

RECRUTE

Pour sa Direction de la Transformation et du Dialogue Social

UN RESPONSABLE DU POLE SUPPORT AUX UTILISATEURS (F/H)

(Cadre d'emplois des techniciens ou ingénieurs territoriaux)

La Direction de la transformation et du dialogue social a pour objectif d'accélérer et accompagner les changements professionnels, organisationnels, numériques et managériaux en vue d'améliorer le service délivré aux habitants. Elle rassemble une vingtaine d'agents au sein d'une équipe pluridisciplinaire.

Le Responsable du pôle support aux utilisateurs anime, manage l'équipe de support SI (4 agents + apprentis) et veille à la qualité de service apportée aux utilisateurs.

A ce titre, vous assurez les missions suivantes :

- Manager et animer au quotidien l'équipe support ;
- Analyser la qualité de services rendue par ses équipes aux agents et piloter les actions d'amélioration ;
- Accompagner la montée en compétences et la polyvalence de l'équipe ;
- Définir et optimiser les procédures pour mettre en place le processus d'assistance (pilotage métier du remplacement de l'outil ITSM) ;
- Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements ;
- Gestion de parc (informatique, téléphonie fixe mobile et IP, solutions d'impression) :
 - Assurer l'exploitation du parc (aspects techniques, contractuels et facturation) ;
 - Fiabiliser et tenir à jour le recensement et l'affectation du parc ;
 - Optimiser les ressources matérielles et logicielles en veillant à la cohérence des solutions utilisées ;
 - Rationaliser le parc en l'adaptant aux usages/besoins dans un pilotage budgétaire maîtrisé.
- Mettre en œuvre la politique de sécurité des SI en relation avec le RSSI ;
- Piloter des projets (ex : déploiement ou renouvellement de postes ou de copieurs) ;
- Mettre en place et utiliser des outils de reporting en veillant à une bonne alimentation des bases de connaissances ;
- Participer à l'animation de la communauté des Ambassadeurs du Numérique en favorisant la complémentarité avec les activités du pôle support et du pôle formation, y compris sur la maîtrise des logiciels métiers et les applications bureautiques.

QUALITÉS REQUISES

Savoir manager, animer une équipe, encourager l'autonomie et la prise d'initiative de ses équipes ;

Décliner opérationnellement une vision de l'organisation et de l'offre de services d'un service support ;

Disposer d'une bonne capacité d'analyse et de synthèse, et proposer des solutions d'amélioration ;

Avoir une appétence pour la conduite du changement et le travail pratique ;

Démontrer un sens des raccourcis pour résoudre les problèmes ;

Maîtriser les normes, procédures, technologies afférentes ainsi que l'architecture et fonctionnalités d'un SI ;

Avoir le sens du relationnel et une bonne capacité d'écoute et d'analyse des besoins, de pédagogie et de travail en réseau au sein de l'organisation ;

Maîtriser les aspects budgétaires ;

Maîtrise des fonctionnalités et usages des outils collaboratifs.

CONDITIONS DU POSTE :

Poste basé à **CRÉTEIL (94)** ;

Poste à temps complet (35h) ;

Mise à disposition d'outils de mobilité et possibilité de télétravail ;

Permis B indispensable.

Rémunération statutaire + RIFSEEP. Prestations d'action sociale via le CNAS. Participation mutuelles labellisées (jusqu'à 30€/mois).

POSTE A POURVOIR DÈS QUE POSSIBLE

CANDIDATURE (CV et lettre de motivation) à formuler par écrit et à adresser à :

Monsieur le Président du Grand Paris Sud Est Avenir

EUROPARC - 14 rue Le Corbusier - 94046 CRETEIL cedex ou emploi@gpsea.fr

AVANT LE 25 JUILLET 2020

Renseignements auprès de Monsieur Frédéric SEGAUD,

Directeur adjoint de la transformation et du dialogue social au 01.41.94.30.46 ou fsegaud@gpsea.fr