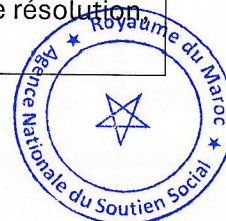


Fiche de poste

Intitulé du poste	Chargé du Support polyvalent à la Représentation Territoriale (RT) d'El Jadida
Rattachement	Responsable RT d'El Jadida Agence Nationale du Soutien Social
Mission et Responsabilités	Sous la supervision du Responsable de la RT et en collaboration étroite avec les services centraux concernés de l'Agence, le Chargé du Support polyvalent a pour principale mission, sans s'y limiter, d'assurer le support informatique et le support administratif du personnel de la Représentation Territoriale. A ce titre, ses principales responsabilités se déclinent comme suit : • Gestion du support technique polyvalent : - Assurer la maintenance et l'optimisation des actifs informatiques de la RT (Evolutions de versions, mise à jour de la structure, vérification des événements ...) ; - Assurer l'assistance des utilisateurs du matériel et des SI de la RT ; - Assurer l'intégrité et la sécurité des actifs (PC, serveurs, réseaux, sécurité et équipements) ; - Assurer le suivi des tickets d'assistance et apporter le traitement nécessaire aux utilisateurs ; - Veiller au déploiement des outils informatiques et à leur sécurisation ; - 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 le maintien de l'inventaire du parc informatique, fourniture bureautique, mobiliers, etc. • Support administratif : - Assurer le suivi de la maintenance des bâtiments et installations ; - Assurer la gestion des fournitures, du mobilier et du matériel de la RT, avec un suivi informatisé et actualisé des mouvements de stock - Assurer la gestion des différentes prestations de service (gardiennage et nettoyage, jardinage, événementiel, etc.) ; - Assurer le support administratif au profit du personnel ; - Assurer la gestion du parc auto ; - Veiller à l'archivage des documents administratifs de la RT conformément aux procédures de l'Agence. • Communication et reporting : - Elaborer les rapports d'activité et de suivi (KPI : temps de résolution, taux de satisfaction, ...).



Compétences et Qualifications requises	Formation : - Diplôme de Technicien spécialisé ou équivalent en informatique, gestion de parc informatique, maintenance ou administration des systèmes/réseaux informatiques. - Certification ITIL (un atout majeur). Expérience professionnelle : - Au moins 3 ans d'expérience en support informatique - Expérience souhaitable en gestion de parc informatique et outils de ticketing. 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). Compétences Interpersonnelles : - Bonnes capacités de communication (adaptation aux profils non-techniques). - Orienté solution et résistance au stress. Langues : - Français et arabe obligatoires. - Anglais technique (lu/écrit) apprécié.
Conditions de travail	- Lieu d'affectation : El Jadida, avec possibilité de réaffectation dans une autre localité en cas de nécessité de service. - Emploi statutaire.

