

UN/E TECHNICIEN/NE SUPPORT DES SYSTEMES D'INFORMATION (H/F)

Réf. : CY/23/36/TECHSUPPSI/BN

Ville de 68 000 habitants disposant d'une qualité de vie et d'une offre riche de services au public, Cergy est située à une trentaine de kilomètres de Paris (RER A, SNCF, A15...), aux portes du Parc naturel du Vexin. Elle constitue un pôle économique et administratif majeur du territoire, avec une attractivité culturelle et étudiante forte.

Au sein de la Direction des Systèmes d'Information et sous la responsabilité du chef de service, le/la technicien/ne support des systèmes d'information assure la prise en charge du dépannage et l'accompagnement des utilisateurs sur les postes de travail micro-informatiques, la téléphonie réseau IP et les systèmes d'impression. Il/elle participe également au déploiement des nouveaux postes ou du renouvellement du parc et de la logistique.

MISSIONS

Assurer la prise en charge du dépannage et l'accompagnement des utilisateurs :

- Prendre les appels des utilisateurs et traiter les demandes,
- Qualifier les sollicitations, identifier les dysfonctionnements et intervenir en 1^{er} niveau (résoudre les demandes ou en faire assurer la résolution par le support qualifié),
- S'assurer que l'agent mènera à bien ses missions dans les conditions initiales en l'accompagnant dans la prise en main de l'outil mis à disposition,
- Intervenir sur la téléphonie IP : déblocage de problèmes de connexion ou des dysfonctionnements,
- Renseigner les actions prises dans le logiciel de suivi d'activité.

Participer au déploiement du parc informatique et de la logistique associée :

- Assurer la livraison des matériels, l'identification (étiquetage) et l'enregistrement dans l'outil de gestion de parc,
- Contrôler la conformité des postes avant installation (sécurité, gestion des droits) et tous les composants du socle commun aux postes de travail,
- Installer et gérer le suivi des équipements informatiques, assurer la logistique du renouvellement (récupération de fichiers, applications...), dépanner et mettre à niveau les équipements,
- Maintenir en conditions opérationnelles les équipements du SI,
- Mettre à jour la base de données des équipements déployés.

Piloter des micro-projets de déploiement :

- Co-piloter les projets de Direction et porter la politique municipale,
- Effectuer des études d'opportunité en se basant sur les demandes des utilisateurs ou en anticipant les évolutions des pratiques professionnelles,
- Planifier les phases de préparation et de déploiement,
- Faire la recette et mettre à jour la base de données,
- Participer au déploiement et à la phase de bilan,
- Rédiger des supports pédagogiques / didactiques.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Durée et horaires : 39h hebdomadaires – 22 RTTs

Contraintes spécifiques : déplacements fréquents (permis B demandé), environnement bruyant, port de charges, travail debout.

PROFIL

Titulaire de la fonction publique sur un grade de catégorie B, vous êtes idéalement issu/e d'une formation initiale en installation et/ou maintenance de matériel informatique. Vous maîtrisez l'environnement informatique professionnel, l'environnement technique en lien avec les activités d'un centre de service (Windows, AD, Exchange, Impressions, restauration de données, téléphonies mobiles Android et iOS, équipements de visioconférences) et les outils de gestion du parc informatique (GLPI).

Vous possédez de l'expérience en matière de gestion des incidents d'exploitation, connaissez les techniques d'installation, de maintenance des systèmes d'information, les bonnes pratiques liées au support informatique (ITIL) et le fonctionnement d'une solution de gestion de flotte d'équipements mobiles (MDM).

Disponible, rigoureux/se, organisé/e et réactif/ve, vous avez le sens de la pédagogie, d'excellentes qualités relationnelles, savez travailler en équipe et être force de proposition. Des connaissances du travail en mode projet, des techniques de recueil d'information et de diagnostic seront appréciées.

Date limite de dépôt des candidatures : dès que possible

Tous postes de la ville de Cergy les sont ouverts aux personnes en situation de handicap.

Merci d'adresser votre candidature (CV et lettre de motivation) sous la référence CY/23/36/TECHSUPPSI/BN à l'attention de M. le Maire, soit :

- > sur le site de la ville : <https://www.cergy.fr/votre-mairie/cergy-recrute/>
- > par mail : emploi.recrutement@cergy.fr
- > par courrier : Hôtel de Ville de Cergy – Direction des Ressources Humaines
– 3 place Olympe de Gouges – BP 48000 Cergy – 95801 Cergy-Pontoise
cedex.