

Code de fonction	051.213.11
Date édition	01.06.2021
Date modification	01.03.2023
Prochaine révision	01.03.2028
Service	STI

DESCRIPTIF DE FONCTION TYPE

TECHNICIEN-NE SUPPORT UTILISATEURS

Toute dénomination de personne, de statut ou de fonction se rapporte aux personnes des deux sexes.

Description générale de la mission

Sous la direction du chef du service des technologies de l'information, le titulaire de la fonction participe à la gestion du parc informatique en collaboration étroite avec le Service informatique de l'association des communes genevoises (SIACG), ainsi qu'à la mise à disposition des moyens de télécommunication. Il forme et apporte un soutien aux utilisateurs dans la mise en œuvre des outils informatiques, élabore des modes d'emploi et des documents de référence. Il réalise diverses activités administratives et veille à la bonne gestion des stocks et des prêts de matériel.

Il organise et planifie l'ensemble des activités selon les orientations, délais et normes en vigueur.

En sa qualité de spécialiste, le titulaire de la fonction contribue à la bonne marche du service et apporte son expertise du domaine pour permettre de répondre aux besoins actuels et futurs. Il renseigne sa hiérarchie sur l'évolution des normes et leur incidence sur l'activité déployée.

Dans son action, il collabore et s'implique activement dans les différents projets communs, transversaux ou spécifiques de l'administration.

Activités principales

- Dépanner les utilisateurs sur des problèmes techniques et logiciels en s'appuyant sur le ticketing
- Mettre à disposition des moyens de télécommunications pour l'administration
- Former les utilisateurs, les soutenir dans l'utilisation des logiciels, des outils de communication, etc.
- Soutenir et conseiller les utilisateurs dans l'utilisation de la suite Office/Bureautique
- Rédiger la documentation technique et utilisateur en lien avec le support
- Conseiller les utilisateurs en matière de formation dans le domaine informatique et assurer le suivi des acquis
- Centraliser, analyser et transmettre les besoins d'amélioration des applications à sa hiérarchie
- Centraliser les demandes/incidents de certaines applications et les gérer en étroite collaboration avec le SIACG
- Attribuer la gestion des droits d'accès et des profils utilisateurs sous la supervision du chef de service
- Assurer les travaux administratifs du service
- Vérifier des décomptes et documents chiffrés
- Participer à la gestion des stocks et des inventaires
- Participer à des groupes de travail

Activité(s) complémentaire(s) :

- Gérer les prêts de matériel confiés aux services
- Installer des postes de travail ou des périphériques
- Collaborer avec l'équipe dans les différents projets informatiques menés par le service
- Assurer une veille technique dans son domaine d'activité
- Réaliser toute autre tâche liée directement ou indirectement à la fonction

Conditions particulières

- Adapter l'horaire de travail afin d'être de répondre aux besoins des utilisateurs

Compétences-clés et profil requis

- CFC d'opérateur en informatique ou formation jugée équivalente
- Formation complémentaire dans le domaine d'activité (certification Microsoft)
- Bonnes connaissances des outils bureautiques
- Maîtrise de l'anglais technique
- Aptitudes pédagogiques et sens de la communication
- Esprit méthodique
- Capacité d'adaptation à l'évolution technologique
- Aptitude à travailler en équipe
- Esprit d'initiative

Position structurelle

La subordination et les rapports hiérarchiques sont décrits dans les organigrammes de la Ville de Vernier.

Descriptif(s) de fonction général(aux) lié(s) à la fonction

- Employé communal – 000.000.01