

**Définition synthétique du poste**

L'assistant(e) de proximité en systèmes d'information est un(e) agent(e) de constatation des douanes chargé(e) de l'installation, du support et de la maintenance des postes de travail et des ressources locales des services douaniers.

L'emploi à pourvoir est situé au Havre.

**Activités principales du poste**

- Recueil des besoins exprimés par les utilisateurs et commande des consommables et des pièces de rechange
- Réception et préparation des matériels et des logiciels
- Installation et intervention sur place sur le poste de travail de l'agent, sur ses logiciels et périphériques, sur les solutions d'impression, de copie, sur le réseau voix et données local
- Intervention à distance sur l'environnement de travail par des outils de prise en main à distance, télé-inventaire ou télédistribution, en coopération avec les assistants polyvalents
- Enregistrement et compte rendu des interventions dans des outils de suivi (gestion de parc et incidents)
- Gestion du stock et des réserves matérielles et logicielles (licences), préparation et suivi du matériel en réparation ou en cours de déclassement
- Participation éventuelle à l'animation des actions de formation relatives à la bureautique et aux applications métiers de la direction générale des douanes

**Compétences rattachées au poste**

<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>	<b>Savoir-être</b>
Environnement professionnel local (périmètre, organisation, rôle des acteurs,...)	Installer et configurer les matériels et logiciels du poste de travail et de l'informatique de proximité	Adaptabilité
Politique de sécurité de la structure	Détecter un dysfonctionnement d'un équipement ou d'un réseau informatique	Disponibilité
Procédures de commande des matériels et logiciels	Élaborer un diagnostic	Réactivité
Procédures de gestion des incidents	Utiliser les outils de prise en main à distance, de télé inventaire et de télédistribution	Sens de la communication
Guide des bonnes pratiques de l'organisation		Discrétion professionnelle

## Environnement professionnel du poste

### Activités du service

La cellule TSI (Technologie des systèmes d'information) a pour mission d'effectuer l'installation, le support et la maintenance des postes de travail et des ressources locales des utilisateurs mis à la disposition des services douaniers de la direction régionale des douanes du Havre.

### Composition et effectifs du service après recrutement

3 personnes

### Liaisons fonctionnelles et hiérarchiques

Chef de la cellule TSI ;  
Directeur régional des douanes du Havre ;  
Cheffe du pôle moyens et ressources interrégional ;  
Directeur interrégional des douanes de Normandie.

## Conditions particulières d'exercice du poste

- Obligation de servir cinq ans dans la spécialité ;
- Permis de conduire de catégorie B (automobile) fortement apprécié ;
- Satisfaire à l'enquête administrative préalable au recrutement et avoir un bulletin n° 2 du casier judiciaire compatible avec les fonctions d'agent des douanes ;
- L'année de leur recrutement, les agents stagiaires sont soumis à une formation obligatoire à l'école nationale des douanes de La Rochelle (ENDLR) afin d'acquérir les connaissances et savoirs requis dans le cadre de leurs fonctions ;
- Obligation de passer la qualification de Pupitreur assistant utilisateur.

## Perspectives d'évolution du poste

- Titularisation dans le grade d'agent de constatation des douanes douze mois après la prise de fonction ;
- Obligation de suivre des formations continues pour maintenir un niveau de technicité élevé ;
- Possibilité de promotion par concours interne ou par ancienneté via un tableau d'avancement.