

- Réaliser les interventions connues ou documentées : incidents sur les PC, les logiciels, la téléphonie, les SI de gestion et métier du catalogue...
- Répondre aux demandes de service
- Faire intervenir le prestataire pour les actes de proximité (marché IMACD)
- Contribuer à la capitalisation des connaissances

Liaison hiérarchique

Sous l'autorité hiérarchique du chef du PSN, le technicien de support numérique travaille en relation avec chacun des agents du Cerema qu'il assiste et accompagne, au titre de ses interventions à distance.

Il est en relation avec les référents d'univers numérique du PUN qui lui apportent les informations techniques utiles à ses interventions, et auxquels il transfère les incidents et demandes lorsque cela nécessite leur intervention.

Il est en relation avec le prestataire pour les actes de proximité (marché IMACD).

Le technicien de support numérique n'exerce pas de responsabilité hiérarchique.

Compétences

Savoirs

- Connaissance des logiciels et des outils du poste de travail, des systèmes d'exploitation et des réseaux
- Connaissance de la sécurité informatique
- Maîtrise des méthodologies de diagnostic
- Connaissance des processus et procédures internes
- Connaissance de la charte d'utilisation des systèmes d'information et du guide des bonnes pratiques

Savoir-faire

- Savoir écouter et formaliser les demandes d'assistance, en assurer le suivi et rendre compte
- Capacité à appliquer les procédures et respecter les délais
- Savoir utiliser les logiciels et outils des postes de travail et les terminaux de communication

- Savoir gérer les situations d'urgence
- Capacités rédactionnelles et relationnelles

Savoir-être

- Réactivité et autonomie
- Sens de l'écoute et capacité à communiquer
- Sens des priorités
- Faculté d'adaptation

Conditions et contraintes

Conditions matérielles

L'agent travaille dans un bureau à Bron (Rhône). Il dispose d'un PC portable, téléphone fixe, téléphone mobile, accès aux ressources informatiques partagées ainsi que tous les équipements complémentaires nécessaires.

Horaires et saisonnalités

Les horaires de travail sont susceptibles d'une programmation hebdomadaire établie en accord avec le chef du PSN.

Le poste est compatible avec l'exercice du télétravail, dans le respect des règles applicables au Cerema.

Conditions particulières

Le poste suppose des déplacements professionnels occasionnels (notamment séminaires, groupes de travail...)

Le poste est éligible à la perception de la prime informatique (décret n°71-343 du 29 avril 1971 relatif aux fonctions et au régime indemnitaire des fonctionnaires de l'État et des établissements publics affectés au traitement de l'information)

Contacts

Chef du Service Plateforme d'Accueil Numérique

Chef du Pôle Support Numérique (PSN)

Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement - www.cerema.fr
25, avenue François Mitterrand - CS 92803 - 69674 BRON CEDEX - +33 (0)4 72 14 30 00