

## Gestionnaire technique assistance utilisateurs H/F

### 1. Le descriptif du poste

<b>Grade/niveau de recrutement</b>	<b>Technicien</b> où à défaut agent de catégorie C remplissent les conditions de nomination au cadre d'emploi supérieur.
<b>Quotité de temps de travail</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Temps complet <input type="checkbox"/> Temps non complet (à préciser) : ..... %
<b>Localisation</b>	Groupement solutions numériques – Site de la Direction départementale – 12 rue Arago – BP 4309-44243 LA CHAPELLE SUR ERDRE cedex
<b>Position dans l'organisation</b>	Direction des moyens fonctionnels - Groupement solutions numériques – cellule assistance utilisateurs
<b>Rattachement hiérarchique</b>	Chef de cellule
<b>Encadrement</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Pas d'encadrement <input type="checkbox"/> 1 à 5 agents <input type="checkbox"/> 5 à 10 agents <input type="checkbox"/> + de 10 agents Catégorie des agents encadrés : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A
<b>Mission : Raison d'être du poste</b>	<p>Le groupement des solutions numériques est une entité du SDIS (l'équivalence d'une DSI) responsable de l'ensemble des composants matériels, de multiples logiciels du système d'information, et du système de télécommunications, dont il assure le maintien en condition opérationnelle et le développement.</p> <p>Le gestionnaire assure le dépannage et l'installation des ressources informatiques (matériels, logiciels, système d'impression) selon les règles du SDIS. Il assure également le maintien du système d'information en condition générale de production.</p> <p>Vous voulez donner du sens à votre travail, accomplir une mission collective d'intérêt général. Rejoignez vite le groupement des solutions numériques !</p> <p>Vous participerez à l'accomplissement des objectifs du SDIS44 : « Prévenir, Protéger, Secourir »...Vous intégrerez une équipe à dimension humaine basée sur la proximité, l'échange et l'esprit collectif.</p> <p>L'activité de la cellule en quelques chiffres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 000 dossiers,</li> <li>- 1 200 Postes de travail,</li> <li>- 4 900 utilisateurs,</li> </ul>
<b>Activités / Compétences : Attendus du poste en matière de compétences techniques</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Assistance téléphonique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir conduire un entretien d'assistance téléphonique;</li> <li>- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes;</li> <li>- Diagnostiquer à distance un dysfonctionnement informatique ou matériel et identifier les ressources nécessaires à leur résolution;</li> <li>- Sensibiliser les utilisateurs sur la sécurité informatique et sur les règles de bonnes pratiques.</li> </ul> </li> <li><b>2. Traitement des incidents et des demandes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisir et assurer le suivi des incidents et des demandes via le logiciel de gestion de parc;</li> <li>- Identifier et coordonner la prise en charge des dépannages et des demandes en liaison avec les membres du groupement des solutions numériques et les prestataires impliqués;</li> <li>- Assurer la distribution des applications auprès des utilisateurs en collaboration avec le service applications et usages numériques ;</li> <li>- Réaliser les créations et désactivations des comptes "Active Directory" ;</li> <li>- Contribuer à la conception des masters et réaliser leur déploiement sur les postes de travail ;</li> <li>- Assurer une lisibilité, au demandeur, des actions menées.</li> </ul> </li> </ol>

