

CONTRACTUEL, TITULAIRE, B, C, TECHNIQUE

Technicien support/hotline – DSI F/H

1 DOCUMENT Publié le 26 janvier 2024



Technicien support/hotline - DSI F/H

PDF - 721,0 ko

POSTULER EN LIGNE

Notre institution :

Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart, composée de 1 600 agents, est une Communauté d'Agglomération située sur un bassin de 358 000 habitants au 1^{er} janvier 2024, répartis sur 23 communes, sur les départements de l'Essonne et de la Seine-et-Marne.

Vos futures missions :

Sous la responsabilité du Chef de service Études et développement & relation utilisateurs au sein du secteur support utilisateurs /hotline, le technicien 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 Technicien 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,
- Émettre des demandes d'actions préventives,
- Élaborer et faire évoluer les documentations (procédures d'exploitations, procédures d'installation).

Spécificités du poste :

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

Votre 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.

Nos propositions :

Aménagement et une souplesse du temps de travail sur 4,5 jours ou 4 jours / 5 jours par semaine possible + RTT
+ Compte épargne temps,
Télétravail partiel possible,
Rémunération statutaire + RIFSEEP,
Carte Titres restaurant et/ou restauration collective,
Actions sociales : Comité National d'Action Sociale + association du personnel,
Participation de l'employeur à la mutuelle et à la prévoyance,
Forfait mobilité durable : aide financière à l'utilisation de moyens de transport respectueux de l'environnement,
De nombreuses opportunités de carrière à saisir.

Nous rejoindre, c'est partager des valeurs d'innovation, d'inclusion, d'engagement, de bien vivre ensemble tout en œuvrant pour la transition sociale et écologique. Vous bénéficierez d'un accompagnement tout au long de votre carrière.

Avançons ensemble, partageons nos talents !

Vous vous reconnaissez dans ces missions, ces valeurs et, comme nous, vous souhaitez contribuer à un service public de qualité ? **N'hésitez plus, rejoignez-nous !**

Les candidatures devront être adressées par courrier à la :

Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart

Direction des Ressources Humaines

500 place des Champs Élysées – BP 62 – 91054 ÉVRY-COURCOURONNES

ou par email : recrutement@grandparissud.fr

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. Par ailleurs, dans le cadre de sa politique d'accueil et d'intégration des travailleurs handicapés, la collectivité facilite leur accès aux emplois territoriaux.

Agglomération Grand Paris Sud
500 place des Champs-Élysées - BP62
91054 Évry-Courcouronnes Cedex