

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 1000 structures publiques de la région Centre-Val de Loire.

Dans le cadre de ses activités, le GIP RECIA recherche :

## Chargé(e) d'Assistance Technique

### >>> PRÉSENTATION DU POSTE

- Niveau bac / bac+2 ou équivalent
- Poste ouvert aux contractuels(les) et fonctionnaires de catégorie B
- Date limite de candidature : 28 mars 2025

Ce poste est rattaché au **pôle E-administration** du service **Services numériques aux collectivités (SNC)**. Le service SNC accompagne les collectivités et organismes publics de la région Centre-Val de Loire dans leur transition numérique en proposant toute une gamme d'applicatifs logiciels et de prestations d'expertise numérique et informatique leur permettant de répondre notamment aux obligations réglementaires. **L'activité se décompose en 4 pôles :**

- **L'E-administration** avec la mise en œuvre d'outils de dématérialisation et le développement de nouveaux services numériques ;
- **L'accompagnement juridique – protection des données** avec la mise en conformité RGPD ;
- **L'e-Education** avec le mise à disposition d'un environnement numérique de travail pour les écoles ;
- **Les prestations numériques mutualisées** qui intègrent entre autres le conseil et l'assistance informatique auprès des collectivités et des écoles, la sécurisation des systèmes informatiques ou encore la fourniture d'un environnement numérique de travail pour les établissements scolaires du 1er degré...

**Mission principale :** Le/La chargé(e) d'Assistance Technique a pour mission principale la mise en œuvre des solutions d'E-Administration au sein **des collectivités et établissements publics de la région Centre-Val de Loire**, membres du GIP RECIA :

- Paramétrage des diverses applications et rédaction des documentations, tutoriels.
- Support client : assistance par téléphone et mail (prise en main à distance),
- Formation des utilisateurs suite au déploiement des outils.

## >>> MISSIONS



### Mise en œuvre des solutions d'e-administration :

- Initialiser les établissements et déployer les outils dans le respect des processus établis :
  - Paramétrer les différents logiciels selon la collecte des informations auprès des utilisateurs et des processus d'initialisation prédéfinis,
  - Tester les applicatifs,
  - Effectuer les recettes.
- Participer à la réalisation de la documentation des utilisateurs.
- Participer au retour d'expérience, à la démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux utilisateurs et à sa formalisation.
- Participer à l'alimentation des bases de connaissance contenant les procédures et la documentation technique interne.

50%

### Assistance :

- Assurer l'accueil téléphonique du service hotline de niveau 1 et 2 et des demandes par mail et/ou plateforme de gestion des tickets.
- Traiter et suivre les incidents et les demandes de modification, de dépannage, d'assistance en front office. Aider les utilisateurs en sollicitant les ressources nécessaires.
- Orienter les demandes plus complexes vers le niveau 3 et les prestataires extérieurs.
- Le cas échéant, prendre la main à distance sur les postes utilisateurs, avec éventuellement l'accompagnement du prestataire support.
- Suivre les dossiers depuis l'ouverture jusqu'à la résolution et la clôture en s'assurant de la satisfaction de l'usager.

40%

### Formation des utilisateurs :

- Assurer des formations à distance (voire présentiel exceptionnellement) pour un agent ou un groupe d'agents utilisateurs débutants ou confirmés.
- Assurer un suivi de la qualité de service via la satisfaction des utilisateurs.
- Participer à la fidélisation des utilisateurs.

10%

Management : Oui  Non

Lieu d'exercice : Antenne principale du GIP RECIA à Orléans sud (45), sur le site du BRGM.

Spécificités du poste : Permis B obligatoire / Quelques déplacements sur le territoire régional / Assurer une permanence de service avec l'ensemble de l'équipe.

