

## Technicien centre de support H/F

Rédacteur et technicien territorial

**Organisme émetteur :** VILLE DE VERSAILLES

**Référence :** 2026-VERSAILLES-412

**Localisation du poste :** Versailles (78000)

<b>Direction concernée</b> DSIN SYSTEMES INFORMATION NUMERIQUE	<b>Service concerné</b> DSIN PRODUCTION	<b>Catégorie du poste</b> B
<b>Poste ouvert aux</b> Contractuels et Titulaires	<b>Type de poste</b> Poste à temps complet	

## Vos missions

### Missions principales

Sous la responsabilité du chef d'équipe support, vous assurez la prise en compte le traitement et le suivi des incidents et des demandes des utilisateurs sur l'ensemble des matériels, logiciels et progiciels mis à leur disposition.

#### *Missions principales :*

##### Assurer le traitement des incidents et des demandes des utilisateurs :

- S'assurer de l'origine de la demande, en mettant à jour, si nécessaire, les informations concernant l'utilisateur (coordonnées, localisation, matériel ...) ;
- Rédiger de façon claire la fiche descriptive de la demande ; 2/3
- Gérer les incidents d'exploitation : élaborer un diagnostic et réaliser une intervention de premier niveau ; le cas échéant, escalader à l'unité adéquate (en interne DSIN, à l'infogérant ou au prestataire concerné) ;
- Assurer le suivi des interventions jusqu'à leur résolution définitive ;
- S'assurer de la bonne compréhension de la solution communiquée au client ;
- Alerter son responsable des problèmes éventuels rencontrés

##### Contribuer à la satisfaction des utilisateurs :

Le centre de support est l'interface privilégiée entre la DSIN et ses utilisateurs : il contribue donc

grandement à la qualité de service perçue par les utilisateurs. A ce titre :

- Vous contribuez à la satisfaction des utilisateurs par votre professionnalisme et votre savoir-être lors de la prise d'appels ;
- Vous participez ponctuellement à des campagnes de mesure de la satisfaction des utilisateurs ;

#### *Mission secondaire :*

Vous êtes susceptible d'intervenir ponctuellement pour des opérations d'exploitation : en particulier, dépannage ou déploiement de matériels auprès des utilisateurs.

##### Assurer des interventions d'exploitation :

- Gérer le parc informatique connecté au réseau (installation et préparation)
- Faire fonctionner les différents périphériques
- Réaliser des tests de fonctionnement sur les équipements informatiques et téléphoniques
- Accompagner les utilisateurs dans leur apprentissage des outils informatiques

## Votre profil

## Formation

### Formation :

Niveau Bac+2 minimum et expérience significative de même type.

### Expérience :

Expérience antérieure souhaitée de 2 ans dans le domaine décrit

### Compétences techniques :

- suffisantes pour établir un diagnostic rapide sur un problème rencontrés par un utilisateur du SI de Versailles (matériel, réseau, système d'exploitation, application, bureautique).
- Utilisation d'un outil de télémaintenance
- Utilisation d'un outil de centre d'appels
- Matériels et technologies IT

### Savoir-faire :

- Rédiger de façon claire et concise une problématique et/ou une solution
- Organisation et méthode
- Communication

### Savoir être :

- Qualités relationnelles et sens du travail en équipe
- Sens de l'écoute
- Pédagogie / Capacité à vulgariser
- Qualités rédactionnelles
- Capacités d'analyse et esprit de synthèse

## Conditions d'emploi

### Contrainte(s) liée(s) au poste

#### Cycle de travail :

Poste à pourvoir à temps complet à 39h/semaine

#### Nombres de jours de congés :

25 jours de congés, 23RTT et 2 jours de fractionnement sous condition

#### Avantages:

- Participation de la Ville à la mutuelle et au contrat collectif Prévoyance
- Remboursement des frais de transport en commun à hauteur de 75%
- Possibilité d'adhérer à la Caisse d'Entraide (prestations sociales et loisirs)