

## OFFRE D'EMPLOI

2 postes

# **Technicien Service relation aux utilisateurs (Centre d'assistance, poste de travail et audiovisuel) H/F**

**Date de publication : 06/06/2018**

**Lieu de travail :** Annemasse

**Filière :** Technique

**Type de contrat :** Poste vacant

**Statut :** contractuel ou titulaire

**Catégorie statutaire :** Agent de maîtrise (cat. C) ou Technicien (catégorie B)

**Date limite des candidatures :** 24/06/2018

**Date de jury envisagée :** 04/07/2018

**Rémunération :** selon profil

Sous la responsabilité du chef de Service Relation aux utilisateurs, vous serez chargé (e) des principales missions ci-après.

Vous intervenez dans un contexte de mutualisation de la fonction informatique entre Annemasse Agglomération et la Ville d'Annemasse. Cette mutualisation démarrée en 2017 par le recrutement d'un Directeur mutualisé, se concrétise en 2018 par :

- la création de la Direction commune portée par Annemasse Agglo et regroupant les agents de l'Agglo et de la Ville (24 ETP). Cette nouvelle organisation en construction est dimensionnée pour répondre aux besoins des deux collectivités, et à terme de toutes les communes du territoire.
- les premiers chantiers de mise en œuvre technique de cette mutualisation : interconnexion des réseaux, mise en place d'une fonction Support commune, organisation de l'occupation des locaux, etc.

Cette mutualisation est synonyme de changement et de constante adaptation à un environnement en construction. C'est un défi humain, organisationnel et technique.

### **Vos missions :**

#### **1/ Centre d'assistance (Helpdesk)**

- Accueil physique et téléphonique des utilisateurs
- Traitement des mails et tickets liés aux incidents et demandes informatiques
- Assistance et dépannage de niveau 1 auprès de l'ensemble des agents des collectivités utilisatrices
- Information, communication et sensibilisation des utilisateurs au bon usage des "outils" informatiques et télécoms mis à leur disposition
- Participation à la veille technologique

#### **2/ Exploitation du parc de postes de travail**

- Installation, maintenance, configuration et mise à jour des postes de travail
- Déploiement / masterisation de postes de travail
- Déploiement de logiciels et des mises à jour
- Maintenance préventive et curative (mise en œuvre sur recommandation des Chefs de Service SRU et SI)
- Suivi du parc matériel et logiciel associé aux missions du poste
- Accompagnement des utilisateurs lors des évolutions impactant l'utilisation de tout ou partie du poste de travail

#### **3/ Gestion des périphériques audiovisuels**

- Conseil et AMO sur les choix des outils.
- Assistance aux Services techniques (Bâtiment) dans la phase de mise en œuvre
- Maintenance et mise à jour dans la phase d'exploitation des outils
- Assistance de 1er niveau sur les incidents, en lien avec le référent du site.

#### 4/ Exploitation et suivi de la flotte mobile

- Veille et conseil sur les choix des matériels (en lien avec le chef de Service)
- Pilotage et mise en œuvre des phases de déploiement
- Maintenance et mise à jour dans la phase d'exploitation des outils
- Assistance de 1er niveau sur les incidents
- Gestion des demandes liées à la mobilité

#### Votre profil, vous disposez de :

- o Connaissances dans le domaine des systèmes d'informations, des usages numériques, des techniques de déploiement et notamment dans la mise en place des postes de travail et des outils d'inventary, de ticketing et monitoring (notamment GLPI)
- o Notions basiques des systèmes d'exploitation MAC OS, IOS et Android
- o Bonnes connaissances des systèmes d'exploitation Windows 7, Windows 10, 2008 R2, 2012 R2 en environnement AD et des systèmes de déploiement de master
- o Bonne maîtrise des différents systèmes d'exploitation usuels et l'architecture matérielle d'un poste de travail

#### Les petits plus :

Prime de fin d'année (proratisée), Tickets restaurants, remboursement trajet domicile-travail (train, bus), Participation d'Annemasse Agglo à la protection sociale complémentaire des agents, comité d'entreprise : le CNAS.

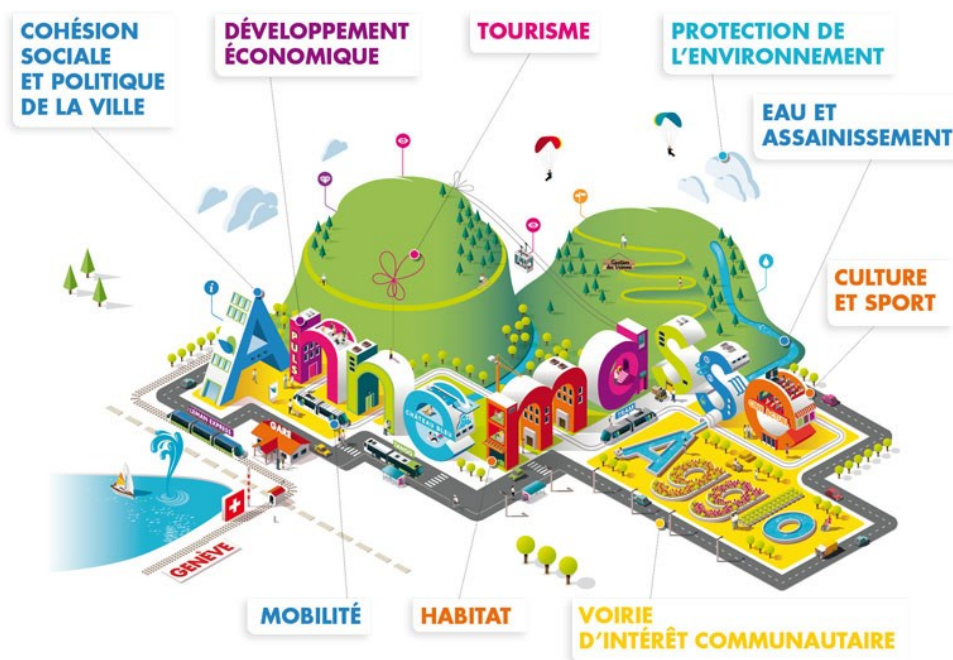
#### Organisation de travail :

Travail sur 4.5 jours en moyenne, 36h30 et 29 jours de congés annuels

#### Annemasse Agglo en un clin d'œil :

Le territoire d'Annemasse Agglo c'est 12 communes : Ambilly, Annemasse, Bonne, Cranves-Sales, Etrembières, Gaillard, Juvigny, Lucinges, Machilly, Saint-Cergues, Vétraz-Monthoux et Ville-la-Grand. Située en Haute-Savoie, l'agglo fait partie du bassin de vie du Grand Genève.

Avec ses 90 045 habitants, Annemasse Agglo s'étend sur un territoire de 73,69 km<sup>2</sup>, entouré du massif des Voirons et de celui du Salève, avec au cœur de ses préoccupations les thématiques suivantes :



Merci d'adresser votre candidature (**CV accompagné obligatoirement d'une lettre de motivation**) à Monsieur le Président d'Annemasse Agglo, en précisant l'intitulé exact du poste, par mail à : [recrutement@annemasse-agglo.fr](mailto:recrutement@annemasse-agglo.fr)