



FICHE DE POSTE : TECHNICIEN D'EXPLOITATION INFORMATIQUE

Dès sa création en 2015, MOSELLE FIBRE a reçu pour 1^{ère} mission la construction et l'exploitation d'une infrastructure en fibre optique jusqu'à l'abonné, apportant le Très Haut Débit sur le territoire de la Moselle. Ce réseau FttH, dont le déploiement s'est achevé en mars 2021, dessert actuellement plus de 500 communes, 160 000 logements et 310 000 habitants.

La Moselle dispose ainsi d'une infrastructure de qualité permettant à ses habitants, ses entreprises et ses administrations de profiter pleinement du Très Haut Débit.

En sus de la construction du réseau FttH, le Syndicat Mixte a la gestion des infrastructures transférées par ses membres et notamment le réseau Haut Débit du Département (RHD 57), lui-même exploité via une DSP en cours.

En dehors de ces 2 réseaux en cours d'exploitation, MOSELLE FIBRE construit actuellement en maîtrise d'ouvrage un nouveau réseau FttH sur le Nord Mosellan, suit plusieurs Conventions de Programmation et de suivi des déploiements par des opérateurs privés, pilote la reprise en exploitation dans le cadre de sa DSP de réseaux FttH d'autres territoires et veille à l'aménagement numérique du territoire mosellan.

Par ailleurs, la transformation numérique du territoire ne peut s'opérer qu'au travers d'une montée en compétence de la population et des collectivités.

C'est pourquoi, depuis 2021, MOSELLE FIBRE a lancé un programme d'actions qui vise à former et accompagner les Mosellans dans leur utilisation du numérique. Ainsi, 5 Conseillers itinérants animent des ateliers de proximité sur tous les territoires de MOSELLE FIBRE afin d'offrir à la population des formations sur les démarches administratives en ligne, la sécurité sur internet ou la prise en main de l'outil informatique.

En 2022, les élus de MOSELLE FIBRE ont décidé d'attribuer une nouvelle mission au Syndicat : l'accompagnement technique des collectivités dans les domaines du numérique (archivage électronique, vidéoprotection, équipement informatiques et télécoms, objets connectés, cybersécurité et GRC/dématérialisation). Pour se faire, un pôle d'expertise, une centrale d'achat et un service des systèmes d'informations vont être créés.

Sous l'autorité de son Directeur, le Pôle d'Expertise sera composé de cinq Chefs de Projet, experts dans leurs domaines respectifs (Archivage Electronique, GRC & dématérialisation, Vidéoprotection, Cybersécurité et Objets Connectés) et d'un Chef de Service des Systèmes d'Informations.

Le Chef du Service des Systèmes d'Informations disposera d'une équipe composée des 2 cellules : l'une composée de 2 Administrateurs Systèmes et Réseaux (ASR) et l'autre composée de 3 Techniciens d'Exploitations (TE).

MISSIONS

Au sein du Pôle d'Expertise Numérique, le technicien d'exploitation informatique assiste les utilisateurs d'un système d'information dans l'usage de leurs outils informatiques (stations de travail, tablettes, téléphonie fixe et mobile, solutions d'impressions, applications,....).

Ainsi, sous l'autorité du Chef du Service des Systèmes d'Informations le technicien d'exploitation devra s'occuper des missions suivantes :

1. Accompagnement des collectivités dans la mise en œuvre de leur projet informatique

Réalisation du diagnostic et étude de faisabilité

- Recenser les besoins de la collectivité ;
- Estimer le volume horaire de sa mission en vue de la réalisation du devis en lien avec les services supports ;
- Contribuer à la qualification des demandes et réaliser le diagnostic de l'existant ;
- Réaliser et présenter l'étude de faisabilité technico-économique du projet ;
- Etablir un calendrier estimatif de l'opération ;
- Accompagner les collectivités dans les démarches administratives du dossier en lien avec les services supports.

Accompagnement dans un achat via le catalogue de la centrale d'achats

- Conseiller techniquement et fonctionnellement dans les choix d'achats ;
- Aider à la passation des commandes via le catalogue de la centrale d'achat ;

Accompagnement dans une procédure d'achats dédiée

- Etablir le Cahier des Charges Techniques Particulier du Dossier de Consultation des Entreprises en lien avec les services supports pour le compte de la collectivité ;
- Contribuer à l'analyse des offres du dossier de consultation et veiller à l'adéquation de la solution proposée avec les besoins recensés initialement ;
- Aider à la passation des commandes, si nécessaire.

Suivi de la mise en œuvre du projet et aide à la réception

- Conseiller la collectivité lors de la mise en œuvre du projet et l'assister, si nécessaire ;
- Suivre l'évolution et le développement du projet pour garantir le respect de la qualité et des contenus demandés ;
- Accompagner les services et les élus dans la conduite du changement ;
- Vérifier les livrables et leur conformité avec le cahier des charges et assister la collectivité dans l'établissement du Procès-Verbal de réception.

Accompagnement d'une collectivité disposant d'un parc informatique

- Recenser et diagnostiquer le parc informatique de la collectivité ;
- Conseiller la collectivité dans l'utilisation de ses équipements et l'assister si nécessaire ;
- Le cas échéant, assurer la formation de nouveaux personnels de la collectivité.

