



Natagora engage un-e
TECHNICIEN-TECHNICIENNE SUPPORT IT (M/F/X)
En contrat d'INTERIM
Durée approximative de 3 à 6 mois
Namur

Natagora est une ONG qui a pour but de protéger la nature en Wallonie et à Bruxelles, avec un grand objectif : enrayer la dégradation de la biodiversité et reconstituer un bon état général de la nature, en équilibre avec les activités humaines. Natagora, c'est une équipe de 150 professionnels, des centaines de collaborateurs bénévoles, de naturalistes passionnés et des dizaines de milliers de membres et sympathisants qui soutiennent l'association. Dans le cadre d'un remplacement temporaire, pour une durée approximative de 3 à 6 mois, Natagora engage un technicien / une technicienne helpdesk IT.

But de la fonction

Le support IT a pour rôle d'effectuer le dépannage et la maintenance d'équipements informatiques tels que le matériel utilisé, mais aussi les logiciels mis à disposition et les connexions réseaux.

La personne configure le matériel mis à disposition et forme l'utilisateur à l'utilisation de celui-ci et des logiciels utilisés au sein de Natagora.

Il/elle épaula l'administrateur système en réalisant des tâches qui lui sont déléguées (création de comptes utilisateurs, configuration de partages réseau, ...)

Vous intégrez une équipe de 5 personnes et vous rapportez au responsable du service IT.

Tâches et responsabilités :

- Gestion des demandes de support
 - o GLPI
- Support première ligne :
 - o Matériel informatique (Ordinateur, souris, clavier, support PC, Téléphone fixe, projecteurs, imprimantes ...)
 - o Programmes d'applications standards (Google Workspace, Mail, Workplace, Microsoft Office, Anti-virus, Réservation des salles)
 - o Support d'applications métiers standards (Logiciel comptable, CRM ...)
 - o Support d'applicatifs métiers spécifiques
 - o Accès réseaux (VPN, Wifi, serveurs (connexions Remote Desktop))
 - o Téléphonie Allocloud
 - o Abonnements GSM
- Gestion des comptes utilisateurs
 - o Active Directory, Google Workspace, Workplace, mail
- Préparation des postes de travail
- Formation utilisateurs à l'utilisation du PC, des programmes d'application standards
- Gestion du parc IT et de ce qui est installé sur chaque machine
- Commande et suivi du matériel
- Commande de logiciels
- Suivi et renouvellement des abonnements logiciels (ex: Adobe, Antidote...)
- Monitoring (Backup, VPN, anti-virus, services ...)
- Constitution et gestion de la documentation
 - o Procédures (commande de matériel, déclaration d'incidents... bref de toutes ses tâches/missions)
 - o Manuels d'utilisation
 - o Tutoriels
- Gestion minimale des incidents en cas d'absence du gestionnaire de l'infrastructure (relancer AD, redémarrer un serveur sous AWS, Proxmox, contacter fournisseur internet...).
- Accompagnement dans la mise en place/déploiement de logiciels (Ex. : déploiement de Google Workspace)

**Profil :**

- La personne en charge du support IT utilise fréquemment des programmes et des logiciels courants, mais aussi spécifiques. Elle fait preuve de curiosité et apprend d'elle-même les applicatifs qu'elle doit maîtriser.
- Elle est minutieuse et prend le temps de faire tous les tests nécessaires avant de poser un diagnostic définitif.
- Elle possède à la fois un bon sens de l'écoute et un esprit d'analyse et fait preuve de patience. Possédant des qualités pédagogiques, elle sait parfaitement expliquer étape par étape la marche à suivre.
- Elle présente des compétences rédactionnelles et a déjà rédigé des manuels et des formations à destination des utilisateurs.
- Elle sait gérer son stress et ses priorités.
- Elle communique avec l'administrateur système régulièrement et lui remonte les soucis dès identification.
- Comme membre de l'équipe IT, la personne peut être amenée à prendre part aux décisions sur le choix, l'évolution et le développement des outils.

Interactions avec les autres rôles :

- La personne en charge du support IT est en liaison constante avec le gestionnaire de l'infrastructure.
- Elle est en première ligne pour le support applicatif et répond aux demandes des utilisateurs en la matière.
- Elle interagit avec les responsables des applicatifs métiers pour l'acquisition des connaissances et pour la résolution des problèmes rencontrés.
- Elle remonte les problèmes récurrents sur les applications standards ou métiers.

Offre :

- Rejoindre une ONG de référence dans le domaine de la protection de la nature et intégrer une équipe professionnelle dynamique et passionnée
- Contrat d'intérim
- Horaire de 30h24 par semaine, soit 4/5^{ième}
- Pour une durée approximative de 3 à 6 mois
- Pour une entrée en fonction immédiate
- Rémunération sur base des barèmes en vigueur dans le secteur non-marchand (CP 329.02)
- Chèques repas
- Lieu de travail : Namur, à 5 minutes à pied de la gare

Pour postuler ?

Envoyez votre lettre de motivation accompagnée d'un CV, en mentionnant la référence « Recrutement helpdesk IT » à l'adresse recrutement@natagora.be