

DEFINITION DE POSTE

**Technicien informatique en
charge des EHPAD**

TITRE/METIER :

Technicien Support

CADRE D'EMPLOI :

Catégorie B – Filière technique.
Cadre d'emploi des techniciens territoriaux.

SERVICE D'AFFECTATION :

Direction des Systèmes d'Information et du Développement Numérique.
Service « Réseau Système et Support ».
Sous la hiérarchie du responsable du pôle « Utilisateurs ».

MISSIONS :

Missions communes à l'ensemble des techniciens support

- Assurer le support technique de premier niveau sur le matériel informatique et téléphonique en résolvant les incidents et demandes transmises par les utilisateurs via l'outil GLPI.
- Assurer une permanence téléphonique régulière et en alternance avec les autres collègues de l'équipe support, en assurant des interventions à distance.
- Réaliser des opérations de premier niveau en gestion de droit d'accès réseau, sécurité, messagerie, et sur certains logiciels métiers.
- Organiser ses interventions sur les sites publics de façon optimisée et en fonction des priorités d'intervention.
- Préparer et déployer du matériel informatique et téléphonique, lors d'opérations ponctuelles ou planifiées.
- Déclencher des interventions de maintenance technique auprès des prestataires qualifiés, suivre le matériel jusqu'à son retour de dépannage et sa remise en service.
- Vérifier la bonne application de la politique de sécurité informatique, et le respect des bonnes pratiques.
- Accueillir les nouveaux agents, et leur donner les premières informations concernant la bonne utilisation des outils informatiques.
- Gérer le stock de matériel neuf et à dépolluer.

Missions spécifiques affectées à l'agent

- Interventions principales sur les secteurs EHPAD VILLE DE LA ROCHE SUR YON (6 établissements) et AGGLOMERATION (6 établissements)

- Prise en main de l'ensemble des configurations existantes dans les différents établissements, en relation avec les Directeurs d'EHPAD ainsi qu'avec les différents prestataires informatiques,
- Recensement des équipements,
- Définition des besoins de renouvellement,
- Déploiement et renouvellement de PC et tablettes,
- Suivi des contrats téléphoniques, et des contrats de maintenance associés (standards et matériel téléphonique),
- Participation active à la stratégie de mutualisation informatique des EHPAD de l'Agglomération, qui vise à intégrer progressivement six établissements sur le réseau mutualisé de la Roche-sur-Yon Agglomération.

RELATIONS FONCTIONNELLES :

Avec l'équipe technique du support.

Avec le responsable du pôle « Utilisateurs ».

Avec la cheffe du service « Systèmes, Réseaux et Utilisateurs ».

SAVOIRS :

- BAC + 2 dans le domaine de l'informatique, ou expérience significative.
- Connaissances en technologies téléphoniques, réseaux, serveurs, et postes de travail.
- Expérience en maintenance informatique et téléphonique.
- Connaissance du travail en collectivité territoriale.

SAVOIRS ETRE :

- Qualités relationnelles.
- Confidentialité.
- Patience, pédagogie et sens du service public.

HORAIRES, CONTRAINTES ET DIFFICULTES DU POSTE :

- 35 heures hebdomadaires, avec des horaires déterminés pour le bon fonctionnement du service.
- Travail d'équipe et astreintes.
- Interventions ponctuelles en dehors des heures de fonctionnement des services.

AVANTAGES LIÉS AU POSTE :

- Régime indemnitaire.
- Prime annuelle.
- Adhésions CNAS/CoseL.
- Prise en charge employeur pour la prévoyance et participation au contrat de mutuelle labellisé.
- Titres restaurant.