

GRAND CHÂTELLERAULT RECRUTE

DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE RESSOURCES

DIRECTION DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Service Environnement Numérique Utilisateurs

Technicien Support Utilisateurs

(H/F)

A TEMPS COMPLET

(CADRE D'EMPLOI DES TECHNICIENS – GRADE D'ADJOINT TECHNIQUE PRINCIPAL DE 2ème et 1ère classe)

La Communauté d'Agglomération de Grand Châtellerault (47 communes / 84 000 habitants) offre une qualité de vie enviée, un quotidien facile et simplifié à ses habitants.

Au cœur d'un patrimoine naturel remarquable qui s'étend jusqu'à la ville centre, l'agglomération concilie commerce de proximité et industrie de pointe, sport et patrimoine, culture et douceur de vivre sur un territoire à taille humaine, pensé pour la famille et résolument tourné vers l'avenir.

En travaillant à Grand Châtellerault, vous construirez chaque jour ce territoire, ses projets, son avenir. Vous intégrerez des équipes engagées pour un service public fort et de qualité aux côtés d'agents animés par le souci du bien vivre à Grand Châtellerault.

LES 10 BONNES RAISONS: <https://bit.ly/3jecqTj> L'ESPACE D'UNE VIE: <http://bit.ly/3oN3dCn>

Vous vous plairez dans le poste de Technicien Support Utilisateur si :

- Vous appréciez de rendre service aux utilisateurs et contribuer à la reconnaissance de la direction ;
- Vous appréciez un environnement de travail où le manager valorise et favorise la co-construction et le partage.
- vous voulez allier un développement professionnel à un bon équilibre personnel.
- Une ambiance de travail dans la bonne humeur est essentielle pour vous.

Principales missions du poste :

- Sous l'autorité du responsable de service Environnement Numérique Utilisateur, vous assurez la réception des incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou difficultés déclarées par les utilisateurs mais également des demandes au sein de votre service. Vous assurez le suivi des prises en charge par les ressources capables d'apporter une solution. Vous contribuez , au premier niveau, à la résolution des incidents nuisant à la qualité et continuité de service.

Activités :

- Accueil et traitement des demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnements
 - vous recensez les appels et enregistrez les incidents et vous les qualifiez, pour traiter les incidents de 1^{er} niveau. Vous transférez les appels des utilisateurs aux entités compétences et vous alertez les hiérarchies pour incidents « hors norme ».
- Suivi des incidents
 - vous exploitez la base d'incidents et émettez des demandes d'action préventives.
- En fonction de l'activité et des priorités, vous participez à la gestion du parc et des stocks. Vous installez, paramétrez et intégrez les matériels numériques et vous accompagnez et dépannez les utilisateurs.

Profil :

Doté d'un excellent relationnel vous êtes persévérant et vous aimez trouver des solutions pour les usagers. Vous êtes pédagogue et patient. Autonome et dynamique, vous êtes en capacité de proposer des solutions innovantes dans la réalisation des objectifs.

Ouvert aux titulaires de la fonction publique (ou lauréat de concours), vous êtes diplômé BAC + 2 en informatique ou témoignez d'une expérience d'au moins deux ans dans le traitement d'incidents ou l'accompagnement d'utilisateurs.

Poste à pourvoir le 15 février 2025

Rémunération, conditions de travail et avantages sociaux proposés :

Rémunération :	Traitement indiciaire + RIFSEEP + prime annuelle
Congés annuels :	25 jours + 2 jours de fractionnement
Organisation du travail :	Cycles de travail de 35h à 38h30 avec RTT + poste éligible au télétravail (selon le protocole)
Avantages sociaux :	Participation prévoyance maintien de salaire + participation mutuelle labellisée + CNAS + COS

Pour plus d'informations relatives aux missions du poste et aux projets en cours, vous êtes invité(e) à prendre contact avec Monsieur Cyrille GRANIER(cyrille.granier@grand-chatellerault.fr)

Les candidatures (lettre de motivation avec CV et dernier arrêté de situation administrative pour les titulaires ou attestation pour les lauréats de concours) sont à adresser par courrier à l'attention de Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération de Grand Châtellerault, Direction des ressources humaines, 78 boulevard Blossac – CS 90618, 86106 CHATELLERAULT Cedex ou par mail – recrutement@grand-chatellerault.fr