

**FICHE DE POSTE**  
**APPRENTI : *Technicien informatique (1poste)***

**RENSEIGNEMENTS SUR LE POSTE**

Filière de référence :	Technique - Informatique
Cadre d'emplois de référence :	Technicien territorial
Quotité de temps de travail et durée hebdomadaire de service :	35 heures

**TITRE OU DIPLOME PREPARE PAR L'APPRENTI**

Titre ou diplôme préparé :	Technicien réseau IP
Référence RNCP du titre ou diplôme:	RNCP 35295
Durée de la formation en CFA :	1 an

**RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU SERVICE**

Lieu d'affectation :	<b>Hôtel de région – Basse-Terre</b>
Service d'affectation/Direction :	<b>DTDSI (direction de la transformation digitale et de systèmes d'information)</b>

**MISSIONS DU POSTE**

**Missions principales**

- Exploiter le réseau informatique et téléphonique
- Dépanner le réseau informatique et téléphonique
- Assurer la bonne tenue de réunions en visioconférence
- Assurer un support aux utilisateurs

**Missions secondaires**

- Dépannages bureautiques aux utilisateurs
- Déploiement de postes

**ACTIVITÉS ET TÂCHES DU POSTE**

**Activité 1 : Exploitation du réseau informatique et téléphonique / visioconférences**

- Configuration et installation de nouveaux postes sur le réseau informatique
- Configuration et installation de nouveaux téléphones IP
- Création/modification de comptes sur l'annuaire d'entreprise
- Assurer la mise en place et le support de réunions par visioconférence

**Activité 2 : Dépanner le réseau informatique et téléphonique / support aux utilisateurs**

- Assurer un support de niveau 1 auprès des utilisateurs
- Assurer un diagnostic permettant d'aboutir soit à la résolution du problème soit à une solution de contournement
- Rendre compte des interventions dans l'outil d'helpdesk de la collectivité (ClariLog)

## COMPETENCES ET QUALITES REQUISES NECESSAIRES A LA TENUE DU POSTE

### Compétences / connaissances

- Connaître les missions, les caractéristiques organisationnelles de la collectivité et les dispositifs existants
- Connaître les missions liées à son poste
- Connaître les procédures internes et le règlement intérieur
- Avoir de bonnes connaissances sur les technologies IP (LAN, protocoles réseaux)
- Avoir de bonnes connaissances sur la téléphonie (IPBX, SIP, VoIP)

### Capacité d'organisation du travail

- Être autonome
- Savoir organiser son travail, son temps
- Savoir respecter des délais
- Savoir respecter les consignes de travail
- Savoir rendre compte
- Avoir le sens des priorités
- Savoir proposer, avoir un esprit d'initiative
- Être ponctuel, respecter les horaires de travail
- Être rigoureux efficace, réactif et consciencieux
- Faire preuve de disponibilité et d'adaptation
- Avoir l'esprit de synthèse

### Qualités professionnelles

- Sens du service public
- Sens de la hiérarchie
- Sens de la discrétion professionnelle et du devoir de réserve
- Sens du travail en équipe
- Capacités relationnelles : avoir une faculté d'écoute, avoir une bonne communication orale, sens du contact, du dialogue, des relations humaines
- Capacités rédactionnelles (bonne maîtrise des règles d'orthographe et de syntaxe, rédaction d'écrits professionnels de manière concise et structurée)

### Spécificités

- Permis B

## MOYENS MATÉRIELS DU POSTE ET AMÉNAGEMENT

### Conditions et contraintes d'exercice

- Garant de l'image du service public, l'agent doit avoir une attitude, un comportement et une tenue vestimentaire irréprochables
- Discrétion professionnelle, secret professionnel et devoir de réserve
- Travail en équipe pluridisciplinaire
- Travail sur ordinateur quotidien
- Contacts physique et téléphonique quotidiens
- Respect de délais impératifs
- Gestion simultanée de différents dossiers
- Grande disponibilité vis-à-vis des services et du public
- Contraintes horaires en fonction de l'affectation au sein des services (*horaires fixes imposés, liés à l'accueil du public, horaires variables, réunions en soirée, travail le samedi...*)
- Déplacements occasionnels au titre des formations, des réunions, ...