



L'Établissement Public Territorial Grand Orly Seine Bièvre, 700 000 habitants, 24 communes, compétent notamment en matière de développement économique, d'aménagement de l'espace, d'eau et d'assainissement, de collecte et traitement des déchets, de politique de la ville, de culture et des sports, recrute :

Responsable du Support informatique

Cadre d'emplois des rédacteurs territoriaux (catégorie B)
Poste basé à Athis-Mons/Arcueil/Choisy-Le-Roi à terme au Cœur d'Orly

Placé sous la responsabilité du Directeur des systèmes d'information et du Secrétaire Général

Missions :

- Participation à la définition du cadre d'intervention de l'assistance utilisateur
- Animation et pilotage de l'équipe des techniciens du support utilisateur
- Communication auprès des utilisateurs
- Réalisation et suivi de tableaux de bord qualitatif et quantitatif sur le support utilisateur
- Proposition de plan d'action sur le moyen terme pour réduire le besoin d'assistance des utilisateurs (autonomisation des utilisateurs)

Profil :

- Gestion de parc informatique
- Gestion du support utilisateur
- Connaissances sur les environnements poste de travail
- Organisation des métiers et de la géographie de l'établissement
- Procédures internes de remontée des demandes d'assistance, d'information et d'incidents critiques ou non, des nouveaux besoins
- Connaissances des postes de travail WINDOWS physiques et virtualisés
- Connaissances des environnements mobiles (iOS, Android)
- Connaissance sur les outils de prise en main à distance
- Sécurité des systèmes d'informations
- Notions sur ITIL v3
- Notions sur RGPD
- Qualifier les demandes
- Interagir avec les utilisateurs afin de déterminer le bon niveau de prise en charge (assistance, conseil, nouveau projet, incident, formation)
- Prioriser les demandes et gérer les urgences. Définir les objectifs prioritaires, les normes et les délais.
- Mise en place de stratégie de traitement à plusieurs niveaux (solutions d'appoint, mode dégradé)
- Planification des demandes et les interventions des techniciens
- Suivi et communication sur les demandes
- Installation, configuration, paramétrage, test et documentation d'un système, d'un logiciel, d'un composant ou d'un poste de travail

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation + CV) à Monsieur le Président, Michel Leprêtre – EPT Grand Orly Seine Bièvre – Tour Orix 16 avenue Jean Jaurès 94600 CHOISY LE ROI ou recrutement@portesessonne.fr



- Capacité à concevoir, structurer et formaliser des procédures internes pour les techniciens et des tutoriaux pour les utilisateurs
- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétence
- Conseiller les responsables de service et les accompagner dans l'appui de ses agents au niveau informatique
- Planifier et coordonner les travaux d'interventions (maintenance, entretien, et/ou installations, outils, équipements...)
- Sens du service
- Sens de la méthode
- Rigueur de travail
- Sens de la pédagogie
- Sens de l'écoute
- Qualité de la communication non-technique
- Disponibilité
- Force de proposition sur les solutions « long terme »
- Accompagnement du changement
- Evaluation des agents
- Pilotage, suivi et contrôle de l'activité des agents
- Gestion des plannings et de la continuité de service
- Identification des besoins de formation de l'équipe
- Améliorer la fluidité entre les différents services de la mission numérique

Poste à pourvoir : immédiatement

Lieu de travail : Athis-Mons/Arcueil/Choisy-Le-Roi puis à terme Cœur d'Orly

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation + CV) à Monsieur le Président, Michel Leprêtre – EPT Grand Orly Seine Bièvre – Tour Orix 16 avenue Jean Jaurès 94600 CHOISY LE ROI ou recrutement@portesessonne.fr