Recrutement

Centre de ressources et de compétences régional, le GIP RECIA est un acteur public majeur de la communauté régionale numérique et un support d'expérimentations, de mutualisation et de prestation de services bénéficiant aujourd'hui à plus de 800 structures publiques de la région Centre-Val de Loire.
Dans le cadre de ses activités, le GIP RECIA recherche :

Technicien.ne du Centre de Services

PRÉSENTATION DU POSTE

- **Diplôme de l'enseignement supérieur niveau bac+2 en informatique**
- **Poste ouvert aux contractuels et fonctionnaires de catégories B**
- **Date limite de candidature :** 21 avril 2024

Ce poste rattaché au pôle Télégestion du service « Gestion des systèmes informatiques », qui a en charge la Gestion des systèmes d'informations des établissements d'enseignement et de formation. L'activité principale consiste en la supervision et la téléadministration de l'infrastructure unique mise en place dans les 170 établissements tout en recherchant une standardisation maximale des équipements et des logiciels pour une maintenance optimisée. Le service est composé de 35 personnes aux compétences multiples qui couvrent les domaines de l'urbanisme des systèmes d'information, de l'administration des réseaux, des systèmes serveurs et des postes de travail, de gestion des systèmes d'information, de l'ingénierie et de R&D sur les concepts innovant.

La personne recrutée aura pour mission principale :

- **de contribuer à l'activité du centre de services :** via un accueil téléphone des utilisateurs, un recueil des sollicitations et évènements de supervision au travers du portail de l'outil helpdesk et une prise en charge des demandes et incidents : qualification, diagnostic et résolution de problèmes/transmission des sujets aux interlocuteurs experts du domaine concerné

Management : Oui ☐ Non ☒

Lieu d'exercice : Orléans sud, sur le site du BRGM (Loiret), avec un secteur d'activité sur l'ensemble de la région Centre-Val de Loire

Spécificités du poste : Évolution dans un contexte organisationnel et technique hétérogène très complexe / Nécessité de posséder de fortes capacités relationnelles au regard de la diversité des interlocuteurs / Nécessité de s'adapter au rythme des périodes scolaires.

Avantages : Télétravail possible avec équipement informatique personnel à disposition / véhicules de service / prestations sociales (association des personnels) / tickets restaurant / CESU / prise en charge 50% trajets domicile-travail / forfait mutuelle / indemnité télétravail / cadre de travail agréable / accès aux infrastructures BRGM (restaurant d'entreprise, équipements sportifs…) / organisation de sorties à destination des personnels…

Recrutement

MISSIONS

Réceptionne les appels et tickets entrants — **20%**

- Prendre en charge la sollicitation.
- Qualifier la demande ou l'incident selon sa typologie.

Diagnostique, traite et résout les sollicitations à distance — **40%**

Améliore en continue la qualité du service (mutualisation de la connaissance, documentation…) — **15%**

Oriente les sollicitations vers les bonnes équipes d'exécution en fonction de sa qualification — **10%**

Respecte les niveaux de services — **10%**

Veille technologique et R&D — **5%**

Le champ des relations du poste :

- **Internes :** Étroite collaboration avec la responsable du Centre de Services, le Responsable technique opérationnel et l'ensemble des techniciens du support.

- **Externes** : Bonnes qualités relationnelles dans le cadre particulier des échanges avec les établissements. Interlocuteur des correspondants informatiques locaux et prestataires.

Le champ d'autonomie, de responsabilité et de technicité du poste : Responsabilité technique dans la qualification des sollicitations et de leur résolution. Pas de responsabilité hiérarchique.

Recrutement

LES EXIGENCES DU POSTE

SAVOIRS	SAVOIRS-FAIRE

• Connaissances environnement Windows poste de travail :
  ○ Système d'exploitation Windows : 10 et 11
  ○ Protection antivirale
  ○ Outils de reconstruction de postes de travail
  ○ Outils de déploiement de packages applicatifs
• Maîtrise de la gestion des équipements bureautiques rattachés tels qu'imprimantes
• Notions ITIL
• Connaissances des outils de gestion de service desk (iTOP souhaité)
• Pratiques générales helpdesk :
  ○ Etablir un diagnostic
  ○ Lire et comprendre des processus
  ○ Suivre des procédures
• Connaissances réseaux :
  ○ TCP/IP
  ○ Communication de niveau 2 et 3, routage, VLAN, wifi
  ○ Filtrage de protocoles et d'URL, gestion de flux
  ○ Connaissances des principes de fonctionnement des services (dns, dhcp, http, ad, ldap…), journalisations, serveurs bdd, mysql
  ○ Maitrise des principes généraux de l'authentification LDAP
  ○ Sécurisation des réseaux 802.1x est un plus
• Connaissances Linux Debian : capacité de diagnostiquer les pannes les plus fréquentes sur un système linux
	Capacité à s'intégrer et coopérer dans un groupe et d'y apporter une contribution efficace ;
	Capacité à rédiger et transmettre des informations ;
	Capacité à être efficace dans l'organisation de sa propre activité et/ou optimiser l'utilisation des moyens dans le cadre d'une réalisation collective ;
	Capacité à prioriser, à s'adapter à des situations variées et à ajuster ses comportements en fonction des caractéristiques de l'environnement et des enjeux de la situation.
	Capacité à identifier les différents composants d'un problème, d'une situation et les liens qui les unissent en vue de leur traitement.
	Sens du relationnel, capacité à s'adapter aux interlocuteurs de différents niveaux

Recrutement

POSITIONNEMENT DANS L'ORGANIGRAMME

MODALITES DE CANDIDATURE ET CONTACTS

Les candidats devront envoyer une lettre de motivation et un curriculum vitae à l'adresse mail : recrutement@recia.fr

Questions administratives : Mme Karen DESCHAMPS, 02 38 42 12 86
Questions sur les missions du poste à pourvoir : Chloé FONCK, chloe.fonck@recia.fr