

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 du Centre de Services – Référent Services Numériques aux collectivités

### >>> 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 : 26 mai 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:** Accueil téléphone des utilisateurs / Recueil des sollicitations et événements de supervision au travers du portail de l'outil helpdesk / Prise en charge des demandes et incidents : qualification, diagnostic, traitement et résolution ou escalade / Référent sur le périmètre de la e-administration et des prestations numériques mutualisées : prise en charge et intégration des services aux collectivités au sein du support ; validation et documentation des traitements et diagnostics à réaliser par les collaborateurs du centre de services

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 / Poste faisant appel à une adaptabilité liée à l'évolution des processus et des outils

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...

## >>> MISSIONS



### Réceptionne les appels et tickets entrants

15%

- Prendre en charge la sollicitation.
- Qualifier la demande ou l'incident selon sa typologie.
- Analyser et émettre un premier diagnostic.

### Résout les sollicitations de niveau 1 et 2 à distance

40%

Orienté les sollicitations vers les bonnes équipes d'exécution en fonction de sa qualification

10%

Améliore en continue la qualité du service (mutualisation de la connaissance, documentation, assurer le rôle de référent des services numériques aux collectivités...)

20%

### 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, l'intégrateur et l'ensemble des techniciens du support et avec le service des prestations aux collectivités.
- **Externes** : Bonnes qualités relationnelles dans le cadre des échanges avec les bénéficiaires et des prestataires.

**Le champ d'autonomie, de responsabilité et de technicité du poste** : Responsabilité opérationnelle sur l'intégration et la prise en charge des périmètres services aux collectivités. Pas de responsabilité hiérarchique.

## >>> LES EXIGENCES DU POSTE

SAVOIRS	SAVOIRS-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaissances environnement Windows poste de travail :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Système d'exploitation Windows : 10 et 11</li><li>○ Protection antivirale</li><li>○ Outils de déploiement de postes de travail</li></ul></li><li>• Notions ITIL</li><li>• Connaissances des outils de gestion de service desk (iTOP souhaité) et des pratiques générales helpdesk</li><li>• Connaissances réseaux :<ul style="list-style-type: none"><li>○ TCP/IP</li><li>○ Communication de niveau 2 et 3, routage, VLAN</li><li>○ Filtrage de protocoles et d'URL, gestion de flux</li><li>○ Connaissances des principes de fonctionnement des services (dns, dhcp, http...), journalisations</li><li>○ Maîtrise des principes généraux de l'authentification LDAP</li></ul></li><li>• Connaissance du milieu des collectivités territoriales</li></ul>	<p>Capacité à coopérer dans un groupe et d'y apporter une contribution efficace ;</p> <p>Capacité à rédiger et transmettre des informations</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Sens du relationnel, capacité à s'adapter aux interlocuteurs de différents niveaux, faire preuve de pédagogie</p>

## >>> 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](mailto:recrutement@recia.fr)

Questions administratives : Mme Karen DESCHAMPS, 06 07 66 11 58

Questions sur les missions du poste à pourvoir : Chloé FONCK, [chloe.fonck@recia.fr](mailto:chloe.fonck@recia.fr)