



MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR  
DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION



## FICHE DE POSTE

### IDENTIFICATION

- **Intitulé :** Chargé de la maintenance informatique et télécoms
- **Liaisons hiérarchiques :**
  - **Directe :** Service Support aux utilisateurs et Gestion du Parc Informatique (2SGPI)
  - **Dépendante :** Division Infrastructures, Support et Sécurité (DISS)
  - **Racine :** Direction des Infrastructures et du Système d'Information (DISI)
- **Lieu d'exercice :** Siège ou ENO

### ATTRIBUTIONS

Sous l'autorité du chef du (2SGPI) il est chargé du dépannage, de l'entretien et de la maintenance des équipements du parc informatique & télécoms (ordinateurs, imprimantes, antennes, etc.) et des logiciels système et de sécurité (antivirus).

Il participe à l'installation des systèmes d'exploitation, antivirus et logiciels de bureautique sur les postes de travail.

Il est chargé de mettre en œuvre la politique de maintenance préventive et corrective des équipements informatiques et télécoms des utilisateurs.

### ACTIVITÉS

- Installer, configurer, entretenir et dépanner les ordinateurs du personnel et des étudiants, les imprimantes, les vidéoprojecteurs, les téléphones IP, les caméras, les points d'accès ;
- Installer, mettre à jour et paramétrer les systèmes d'exploitation et les logiciels de l'environnement utilisateur (bureautique, réseaux, antivirus, etc.) ;
- Diagnostiquer, réparer et documenter les pannes des équipements informatiques et télécoms ;
- Assurer la veille technologique sur l'exploitation des équipements informatiques et télécoms des utilisateurs ;
- Participer à l'élaboration des termes de références techniques des appels d'offres pour l'acquisition d'équipements informatiques et télécoms pour l'évolution du parc informatique et sa maintenance ;
- Assurer l'entretien préventif, et la maintenance corrective des matériels informatiques ;
- Assurer le support technique (matériel et logiciel) auprès des utilisateurs ;
- Sensibiliser les utilisateurs sur la sécurité informatique et sur les règles de bonnes

pratiques ;

- Aider à la gestion de la téléphonie sur IP, à l'assistance aux utilisateurs et à la maintenance des installations ;
- Assurer les fonctions de conseil, de formation et d'assistance technique auprès des utilisateurs ;
- Remplir et faire le suivi des fiches d'interventions ;
- Réaliser et dépanner le câblage informatique du siège et des ENO en collaboration avec le Service infrastructures et services réseaux ;
- Utiliser les outils de support (SYGERE, portail, etc.) de l'institution ;
- Participer l'évaluation technique des propositions des appels d'offre technique de l'Université ;
- Soumettre à la hiérarchie un rapport d'activités mensuel du service ;
- Participer à toutes les activités de la division.

### **PROFIL ET COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES**

- Être titulaire d'un diplôme de niveau BAC + 2 spécialisé en électronique, électricité et informatique ;
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins cinq (05) ans dans la maintenance des équipements informatiques et télécoms ;
- Avoir une connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail ;
- Avoir une connaissance générale des systèmes d'exploitation (Windows, Mac OS, Linux) ;
- Être certifié ou subir une formation sur IT-Essential ce CISCO ;
- Avoir des notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques ;
- Avoir des notions de base sur les réseaux informatiques et sur la téléphonie sur IP ;
- Avoir des notions de base sur les systèmes de vidéo-projection et de visioconférence ;
- Avoir une capacité d'analyse critique ;
- Avoir une capacité à s'adapter aux nouveaux équipements et technologies ;
- Savoir faire un diagnostic de 2ème niveau en cas de problème pour diligenter les incidents ;
- Savoir détecter et diagnostiquer les problèmes systèmes et réseaux.

### **COMPETENCES GENERALES**

- Avoir de l'engagement, de la rigueur et du professionnalisme ;
- Être proactif, réactif, discret et efficient ;
- Savoir travailler avec les outils numériques (Internet, Google Suite, réseaux sociaux, etc.) ;
- Savoir organiser et prioriser le travail ;
- S'adapter aux changements technologiques ;
- Savoir communiquer et rendre compte ;
- Être doté d'un bon relationnel et d'un esprit d'équipe et de synthèse ;

- Avoir une bonne capacité rédactionnelle et d'expression en français ;
- Avoir une bonne résistance au stress ;
- Être capable de travailler dans un milieu multiculturel ;
- Faire preuve de bon sens ;
- Avoir des connaissances en Anglais technique.