

CAHIER DES CHARGES

1. Création / actualisation

Etabli le 17.03.2026

Parⁱ Claude Charpilloz

Remplace la version du 17.02.2022

2. Identification du poste

Département	Administration	
Service	Informatique	N° service ⁱ
Entité structurelle ⁱ	HESAV	N° de poste
Libellé emploi-type	Technicien.ne poste de travail	N° emploi-type ⁱ
Intitulé libre du poste	Technicien.ne poste de travail	Chaîne 311 Niveau 7

3. Missions générales du poste

1. Enregistrer, traiter les incidents et demandes liés aux équipements informatiques et audiovisuels
2. Gérer, installer et maintenir le parc informatique et des logiciels
3. Participer aux projets informatiques et à la veille technologique
4. Effectuer tout mandat transmis par le/la responsable du service informatique

4. Catégorie de cadre et conduite hiérarchique

Catégorie de cadreⁱ

Nombre de personnes directement subordonnéesⁱ 0

5. Suppléance prévue

☐ NON ☒ OUI Libellé du/des poste-s : les autres technicien.ne.s poste de travail du service

6. Missions et activités

6.1. Enregistrer, traiter les incidents et demandes liés aux équipements informatiques et audiovisuels 65%

Assurer la fonction d'interlocuteur ou interlocutrice unique (SPOC) pour les utilisateurs et utilisatrices : réception des appels, demandes et sollicitations.

Enregistrer les incidents et les demandes de service dans l'outil Freshservice et en assurer le suivi complet.

Attribuer les tickets aux équipes selon l'organisation interne.

Prendre en charge les incidents jusqu'à leur résolution complète, y compris la communication proactive.

Assister les utilisateurs et utilisatrices dans l'utilisation du matériel informatique, audiovisuel et des logiciels bureautiques.

Documenter les incidents et alimenter la base de connaissances du service informatique.

Réaliser ponctuellement des enquêtes de satisfaction.

Collaborer étroitement avec les administrateur.trice.s systèmes et réseaux, les gestionnaires d'applications et l'administrateur.trice audiovisuel lors des escalades.

6.2. Gérer, installer et maintenir le parc informatique et des logiciels	20%
Installer, configurer et préparer les postes de travail et les périphériques. Déployer les postes de travail et les applications à l'aide de Microsoft Intune. Distribuer les postes de travail et les explications nécessaires aux nouveaux/velles collaborateur.trice.s. Participer aux journées d'accueils des nouveaux/velles étudiant.e.s. Participer aux mises à jour des logiciels dans le portail d'entreprise. Contribuer à la mise à jour de la base de données d'inventaire du parc informatique. Contrôler le bon fonctionnement de l'infrastructure et la sécurité des postes de travail à l'aide des outils de monitoring M365 et Azure. Signaler tout incident ou dysfonctionnement à ses collègues administrateur.trice.s systèmes et réseaux.	
6.3. Participer aux projets informatiques et à la veille technologique	10%
Participer activement aux projets du service informatique. Contribuer à la veille technologique, s'autoformer et partager ses connaissances.	
6.4. Effectuer tout mandat transmis par le/la responsable informatique du service	5%
Réaliser toute mission confiée par le/la responsable du service informatique.	

7. Eventuelles responsabilités particulières attribuées à la / au titulaire

8. Profil attendu

8.1. Formation de base / Titre

CFC en informatique ☒ Exigé ☐ Souhaité

8.2. Formation complémentaire / Titre

☐ Exigé ☐ Souhaité

8.3. Expérience professionnelle / Domaine ou activités

Expérience professionnelle dans un poste similaire **2 ans**

8.4. Connaissances et capacités particulières / Domaine ou activités

Bonnes connaissances du français parlé et écrit ☒ Exigé ☐ Souhaité

9. Compétences

Compétences socles ACV (prédéterminées)

- 01. Sens des responsabilités et éthique du service public
- 02. Capacité d'adaptation et flexibilité
- 06. Ecoute et communication

Compétences transversales spécifiques au poste (à sélectionner, issues du modèle de compétences ACV)

- 07. Expression orale
- 08. Esprit d'entraide et de collaboration
- 09. Orientation client

Compétences métier (rédaction libre, selon le référentiel en vigueur dans le service)

Excellente maîtrise des systèmes d'exploitation Microsoft et Apple, de la suite O365 et des outils de management et de déploiement Microsoft (Azure)

Compétences managériales (cocher la case si conduite) ¹

☐

10. Astreintes particulières (travail de nuit, service de piquet, etc.)

Le/la technicien.ne pourra être amené.e à intervenir ponctuellement lors d'événements exceptionnels se déroulant hors des heures d'ouverture du service desk, afin d'assurer le support et le bon fonctionnement des équipements informatiques et audiovisuels.

11. Signatures

L'autorité d'engagement

Carole Wyser

Le

Signature

Le/la titulaire atteste avoir pris connaissance du présent cahier des charges.

Le

Signature

Le supérieur hiérarchique

Claude Charpilloz

Le

Signature