Installation des équipements informatiques

- Suivre différents parcs informatiques ;
- Installer les matériels informatiques de type switch, routeur, onduleur ; téléphones IP, etc ;
- Optimiser l'usage des matériels et des logiciels ;
- Proposer des adaptations en phase avec les besoins des utilisateurs ;
- Accompagner les utilisateurs dans l'usage de leurs outils informatiques tout en faisant preuve de pédagogie ;
- Piloter les différents prestataires qui interviennent sur les parcs informatiques ;
- Vérifier les livrables et leur conformité avec la commande et assister la collectivité dans l'établissement du Procès-Verbal de réception ;
- Le cas échéant, réformer le matériel ;
- Gérer les configurations et suivre les licences ;
- Gérer les documents liés aux éléments d'inventaires.

Maintenance programmée des parcs informatiques et dépannage à la demande sur site ou à distance

- Gérer les demandes d'assistance, de planification ;
- Assurer des visites programmées dans les collectivités adhérentes ;
- Assister, installer et paramétrer du matériel informatique, que ce soit dans le cadre des visites programmées, en télémaintenance ou par déplacement sur site en cas de nécessité (ordinateurs, systèmes d'impressions, logiciels métiers, bureautique, téléphonie, tablettes....) ;
- Paramétrer et maintenir les environnements utilisateurs et les postes clients (logiciels métiers, bureautique, messagerie, réseau, ...) ;
- Gérer et consigner les incidents et les demandes des utilisateurs (consignation des interventions dans un logiciel dédié en respectant l'organisation du service) ;
- Escalader les interventions complexes dans la cellule des Administrateurs systèmes et réseaux ;
- Réaliser des tests de fonctionnement sur les équipements informatiques, systèmes d'impressions, logiciels métiers, bureautique, téléphonie, tablettes,.... ;
- Assurer la fiabilité, la confidentialité et l'intégrité des systèmes d'information ;
- Exploiter et mettre à niveau les applicatifs utilisés tant au niveau fonctionnel qu'au niveau des systèmes d'information ;
- Satisfaire les attentes des utilisateurs ;
- Appliquer la politique de cybersécurité définie par la collectivité territoriale de l'adhérent.

2. Appui aux chefs de Projet dans la mise en œuvre de leurs dossiers pour ce qui concerne les éléments liés à l'informatique et au télécom

- Contribuer aux diagnostics et études de faisabilité des Chefs de Projets ;
- Contribuer à la réalisation des Cahier des Charges Techniques Particuliers ;
- Appuyer les chefs de Projets dans les achats via le catalogue de la centrale d'achats ou via une procédure d'achats dédiée ;
- Suivre la mise en œuvre des projets, et aider à la réception.

3. Référent technique d'exploitation

- Assurer une veille technique et financière de la thématique ;
- Participer aux réunions d'équipe hebdomadaire dans le but de réaliser une revue des tickets et des projets en cours ;
- Gérer les équipements du syndicat et des adhérents dans une base de données de gestion de configuration (CMDB - référentiel qui sert d'entrepôt de données pour les installations IT) : serveurs, équipements actifs, utilisateurs, lieux, téléphones, imprimantes, vidéoprotection, intervention... ;
- Participer à la mise à jour des contacts des entreprises (fabricants, fournisseur, transporteurs, prestataires...);
- Participer à l'alimentation d'une base de connaissance.

RELATIONS FONCTIONNELLES

- Assistance au Chef de Service des Systèmes d'Informations dans ses domaines de compétences.
- Relation et coordination avec tous les agents du Syndicat ;
- Relation avec les élus et l'ensemble des agents des collectivités adhérentes de MOSELLE FIBRE (Intercommunalités, Communes, Etablissements Publics Locaux et Département) ;
- Relation avec les entreprises titulaires des marchés.

COMPETENCES

- Relevant du cadre d'emploi des adjoints techniques ou des techniciens, vous possédez une licence en gestion des systèmes d'informations ou en réseau et télécom ou vous avez une première expérience dans le domaine ;
- Connaissances approfondies des systèmes d'information et de leurs évolutions ;
- Connaissances générales des systèmes d'exploitation « Windows, Mac OS, Linux » ;
- Démarches et techniques d'installation et de maintenance d'outils, de systèmes et de réseaux ;
- Notions de base des infrastructures virtualisées VMWare, HYPERV et SAN ;
- Connaissance des outils Microsoft 365 ;
- Normes et procédures de sécurité et d'intégration en matière de réseaux et de télécommunications "LAN, MAN, WIFI" ;
- Notions réseaux et connaissance des protocoles de communication « TCP/IP » ;
- Notions sur la gestion des annuaires d'entreprises « ex : Active Directory et services associés » ;
- Connaissance en sécurité des Systèmes d'Information (antivirus, sauvegarde, firewall, VPN...);
- Notions sur les solutions cloud du marché « ex : Microsoft Azure,...) ;
- Fait preuve de diplomatie, de retenue, de pédagogie, de réactivité et de disponibilité ;
- Sens de l'anticipation, force de proposition et capacité à innover ;
- Organisé, méthodique, rigoureux et autonome ;

- Qualités relationnelles et sens de l'écoute dans les rapports fonctionnels et hiérarchiques ;
- Sens des relations humaines et du travail en équipe ;
- Bonnes compétences rédactionnelles.

CONTRAINTES LIES AU POSTE

- Disponibilité, horaires variables en fonction des besoins techniques ;
- Posture assise et travail sur écran d'une durée importante ;
- Déplacements sur le périmètre du Département (Permis B).