الوكالـــة الوطنيـــة للدعـــم الاجتمـــــاعي
ⵜⴰⴳⵍⴷⵉⵜ ⵜⴰⵏⴰⵎⵓⵔⵜ ⵏ ⵓⵙⵙⵏⵙ ⵏⵜⵙⴰⵔⵜ
Agence Nationale du Soutien Social

Fiche de poste

Intitulé du poste	**Responsable Support polyvalent**
Rattachement	**Responsable de la Représentation Territoriale (RT).**
Mission et Responsabilités	Le chargé du Support polyvalent a pour mission, sans s'y limiter, d'assurer le bon fonctionnement des services informatiques et des moyens généraux et d'optimiser l'assistance aux utilisateurs de la RT. **Responsabilités principales :** **1. Gestion du support technique polyvalent** ▪ Assurer la maintenance et l'optimisation des actifs informatiques de la RT (évolutions de versions, mises à jour, vérification des événements, etc.) ; ▪ Assurer l'intégrité et la sécurité des actifs informatiques (PC, serveurs, réseaux et équipements) ; ▪ Assurer le suivi des tickets d'assistance et apporter le support nécessaire aux utilisateurs ; ▪ Assurer le suivi des interventions techniques et des demandes d'assistance jusqu'à leur finalisation. **2. Gestion des assets et déploiement** ▪ Superviser la gestion du parc informatique (PC, logiciels, licences et équipements de la RT) ; ▪ Installer, configurer et mettre à jour les actifs matériels et logiciels informatiques ; ▪ Assurer la traçabilité des affectations, transferts et restitutions des équipements et matériels. **3. Tests, recette et amélioration des solutions informatiques** ▪ Identifier, documenter et signaler les anomalies constatées aux équipes concernées ; ▪ Formuler des propositions d'amélioration et d'évolution des fonctionnalités selon les besoins des utilisateurs ; ▪ Participer à la validation des corrections et des évolutions avant leur mise en production. **4. Gestion logistique et événementielle** ▪ Assurer le suivi de la maintenance des bâtiments et installations ; ▪ Assurer la préparation et le suivi logistique des réunions, formations et événements de la RT ; ▪ Assurer la consultation et le suivi des fournisseurs et prestataires pour les besoins logistiques ; ▪ Assurer le suivi des commandes, livraisons et prestations liées aux activités de la RT. ▪ Assurer la gestion et la mise à jour de l'inventaire des équipements et matériels (mobilier de bureau, équipements informatiques et autres matériels) et suivi des consommables (fournitures de bureau et produits d'entretien).

Royaume du Maroc ★ Agence Nationale du Soutien Social ★

	5. Communication et reporting ▪ Être l'interlocuteur privilégié entre les utilisateurs et le siège de l'ANSS (Informatique et moyens généraux) ; ▪ Assurer la coordination avec les équipes de la DSI pour le suivi des incidents, évolutions et besoins fonctionnels ; ▪ Fournir des rapports d'activité et assurer le suivi des indicateurs de performance.
Compétences et Qualifications requises	**Formation** ▪ Diplôme de technicien spécialisé ou équivalent en informatique, gestion de parc, maintenance ou administration des systèmes/réseaux. ▪ Certification ITIL (un atout majeur). **Expérience professionnelle :** ▪ 2 ans d'expérience minimum en support informatique. ▪ Expérience souhaitable en gestion de parc informatique, administration des systèmes et réseaux, outils de ticketing, assistance aux utilisateurs et gestion de la commande publique. **Compétences Techniques :** ▪ Maîtrise des OS (Windows, macOS), Active Directory, Microsoft 365. ▪ Connaissances réseaux (TCP/IP, VPN, Wi-Fi) et bases en cybersécurité. ▪ Expérience avec des outils ITSM (GLPI, ServiceNow, Zendesk). ▪ Maîtrise des bases de données relationnelles et du langage SQL (MySQL, PostgreSQL, etc.) **Compétences Interpersonnelles :** ▪ Excellente communication (adaptation aux profils non-techniques). ▪ Orienté solution et résistance au stress. ▪ Autonomie professionnelle ▪ Réactivité opérationnelle **Langues :** ▪ Français et arabe obligatoires. ▪ Anglais technique (lu/écrit) apprécié.
Conditions de travail	▪ **Lieu :** la RT de Sidi Kacem ou de Taounate avec des déplacements à prévoir. ▪ **Emploi :** Statutaire.

