

Fiche de Poste : Technicien Help Desk

Publication de l'annonce : 4 février 2025

Date limite de dépôt des candidatures : 3 mars 2025

Titre du poste : Technicien Help Desk

Lieu : Institut Pasteur de Tunis

Type de contrat : Contrat de prestation de service

Direction : Direction Informatique

Description du poste :

Nous recherchons un Technicien Help Desk pour intégrer notre équipe support informatique. Le candidat retenu sera responsable de fournir une assistance technique aux utilisateurs internes de l'Institut Pasteur de Tunis, de résoudre les problèmes liés aux systèmes informatiques, aux logiciels et au matériel, et de garantir le bon fonctionnement de l'infrastructure informatique.

Missions principales :

- Assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs concernant les problèmes matériels et logiciels.
- Diagnostiquer et résoudre les incidents à distance ou en personne (sur site).
- Gérer et suivre les tickets d'incidents via un outil de gestion de tickets (GlpI).
- Installer, configurer et maintenir les équipements informatiques (ordinateurs, imprimantes, logiciels, etc.).
- Assurer la gestion des mises à jour logicielles et des correctifs de sécurité.
- Fournir des formations et conseils aux utilisateurs sur l'utilisation des outils et logiciels.
- Collaborer avec l'équipe technique pour résoudre les problèmes plus complexes.
- Maintenir une documentation claire et à jour des procédures, des incidents résolus et des solutions mises en place.

Profil recherché :

- Formation : Bac+3 en informatique, systèmes et réseaux, ou toute formation équivalente.
- Compétences techniques :
 - Maîtrise des systèmes d'exploitation Windows et/ou MacOS.
 - Connaissance des logiciels bureautiques courants (Microsoft Office, etc.).
 - Compréhension des réseaux informatiques (réseaux locaux, VPN, Wi-Fi).
 - Compétences en gestion d'incidents et outils de gestion de tickets (ex : Glpi, etc.).
 - Connaissances de base en sécurité informatique (antivirus, mises à jour, etc.).
- Qualités personnelles :
 - Capacité à gérer plusieurs demandes simultanément et à travailler sous pression.
 - Sens du service, patience et pédagogie.
 - Autonomie et capacité à travailler en équipe.

Conditions de travail :

- Horaires : travail en horaires administratifs.
- Lieu de travail : Siège social de l'Institut Pasteur de Tunis

Processus de recrutement :

Les candidats intéressés sont invités à soumettre les documents suivants au bureau d'ordre de l'Institut Pasteur de Tunis, situé à l'adresse suivante : 13, Place Pasteur, 1002 Tunis :

- Une demande adressée à Madame la Directrice Générale de l'Institut Pasteur de Tunis,
- Une copie certifiée du diplôme,
- Un curriculum vitae (CV) à jour.

A propos de l'Institut Pasteur de Tunis :

L'Institut Pasteur de Tunis (IPT) est un établissement de santé publique relevant du ministère de la Santé. Sa mission consiste à réaliser des études épidémiologiques et cliniques, des investigations biomédicales, ainsi que des activités de recherche liées à la santé humaine et animale. L'IPT fabrique également des vaccins et des sérums pour les besoins du pays. Affilié à l'Université de Tunis El Manar, l'Institut contribue à l'enseignement supérieur tant au niveau National que Régional. L'Institut Pasteur de Tunis est internationalement reconnu et collabore avec plusieurs institutions scientifiques étrangères. L'institut est également membre du Pasteur Network qui regroupe 32 instituts à travers le monde.