

Objet : Ouverture au recrutement contractuel d'un emploi de technicien support technique au département des Ressources Numériques

Réf. : 4.2.5

Décision

La Présidente,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu la délibération n°2020-32 du 17 juillet 2020 (point 15.1.1) portant délégation du Conseil à la Présidente, afin d'ouvrir les vacances d'emploi au recrutement contractuel et définir les conditions de rémunération,

Vu l'arrêté n°2024-54 du 14 octobre 2024 portant délégations de fonctions et de signature de la Présidente aux élus,

Vu le Code général de la Fonction Publique, notamment son article L.313-1, sur l'ouverture au recrutement contractuel d'emplois vacants,

Considérant qu'au département des Ressources Numériques, un emploi de technicien support technique, va se trouver vacant, et que compte tenu des fonctions et des besoins à satisfaire, il est nécessaire d'ouvrir cet emploi au recrutement contractuel,

Considérant que le profil de poste est le suivant :

Réaliser l'assistance informatique :

- Conseil et assistance auprès des utilisateurs pour leur permettre de maîtriser leurs outils de travail informatiques et téléphoniques ;
- Gestion des demandes d'intervention qui lui sont confiées : recevoir les demandes liées à l'installation et à la maintenance des équipements numériques, les instruire, préparer les interventions d'installations, réaliser les dépannages à distance concernant les matériels et les logiciels systèmes et réseaux, orienter les demandes vers les intervenants concernés le cas échéant et suivre les demandes jusqu'à la clôture, gérer les demandes de ré-interventions sur les postes de travail nouvellement installés ;
- Saisie des informations dans le logiciel helpdesk nécessaires à la production des indicateurs de qualité de service, au tableau de bord des interventions et à la gestion du parc ;
- Supervision du réseau et gestion des alertes (éléments actifs, remontées attaques virales);

- Anticipation des impacts sur le service liés à la mise en production de projets applicatifs ou techniques ;
- Remontée des alertes et incidents majeurs et participation à leur résolution.

Piloter les moyens numériques de mobilité (smartphones, tablettes, M2M, etc) :

- Gestion de l'outil dédié d'EMM ;
- Suivi des marchés matériels neufs, matériels reconditionnés et forfaits ;
- Suivi, Analyse et Optimisation des forfaits de la collectivité ;
- Suivi des consommés / budgets ;
- Réception et vérification des livraisons de matériel et carte SIM ;
- Préparation physique des matériels et envoi aux agents ;
- Participation aux projets d'équipements mobiles (smartphones, tablettes).

Réaliser l'amélioration continue du service rendu :

- Vérification du respect des procédures internes par les prestataires externes : Helpdesk (STP) , Maintenance de Proximité & IMAC ;
- Transmission des connaissances et informations nécessaires aux prestataires pour mettre en oeuvre les engagements des contrats de service (Helpdesk, IMAC) ;
- Veille technologique liée au poste de travail et aux logiciels systèmes et réseaux ;
- Participation à l'amélioration des services rendus, du parc matériel et logiciel et de leur gestion, des politiques AD (GPO) appliquées sur les postes et les utilisateurs ;
- Enrichir la base de connaissance sur son périmètre ;
- Analyse des problèmes impactant les équipements numériques et leurs usages.

Décide,

Article 1 : L'emploi de technicien support technique au département des Ressources Numériques est ouvert au recrutement contractuel,

Article 2 : La rémunération définie en fonction de l'expérience professionnelle des candidats s'intégrera dans la grille indiciaire des techniciens territoriaux, à savoir au minimum 373 et au maximum 592, à laquelle s'ajoutera, le cas échéant, le régime indemnitaire afférent à cet emploi,

Article 3 : Dit que les crédits correspondants sont inscrits au budget de l'établissement,

Article 4 : De charger Monsieur le Directeur général des services de Nantes Métropole et le Comptable public, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision.

mis en ligne le :

24 DEC. 2024

Fait à Nantes, le **23 DEC. 2024**

Pour la Présidente

La vice-présidente déléguée

Aïcha BASSAL

