



**Le Service Départemental d'Incendie et de secours de la Gironde recrute
au sein du Groupement Informatique et Télécommunications
un.e technicien.ne Helpdesk**

(Filière technique - cadre d'emplois des adjoints techniques territoriaux)

Référence : **2024-020**

Le Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Gironde (SDIS33) assure les missions de protection des personnes, des biens et de l'environnement face aux risques, menaces et catastrophes de toutes natures, au sein du département métropolitain le plus vaste de France.

En 2023, près de 133 000 interventions ont été réalisées : lutte contre les incendies, secours à personne, accidents de la circulation et opérations diverses (lors de phénomènes météorologiques notamment).

Le SDIS de la Gironde est un établissement de catégorie A et regroupe plus de 5000 sapeurs-pompiers professionnels, volontaires et personnels administratifs et techniques, engagés quotidiennement auprès des populations.

Au sein du bureau assistance poste informatique, composé de 3 agents, vous réceptionnez et qualifiez les demandes d'intervention dans les domaines de l'informatique, la téléphonie et la radio. Vous assurez la maintenance et traitez les incidents liés aux postes de travail et périphériques. Vous préparez et déployez les matériels informatiques. Vous accompagnez les agents dans l'utilisation des outils mis à leur disposition.

Les missions principales du poste :

Dans le cadre de vos missions, vous réceptionnez les appels de la hotline ; vous créez et enregistrez les demandes d'intervention sur le logiciel GMAO ; vous effectuez la maintenance préventive et corrective des postes de travail et des périphériques ; enfin, vous assistez et formez les utilisateurs sur les outils informatiques.

A ce titre :

* Sur le volet **Gestion des incidents**, vous serez amené.e à :

- Réceptionner les appels téléphoniques de la hotline, qualifier les appels et les enregistrer sur l'outil de GMAO ;
- Affiner les informations relatives à la nature de l'incident pour en assurer le traitement ou le transfert à un technicien compétent ;
- Assurer la maintenance du poste de travail et des périphériques informatiques sur l'ensemble du département, sur site ou par télémaintenance ;
- Assurer le suivi des demandes d'intervention aux prestataires pour le dépannage des matériels sous garantie ou sous contrat de maintenance ;
- Suivre l'incident jusqu'à la résolution complète et assurer la traçabilité du traitement des incidents afin d'en capitaliser le retour d'expérience ;
- Rendre compte régulièrement des actions menées et des difficultés éventuelles rencontrées

* Sur le volet **Gestion des postes de travail**, vous devrez :

- Participez à la maintenance et au déploiement des nouveaux postes de travail en cohérence avec la politique du système d'information, sur l'ensemble du département ;
- Participez à la mise en réseau du poste informatique (brassage, déclaration IP ...) ;
- Planifiez et réalisez le déploiement d'applications sur un grand nombre de postes de travail (à l'aide d'outil de déploiement) ;
- Participez à la rédaction de procédures destinées aux utilisateurs ou à l'équipe ;
- Recueillir et tracer les éléments nécessaires à l'inventaire du Parc Informatique.

* Sur le volet **Assistance**, vos missions seront :

- Accompagner les utilisateurs dans leur apprentissage des nouveaux outils informatiques, (Suite bureautique, outils collaboratifs) ;
- Apporter une assistance technique aux utilisateurs lors des installations du matériel.

Profil du candidat :

Savoir-faire :

- Connaissance des systèmes d'exploitation Microsoft®, Windows,
- Connaissance des suites bureautiques Libre office et des outils Microsoft® office 365 pro (Exchange, SharePoint, OneDrive, Teams, ...),
- Connaissance en développement de macro Excel,
- Notion en télé-déploiement, création d'image (WDS, GPO via Active Directory, PXE) et Wsus,
- Notion de base en réseau informatique, et règles de sécurité informatique,
- Notion de base en langage SQL.

Vous souhaitez faire partie d'un établissement dont les valeurs de solidarité, d'altruisme mais aussi d'exigence offre un sens au travail et un solide esprit d'équipe. Vous possédez des qualités rédactionnelles. Vous disposez d'un grand sens d'organisation et de la capacité de travailler en équipe. Vous faites preuve de rigueur, d'une forte capacité d'analyse et d'esprit de synthèse, postulez pour nous rejoindre.

Rémunération indiciaire régime indemnitaire (RIFSEEP) – participation employeur à la mutuelle santé et à la prévoyance (contrat groupe SDIS33) – restaurant d'entreprise.

Poste à pourvoir le : 1^{er} septembre 2024

Temps de travail : Temps complet

Renseignements sur le poste : Monsieur Wilfrid OMOND, chef du service travaux déploiement et maintenance, ou Monsieur Christophe LARNO, chef du bureau assistance poste informatique (05.56.14.13.10).

Envoyer CV + lettre de motivation.

Pour les fonctionnaires, merci de joindre également votre dernier arrêté de situation administrative et 3 dernières évaluations professionnelles.

Candidatures à transmettre avant **le 20 juin 2024**

Lien de candidature : <https://www.pompiers33.fr/offres-demploi/>