



LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION PAYS BASQUE DGA Ressources et Services supports

RECRUTE

Pour la Direction Systèmes d'information et aménagement numérique

Un Technicien du Guichet Unique (H/F)

Catégorie B / Cadre d'emplois des Techniciens Territoriaux

Emploi permanent à temps complet, ouvert à la mobilité interne/ externe

Rattachement hiérarchique : Chef du service Guichet unique et AMOA Métiers

CONTEXTE

Suite au départ d'un agent, la Communauté d'agglomération recrute un technicien pour le guichet unique de la DSI, guichet dont les rôles principaux sont la facilitation de la relation avec les utilisateurs et l'assistance à maîtrise d'ouvrage des directions métier : coordination, information et suivi des dossiers/projets.

Une mission spécifique sera confiée au technicien, celle de de Référent Informatique et Liberté (RIL).

MISSIONS / ACTIVITES

- **Enregistrer les demandes des utilisateurs et assurer le suivi de ces demandes :**
 - Qualifier les demandes et coordonner l'aiguillage (résolution par le technicien, orientation en interne si la DSI possède la compétence ou vers l'externe),
 - Savoir comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte,
 - Communiquer clairement avec les utilisateurs et fournit des instructions concernant la résolution de problèmes.

- **Fournir un environnement de travail opérationnel et maintenir en condition opérationnelle ce matériel :**
 - Configurer le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées,
 - Contribuer au maintien à jour de la vue du parc informatique (Pc, téléphone, configurations logicielles),
 - Effectuer les interventions programmées nécessaires pour mettre à disposition un environnement de travail opérationnel, (mise en service et configuration logicielle, mise à jour, mise hors service).

- **Assurer un support de premier niveau de qualité :**
 - Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes,
 - Identifier l'origine des incidents et les résout dans la mesure de ses compétences et ses attributions,
 - S'assurer de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système,
 - Garantir une prestation de service en accord avec le niveau de service établi,
 - Prendre des mesures préventives pour assurer la stabilité et la sécurisation des applications et infrastructures informatiques.

- **Développer une amélioration continue du niveau de service.**
 - Tenir à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistrer tous les incidents de service dans un journal,
 - Contribuer à la mise en place d'un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles,
 - Rédiger des procédures d'installation matérielles ou logicielles, de bonnes pratiques à destination des utilisateurs.

- **Assurer l'AMOA pour les directions métier pour traiter le volet informatique (selon les besoins métiers)**
 - Ecouter attentivement les besoins métiers, formule et clarifie les besoins.
 - Conseiller les équipes métiers pour le choix d'une solution appropriée.
 - Évaluer l'impact possible des nouvelles solutions numériques.
 - Proposer des différentes solutions, en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur.
 - Assurer le lien technico-fonctionnel entre les équipes métiers et les équipes techniques de la DSI.
 - Assurer le suivi des développements des solutions informatiques dans les projets métiers (y compris vis-à-vis des prestataires).

Mission secondaire : référent informatique et liberté : (RIL)

- **Assurer la relation avec le DPD mutualisé :**
 - Interface avec le Syndicat Mixte départemental « La Fibre 64 ».
 - Suivre les groupes de travail proposés par le SMO.
- **Assurer un relais interne :**
 - Informer et former les usagers sur la réglementation.
 - Documentation d'information sur le suivi et le traitement des données personnelles.

QUALIFICATIONS / EXPERIENCES

- Expérience dans le domaine du traitement de la donnée et des procédures associés,
- Expérience dans le suivi et la résolution d'incidents (quelque en soit la nature),
- Capacité à collecter les besoins métiers et à les traduire en spécifications techniques,
- Sens du service, rigueur, organisation et réactivité.

CARACTERISTIQUES DU POSTE

- Cadre d'emplois des Techniciens Territoriaux
- Recrutement par voie statutaire
- Emploi permanent à temps complet
- Spécificité du poste et contraintes particulières :
 - Travail en bureau avec déplacements réguliers,
 - Horaires irréguliers, avec amplitude variable,
 - Disponibilité, dispositif d'astreintes

Les candidatures sont à adresser par courrier à :

Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération Pays Basque, Direction des Ressources Humaines, Service Gestion des Emplois et Compétences, 15, avenue Foch, CS 88507 64185 BAYONNE Cedex,

Ou à

recrutement@communaute-paysbasque.fr

Au plus tard le lundi 20 août 2018