	<p><b>3. Gestion du parc informatique et tâches de production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Installer, déployer et maintenir les équipements informatiques dans le cadre des normes et des méthodes d'exploitation et de sécurité;</li> <li>- Assurer le renouvellement des équipements informatiques sur l'ensemble du territoire;</li> <li>- Réaliser la gestion des incidents d'exploitation, ainsi que le maintien des conditions générales de production (suivi de procédures) ;</li> <li>- Assurer la restauration des données utilisateurs de l'établissement, le cas échéant.</li> </ul> <p><b>4. Collaboration au fonctionnement de la cellule</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborer avec les membres de l'équipe en communiquant sur les retours et les différentes interventions (RETEX) ;</li> <li>- Etre force de proposition en matière d'amélioration de la cellule d'assistance;</li> <li>- Assurer un reporting régulier auprès du chef de cellule et faire remonter les dysfonctionnements;</li> <li>- Garantir la continuité de service.</li> </ul>
<p><b>Profil recherché :</b>  <b>Formation initiale/Expérience – savoirs socioprofessionnels – compétences comportementales</b></p>	<p><b>Compétences et expériences recherchées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des systèmes d'exploitation clients et serveur utilisés en particulier Windows 10, Windows Server 2016, Windows Server 2019, Windows Server 2022,</li> <li>- Connaissance de la suite logicielle bureautique Microsoft Office, Office 365 et SharePoint,</li> <li>- Connaissance des matériels, des protocoles de communication relatifs aux réseaux,</li> <li>- Connaissance des procédures, normes et outils d'exploitation du parc et des réseaux informatiques,</li> <li>- Comprendre et lire l'anglais technique,</li> <li>- Expérience en gestion de parc informatique,</li> <li>- Savoir identifier les causes des dysfonctionnements et des pannes,</li> <li>- Expérience en accompagnement des utilisateurs dans l'apprentissage des outils informatiques,</li> <li>- Une expérience est souhaitée sur une fonction technique similaire en collectivité ou dans le secteur privé,</li> <li>- Une connaissance du logiciel de gestion de parc « IWS - Isilog » serait un plus,</li> <li>- Connaissance des outils d'administration Microsoft (Active Directory, DHCP, DNS, Microsoft Endpoint Manager...),</li> <li>- Connaissance des outils de supervision et d'exploitation : Veeam, Console Eset.</li> </ul> <p><b>Expériences et savoir faire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une expérience est souhaitée sur une fonction technique similaire en collectivité ou dans le secteur privé ;</li> <li>- Comprendre et lire l'anglais technique ;</li> <li>- Veille technologique pour les domaines liés à l'informatique ;</li> </ul> <p><b>Savoir être :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilité en cas d'incident technique majeur ; adaptabilité aux contraintes du service (plages horaires) ;</li> <li>- Rigueur, autonomie et aisance relationnelle indispensable ;</li> <li>- Sens de l'écoute ; pédagogie ; réactivité ;</li> <li>- Respect de la confidentialité ;</li> <li>- Aptitude au travail en équipe ;</li> <li>- Formation à l'informatique et au numérique, niveau Bac+2 ;</li> <li>- Permis B ;.</li> <li>- Rigueur, autonomie et aisance relationnelle indispensable.</li> <li>- Sens de l'écoute ;</li> <li>- Pédagogue ;</li> <li>- Réactivité ;</li> <li>- Discrétion.</li> </ul>

## 2. Les compléments d'information liés au recrutement

<p><b>Contacts pour plus de renseignements</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monsieur Franck GADDI, chef de cellule assistance utilisateurs au 02.28.09.83.33 ;</li> <li>• Madame Christelle GAUCHER, Gestionnaire recrutement et mobilité interne au 02.28.09.81.48 /06.83.63.63.00</li> </ul>
<p><b>Métier CNFPT associé</b></p>	<p>Chargée / Chargé de support et services des systèmes d'information</p>
	<p><input checked="" type="checkbox"/> Recrutement sur emploi permanent</p>

<b>Modalités de recrutement</b>	<input type="checkbox"/> Recrutement en remplacement d'un agent titulaire absent ou renfort pour surcroît d'activité → <u>Durée de la mission temporaire :</u>
<b>Origine potentielle des candidats</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Agents titulaires ou lauréats de concours du SDIS 44
	<input checked="" type="checkbox"/> Candidats externes, fonctionnaires titulaires d'une de 3 fonctions publiques ou lauréats de concours
	<input checked="" type="checkbox"/> Candidats externes reconnus travailleurs handicapés (article 38 loi 84-53)
	<input checked="" type="checkbox"/> Candidats non titulaires (recrutement contractuel / CDD sur emploi permanent max. 3 ans)
	<input type="checkbox"/> Candidats non titulaires (contrat pour assurer des remplacements)
<b>Poste vacant à compter du</b>	1 <sup>er</sup> juin 2022
<b>Rémunération</b>	Traitement indiciaire + IFSE de 490€ à 505€ brut mensuel en fonction du grade
	NBI : <input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON
<b>Avantages liés au poste / Action sociale</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité des œuvres sociales <input checked="" type="checkbox"/> Chèques vacances
	<input checked="" type="checkbox"/> Participation mutuelle santé (contrat labellisé) <input checked="" type="checkbox"/> Contrat groupe prévoyance
	<input checked="" type="checkbox"/> Restauration collective sur le site <input type="checkbox"/> Titres-restaurant
	<input checked="" type="checkbox"/> Eligibilité télétravail : <b>2 jours</b>

Les candidatures devront être composées d'une lettre de motivation, d'un curriculum vitae mettant en avant les compétences acquises ainsi que d'une copie de la situation administrative actuelle (grade et échelon détenus) puis adressées par mail, **sous référence « GSN 22.2 » avant le 25 juin 2022** à l'attention de **Monsieur le Contrôleur général Stéphane MORIN**.

Adresse mail : [service-recrutement@sdis44.fr](mailto:service-recrutement@sdis44.fr)

**Les entretiens sont planifiés le 6 juillet 2022.**