



CHARGÉ D'ASSISTANCE ET DE SUPPORT UTILISATEURS

SYSTÈMES D'INFORMATION ET TIC*

*(TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION)

Pilotage, management et gestion des ressources internes



Définition : Assure la gestion courante de l'exploitation matérielle et logicielle dans le respect des plannings et de la qualité attendue. Surveille le fonctionnement des équipements informatiques, dans le cadre des normes, méthodes et règles de sécurité. A la demande du maître d'ouvrage, intègre dans l'environnement de production la solution logicielle et matérielle, en assure le déploiement, la maintenance, et assiste les utilisateurs.

AUTRES APPELLATIONS :

- Technicien Helpdesk
- Technicien support
- Technicien poste de travail
- Technicien micro

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- 🔍 Installation, paramétrage et gestion des équipements informatiques à destination de l'utilisateur
- 🔍 Maintenance et contrôle des équipements
- 🔍 Aide et accompagnement des utilisateurs
- 🔍 Veille technologique

FACTEURS D'ÉVOLUTION :

- Développement d'architectures novatrices dans le domaine des TIC
- Développement des outils et environnement décisionnels
- Stockage centralisé
- Sauvegarde centralisée et robotisée
- Intégration des plans de continuité et de reprise d'activité
- Fonctionnement en continu de la plateforme technique (services en ligne, etc.)
- Complexification croissante des systèmes aux plans technique et fonctionnel
- Intégration dans les systèmes d'information d'éléments exogènes interdépendants
- Interopérabilité des systèmes
- Ouverture des réseaux vers l'Internet
- Evolution des technologies réseaux et des standards

CONDITIONS D'ACCÈS :

Concours externe et interne

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE :

Déplacements fréquents

COMPÉTENCES

Savoir-Faire

Savoirs

🔍 INSTALLATION, PARAMÉTRAGE ET GESTION DES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES À DESTINATION DE L'USAGER

- Installer et paramétrer du matériel
- Réaliser des tests de bon fonctionnement
- Réaliser des suivis d'intervention
- Préparer des documents supports d'intervention (retours d'expérience, modes opératoires, etc.)

- Procédures, normes et standards d'exploitation
- Méthodes et techniques d'installation des systèmes
- Logiciels, progiciels et applicatifs
- Principaux textes législatifs et réglementaires liés aux systèmes d'information
- Protocoles de communication, logiciels et matériels réseaux
- Systèmes d'exploitation, outils de production
- Matériels et logiciels d'informatique et de communication

Savoir-Faire**Savoirs** **MAINTENANCE ET CONTRÔLE DES ÉQUIPEMENTS**

- Détecter les dysfonctionnements et pannes
- Etablir un diagnostic
- Vérifier les contrats de maintenance
- Planifier les interventions en fonction des priorités
- Réaliser des interventions de maintenance
- Proposer des mesures préventives
- Gérer le parc de matériel et mettre à jour l'inventaire des équipements
- Préparer des documents supports d'intervention (retours d'expérience, modes opératoires, etc.)

- Méthodes et techniques de maintenance des systèmes
- Outils de supervision des systèmes
- Langages de programmation
- Méthodes, normes et outils de développement
- Techniques de diagnostic
- Techniques de planification

 **AIDE ET ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS**

- Recueillir les demandes et analyser les besoins
- Informer/former l'utilisateur sur le fonctionnement des matériels et logiciels
- Sensibiliser les usagers aux aspects de sécurité
- Comprendre et analyser les besoins des usagers
- Gérer des situations de stress

- Techniques et outils pédagogiques
- Normes et procédures de sécurité informatique et des réseaux
- Conditions d'utilisation des matériels par les utilisateurs
- Organisation et fonctionnement de l'administration de la Polynésie française
- Techniques rédactionnelles

 **VEILLE TECHNOLOGIQUE**

- Rechercher des informations techniques ciblées
- Comprendre et lire l'anglais technique

- Techniques de recherche documentaire
- Techniques de communication