



## **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 adhérentes 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...)
- Gérer les divers parcs informatiques (postes, téléphonie mobile, système d'impression) et licences des collectivités adhérentes
- Gérer les contrats de maintenance des matériels (pc, smartphones)
- 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
- Optimiser le temps de prise en charges et de traitement des tickets
- Accompagner les techniciens sur les cas complexes
- Analyser la qualité de services rendus aux utilisateurs
- Garantir la maîtrise des équipements
- Faciliter les échanges entre les services de la DSIN (procédures transverses)
- Etablir et documenter les procédures du service
- Veiller à l'alimentation de la base de connaissances
- Reporting à la DSI sur l'activité du service

- Optimiser ou proposer de nouvelles méthodes de travail s'intégrant dans le cadre du service
- Gérer le budget du service

## PROFIL

- Expérience dans une équipe de support SI souhaitée
- Première expérience en management souhaitée
- Expérience en collectivité territoriale serait un plus
- Connaissance GLPI, postes de travail Windows, Office
- Diagnostic de pannes ou d'anomalies
- Analyse des dysfonctionnements
- Rédaction de procédures, connaissances des méthodes de diagnostic, techniques de prise d'appels (centre d'appel unique)
- Veille technologique
- Connaissances des marchés public et procédures administratives diverses

## QUALITES REQUISES :

- Excellentes qualités relationnelles
- Pédagogie nécessaire pour accompagner les agents du service
- Capacité d'analyse, de recul
- Sens de l'organisation et des priorités
- Disponibilité

## CONTEXTE

- Poste à pourvoir le 1<sup>er</sup> novembre 2022

Déplacements géographiques sur le territoire de l'Agglo à prévoir

## INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

### **Eléments de la rémunération**

En fonction du traitement indiciaire de l'échelon du grade de catégorie B ou A 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](mailto:t.sahuc@agglohm.net), jusqu'à la date limite de réception fixée au 2 octobre 2022 à 17h00 heures.

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

Renseignements sur le poste : M. Mickaël POUJOL, DSIN, Tél : 04.99.47.48.33

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.