

Fiche de poste

Intitulé du poste	Chargé(e) du Support Informatique
Rattachement hiérarchique	Service Infrastructure IT Division des Systèmes d'Information
Mission et Responsabilités	<p>Le/la titulaire du poste assure le bon fonctionnement des services informatiques et apporte l'assistance aux utilisateurs.</p> <p>Les responsabilités du titulaire du poste incluent, sans y être limitées, les activités suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion du support technique : <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la maintenance et l'optimisation du parc informatique de l'ANSS (Evolutions de versions, mise à jour de la structure, vérification des événements ...) ; - Assurer l'intégrité et la sécurité des actifs (PC, serveurs, réseaux, équipements de sécurité) ; - Assurer le suivi des tickets d'assistance et apporter le traitement nécessaire aux utilisateurs ; - Veiller au déploiement des outils informatiques et à leur sécurisation. ▪ Gestion des actifs et déploiement : <ul style="list-style-type: none"> - Superviser la gestion du parc informatique (PC, logiciels, licences) ; - Installer, configurer et mettre à jour les actifs matériels et logiciels informatiques ; - Assurer le maintien de l'inventaire du parc informatique. ▪ Communication et reporting : <ul style="list-style-type: none"> - Être l'interlocuteur privilégié entre les utilisateurs et la DSI ; - Fournir des rapports d'activité (KPI : temps de résolution, taux de satisfaction).
Compétences et Qualifications requises	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation : <ul style="list-style-type: none"> - Être titulaire d'un diplôme de technicien spécialisé ou équivalent en informatique, maintenance ou administration systèmes/réseaux. ▪ Expérience professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> - Minimum 5 ans d'expérience professionnelle en support informatique, gestion de parc et outils de ticketing. ▪ Compétences techniques : <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des OS (Windows, macOS), Active Directory, Microsoft 365 ; - Connaissances réseaux (TCP/IP, VPN, Wi-Fi) ; - Expérience avec des outils ITSM (GLPI, ServiceNow, Zendesk). ▪ Compétences interpersonnelles : <ul style="list-style-type: none"> - Excellente communication (adaptation aux profils non-techniques) ; - Orienté solution et résistance au stress. ▪ Langues : <ul style="list-style-type: none"> - Français et arabe obligatoires. - Anglais technique (lu/écrit) apprécié.
Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Lieu : Rabat (avec des déplacements à prévoir). - Emploi : Statutaire.