Avantages : Télétravail possible avec équipement informatique personnel à disposition / véhicules de service / prestations sociales (association des personnels) / tickets restaurant / CESU / prise en charge partielle des 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

## >>> LES EXIGENCES DU POSTE

### SAVOIRS

- Expérience dans le secteur des TIC et notamment les outils de dématérialisation (Gestion électronique des données, parapheur électronique, signature électronique, outils de gestion de la relation Citoyen, tiers de télétransmission etc...);
- Connaissance des suites bureautiques et du fonctionnement généraliste des logiciels;
- La connaissance du milieu des collectivités territoriales serait un plus.

### SAVOIRS-FAIRE

- Qualités relationnelles et rédactionnelles pour les échanges avec les utilisateurs;
- Capacité d'écoute et d'analyse;
- Sens de l'organisation, sens des priorités, esprit d'équipe;
- Maîtriser les techniques de résolution de problèmes;
- Faire preuve de pédagogie;
- Capacités de réactivité, d'autonomie.

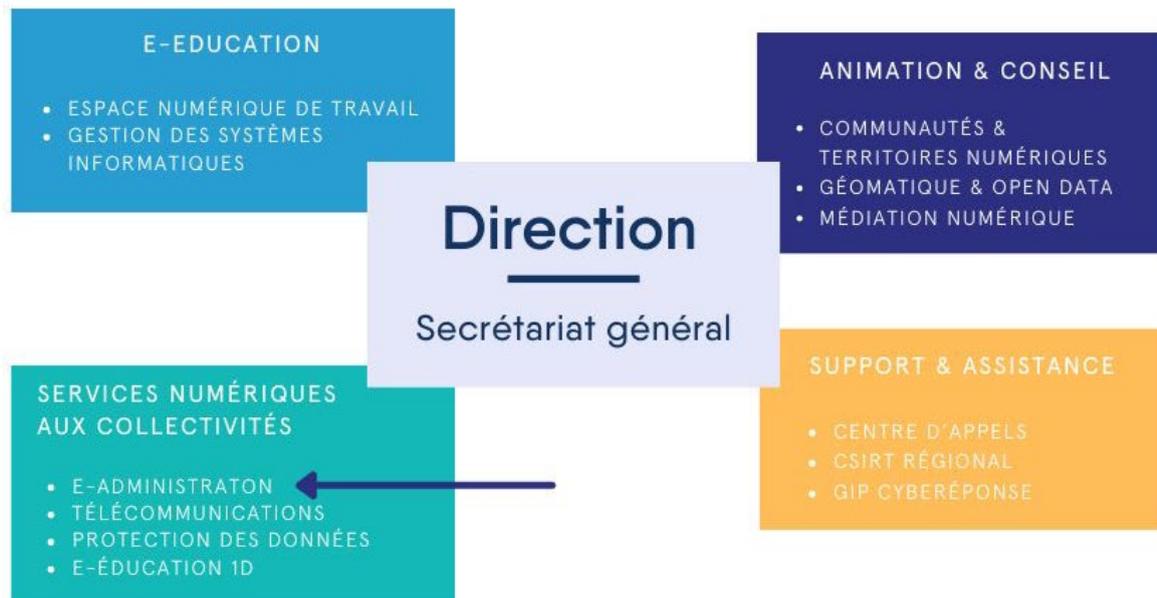
### Le champ des relations du poste :

- **Internes :** Il/Elle travaille en étroite collaboration avec l'équipe E-Administration et le Centre d'appels mutualisé.
- **Externes :** Il/Elle est en lien avec l'ensemble des utilisateurs et des entités publiques et privées impliquées dans le déploiement de l'E-Administration.

**Le champ de technicité du poste :** L'activité consiste notamment à assurer l'assistance téléphonique des utilisateurs avec utilisation d'outils de diagnostic et de connexion à distance.

**Les difficultés, spécificités et les contraintes du poste :** Contribuer avec l'ensemble de l'équipe à assurer une permanence de service correspondant à l'engagement formulé dans la convention E-Administration. Poste faisant appel à une adaptabilité liée à l'évolution des processus et des outils.

## >>> 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 ou techniques, ou sur les missions du poste à pourvoir : Mme Karen DESCHAMPS, 06 07 66 11 58 / [karen.deschamps@recia.fr](mailto:karen.deschamps@recia.fr)