



LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION HERAULT MEDITERRANEE

20 Communes - 80 000 habitants

Ville-centre Agde 28 500 habitants (près de 200 000 habitants en période estivale)

RECRUTE :

UN/UNE RESPONSABLE SUPPORT ET ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

La Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée (CAHM) vous propose de rejoindre sa Direction des Systèmes d'Information et du Numérique (DSIN) mutualisée avec la ville d'Agde, au sein de laquelle vous aurez la responsabilité du service Support et Assistance aux Utilisateurs.

Dans le cadre du catalogue de services, vous interviendrez sur les collectivités du territoire (environ 1200 postes) et vous vous positionnerez en réel « ambassadeur » de la DSIN, au travers de la réponse apportée auprès de nos utilisateurs.

MISSIONS

Le responsable Support et Assistance aux utilisateurs anime une équipe de support technique, gère le parc informatique et veille à la qualité de service apportée aux utilisateurs.

Pour parvenir à cet objectif, il analyse les résultats obtenus et optimise les procédures d'assistance :

- Manager une équipe de 6 techniciens (planning, congés)
- Optimiser le temps de prise en charges et de traitement des tickets
- Accompagner les techniciens sur les cas complexes
- Fournir le matériel et le support aux agents des collectivités de l'agglomération
- Être à l'écoute des utilisateurs sur les nouveaux besoins les analyser et les faire remonter
- Analyser la qualité de services rendus aux utilisateurs
- Garantir la maîtrise des équipements
- Faciliter les échanges entre les services de la DSIN (procédures transverses)
- Organiser la gestion du parc, des imprimantes du renouvellement et du reporting avec l'outil GLPI
- Cadrer et alimenter l'inventaire matériel, licences
- Veiller à l'alimentation de la base de connaissances
- Etablir et documenter les procédures du service
- Gérer les divers parcs informatiques de la Communauté d'Agglomération

- Reporting à la DSI sur l'activité de votre service
- Optimiser ou proposer de nouvelles méthodes de travail s'intégrant dans le cadre du service
- Gérer les contrats de maintenance des matériels (pc, smartphones)
- Gérer le budget du service
- Connaissances des marchés public et procédures administratives diverses
- Gérer la flotte et les lignes de téléphonie mobile
- Mener les projets en rapport avec le service

PROFIL

- 5 ans minimum d'expérience dans une équipe de support SI
- Une première expérience en management est souhaitée
- Connaissance GLPI, postes de travail Windows, Office
- Expérience en collectivité territoriale est un plus
- Capacité d'analyse, de recul
- Gestion du planning des techniciens (permanence, congés etc ...)
- Diagnostic de pannes ou d'anomalie
- Analyse des dysfonctionnements
- Rédaction de procédures
- Management d'équipes
- Gestion de parc : informatique, téléphonie mobile, système d'impression
- Conduite de projet
- Veille technologique

QUALITES REQUISES :

- Excellentes qualités relationnelles afin de faciliter les contacts quotidiens avec les utilisateurs.
- Pédagogie nécessaire pour former les utilisateurs non informaticiens et éventuellement leur expliquer succinctement les raisons de la panne
- Rapidité et autonomie : le responsable de parc informatique devra parfois intervenir lui-même, il doit donc pouvoir trouver une solution rapide et efficace lorsqu'un incident se produit
- Disponibilité calquée sur le temps de travail des utilisateurs
- Sens de l'organisation et des priorités pour ne pas s'égarer dans des réflexions ou des actions non prioritaires
- Mobilité car le poste peut exiger des déplacements géographiques
- Méthodes de diagnostic
- Gestion des engagements (connaissance des marchés public)
- Techniques de prise d'appels (centre d'appel unique)
- Outils de gestion des incidents

CONTEXTE

- Poste à pourvoir le 1^{er} août 2021

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Éléments de la rémunération

En fonction du traitement indiciaire de l'échelon du grade de catégorie A ou B de la filière technique de la personne recrutée.

A cette rémunération de base s'ajoute une indemnité de fonctions de sujétions et d'expertise mensuelle part fixe ainsi qu'une prime annuelle part variable liée à l'assiduité de part variable liée à l'implication professionnelle.

Il est octroyé une participation mensuelle brute de l'employeur de 15 € pour la complémentaire santé et 9 € pour la prévoyance conditionnée à la labellisation du contrat.

CANDIDATURE

Candidature à adresser à Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée, de préférence par courriel à t.sahuc@agglohm.net, jusqu'à la date limite de réception fixée au 11 juin 2021 à 17 heures.

Adresse postale : 22 avenue du 3^{ème} Millénaire – 34630 SAINT-THIBERY – 04 99 47 48 49

Renseignements sur le poste : M. Mickaël POUJOL ou Christophe BERENGUER, DSIN, Tél : 04.99.47.48.33. ou 04.67.94.63.71.

Sur les conditions de recrutement : M. Thierry SAHUC, DRH : 04 99 47 48 52

Le dossier de candidature doit comporter une lettre de candidature portant sur la connaissance du poste, les compétences et les motivations de la candidate ou du candidat ainsi qu'un curriculum vitae synthétisant sa formation, ses connaissances, ses qualités et ses expériences en lien avec le poste proposé. Merci de joindre le dernier arrêté de situation ou contrat, ainsi que le détail du régime indemnitaire perçu.

Les dossiers feront l'objet d'un examen de la part des directions concernées au regard notamment de l'expérience en management, de la formation suivie et de l'expérience professionnelle acquise. Elles proposeront à M. le Président une présélection de candidates et candidats convoqués à un ou plusieurs entretiens de recrutement conduits par au moins deux personnes représentant l'autorité territoriale, ensemble ou séparément.

Ce poste à compétences égales est accessible et ouvert aux personnes reconnues travailleur handicapé.