

COMMISSION NATIONALE
D'ORIENTATION ET D'INTEGRATION
Case 37 - 1 place Joffre – 75700 Paris SP 07

FICHE DESCRIPTIVE D'EMPLOI N° 13 B

Administration d'accueil : Services du Premier Ministre – Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale (SGDSN) – Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)	Catégorie : C Indice sommital du corps : IM 466 Indice maximum de recrutement : IM 418
Corps : Adjoints techniques des services du Premier ministre	
Grade ou classe : Adjoint technique principal de 2 ^{ème} classe	

SPECIALITE(S) RECHERCHEE(S) : Téléconseiller assistance utilisateurs.

<p>Critères de sélection / Compétences recherchées :</p> <p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise de l'outil informatique pour la saisie « à la volée ». <p>Savoir-être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disposition au travail en équipe ; - Excellent relationnel ; - Expression orale et écrite de qualité ; - Rigueur, ponctualité, assiduité et investissement ; - Curiosité avérée pour les métiers informatiques, - Autonomie indispensable. 	<p>Formation et stages :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Date : / - Durée : / - Lieu : /
--	---

<p>Affectation :</p> <p>Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information 51, boulevard de La Tour Maubourg 75700 Paris.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durée moyenne d'affectation souhaitée dans le poste offert : 4 ans. - Aucune mutation ne peut être demandée durant le détachement. <p><u>Il est précisé qu'aucune exigence sur le lieu géographique ne pourra être émise par le candidat.</u></p>	<p>Dates de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à disposition : 01/07/2020 - Détachement : 01/09/2020
---	--

<p><u>Observations particulières (Diplôme à détenir, pièces à fournir obligatoirement...) :</u></p> <p>Devront être jointes impérativement au dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une lettre de motivation ; - Les cinq dernières fiches de notation ou d'évaluation. <p>Le titulaire fera l'objet d'une procédure d'habilitation, au niveau Secret Défense, conformément aux dispositions des articles R.2311-1 et suivants du Code de la défense et de l'IGI n° 1300 SGDSN/PSE du 23 juillet 2010.</p>
--

DESCRIPTIF DE L'EMPLOI ou DES MISSIONS :

- Le titulaire participe à la prise en charge et la consolidation des demandes des utilisateurs avant de procéder à leur escalade vers le bureau approprié. Une fois les demandes consolidées et affectées aux traitants, il réalise le suivi de l'avancement du statut de la demande.
- Après traitement, il participe à la clôture des demandes en vérifiant auprès du demandeur l'adéquation de la réponse apportée avec le besoin. En fonction des résultats, il assure la fermeture ou la relance de la demande de service.
- Lorsque des procédures d'accompagnement et des fiches réflexes sont disponibles, il peut également être amené à réaliser selon les cas des actions de premier niveau pour soutenir les utilisateurs.
- Recevoir les sollicitations des utilisateurs (téléphone, mail, présentation physique au bureau) et identifier distinctement la nature de leurs demandes ;
- Générer et renseigner un ticket d'intervention, pour chaque sollicitation reçue ;
- Apporter une assistance simple aux utilisateurs dans l'usage des outils mis à leur disposition ;
- Escalader les demandes et incidents techniques aux services adéquats ;
- Apporter une résolution pour les sollicitations de niveau 0 (demandes d'information...);
- Suivi et relance des tickets ouverts.
- Clore les tickets après vérification auprès du déclarant.
- Contribuer à l'amélioration des process et outils utilisés par le service
- Traiter les appels extérieurs à destination de l'ANSSI.
- Effectuer des campagnes d'appels.
- Effectuer des tests réguliers pour s'assurer de la disponibilité de certaines applications ou réseaux sensibles.
- Effectuer des communications à destination des utilisateurs sur des opérations de maintenance planifiées.

ECHELONNEMENT INDICIAIRE DU CORPS :

GRADES - CLASSES	ECHELONS	INDICES BRUTS	INDICES MAJORES	OBSERVATIONS
Adjoint technique principal de 1 ^{ère} classe (C3)	10 ^{ème}	548	466	Indice sommital du corps : IM 466
	9 ^{ème}	525	450	
	8 ^{ème}	499	430	
	7 ^{ème}	478	415	
	6 ^{ème}	460	403	
	5 ^{ème}	448	393	
	4 ^{ème}	430	380	
	3 ^{ème}	412	368	
	2 ^{ème}	393	358	
	1 ^{er}	380	350	
Adjoint technique principal de 2 ^{ème} classe (C2)	12 ^{ème}	483	418	Indice maximum de recrutement : IM 418
	11 ^{ème}	471	411	
	10 ^{ème}	459	402	
	9 ^{ème}	444	390	
	8 ^{ème}	430	380	
	7 ^{ème}	403	364	
	6 ^{ème}	381	351	
	5 ^{ème}	374	345	
	4 ^{ème}	362	336	
	3 ^{ème}	358	333	
	2 ^{ème}	354	330	
	1 ^{er}	351	328	
Adjoint technique (C1)	11 ^{ème}	407	367	
	10 ^{ème}	386	354	
	9 ^{ème}	372	343	
	8 ^{ème}	366	339	
	7 ^{ème}	361	335	
	6 ^{ème}	356	332	
	5 ^{ème}	354	330	
	4 ^{ème}	353	329	
	3 ^{ème}	351	328	
	2 ^{ème}	350	327	
	1 ^{er}	348	326	

SITE INTERNET DU MINISTERE : www.sgdsn.gouv.fr