

La Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart regroupe 23 communes, 352 123 habitants.

Dans le cadre de la réorganisation de l'Administration de la Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud, la réorganisation de la Direction des Systèmes d'Information et de Communication (DSIC) est un axe prioritaire. Pour répondre aux nouveaux objectifs de transformation numérique et porter l'ensemble des projets de la Direction, la DSIC recrute :

### **UN(E) TECHNICIEN(NE) SUPPORT/HOTLINE - DSI (H/F)**

*Poste basé à Lieusaint*

#### **MISSIONS :**

Sous la responsabilité du(de la) Chef(fe) de service Etudes et développement & relation utilisateurs au sein du secteur support utilisateurs /hotline, le(la) technicien(ne) de support Hotline aura pour mission d'assister les utilisateurs dans leur appropriation et leur utilisation des outils et services numériques et de télécommunication et de prendre en charge les incidents affectant ces outils et services jusqu'à leur résolution.

La mission du(de la) Technicien(ne) support/hotline, se déclinera sous les activités suivantes :

- Enregistrer et prendre en charge les incidents affectant les outils et services numériques.
- Analyser et qualifier les incidents signalés
- Résoudre les incidents ou orienter vers l'expertise de niveau supérieur
- Accompagner l'utilisateur dans la prise en main et l'utilisation des outils et services numériques
- Recenser les demandes d'amélioration et évolutions demandées par les utilisateurs
- Suivre le traitement des incidents et en informer les utilisateurs
- Créer les comptes utilisateurs nécessaires (domaine, messagerie, applicatifs...),
- Exploiter, alimenter et mettre à jour la base d'incidents : relance, consolidation, analyse de tendance
- Emettre des demandes d'actions préventives
- Élaborer et faire évoluer les documentations (procédures d'exploitations, procédures d'installation)

#### **PROFIL :**

**Filière technique – Catégorie B ou C – poste ouvert aux contractuels**

**Cadre d'emploi des techniciens territoriaux ou adjoints techniques**

**Expérience de 1 à 3 ans sur des fonctions similaires**

- **Connaissances :** connaissance de l'outil informatique et systèmes d'information (connaissances techniques), maîtrise des outils de gestion de support, connaissance de l'environnement technologique de la structure dans laquelle il évolue connaissances techniques, informatiques et matérielles), connaissance de l'architecture fonctionnelle, connaissance de l'architecture technique, outils, progiciels, matériels, connaissance de la charte d'utilisation des SI et du guide de bonnes pratiques de l'entité, connaissance du RGPD

- **Savoir-faire** : capacité à poser un diagnostic, capacité à mettre en œuvre des consignes informatiques, capacité à transmettre un savoir, une technique, une compétence, capacité à alerter sur une situation à risque, aptitude à rédiger des procédures.
- **Savoir-être** : sens du travail en équipe, réactivité, sens de l'écoute et de la diplomatie, sens de l'analyse, sens de la communication, sens du relationnel et de la pédagogie.

**Contraintes particulières :**

- Déplacements possibles
- Disponibilité
- Pics d'activité en fonction de l'activité ou du calendrier règlementaire
- Possibilité d'intervenir en renfort sur d'autres services ou d'autres métiers de la DSIC en cas de pics d'activité

***Poste à pourvoir dès que possible.***

*La collectivité est engagée dans la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes; les candidatures féminines et masculines seront examinées avec la même attention. Aussi, dans le cadre de sa politique d'accueil et d'intégration des travailleurs handicapés, la collectivité facilite leur accès aux emplois territoriaux.*

Les candidatures (lettre de motivation et CV) devront être adressées,  
en rappelant l'intitulé du poste dans l'objet,  
par mél : [recrutement@grandparissud.fr](mailto:recrutement@grandparissud.fr)  
ou par courrier à l'adresse suivante :  
Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart  
Direction des Ressources Humaines  
500 place des Champs Elysées - BP 62 - 91054 Evry-Courcouronnes cedex