



Technicien(ne) support du Service Informatique
Poste statutaire (filière technique catégorie B) ou CDD d'1 an

Métier : Technicien(ne) Support du service informatique

Affectation : Service Ressources Métiers

Localisation : Strasbourg

Supérieur hiérarchique : Responsable du service ressources métiers

MISSIONS

L'Agence Territoriale d'Ingénierie Publique (ATIP) accompagne ses membres (plus de 500 communes, communautés de communes, syndicats et la Collectivité européenne d'Alsace) dans diverses missions, notamment l'accompagnement technique en urbanisme et l'instruction des demandes en matière d'application de droit des sols (permis de construire, déclarations préalables...).

L'unité Systèmes d'Information (SI) de l'ATIP, constituée d'un responsable et de 4 techniciens, apporte un support informatique et méthodologique aux 120 agents de l'ATIP ainsi qu'aux collectivités utilisatrices de nos applications (plus de 1000 utilisateurs). Elle gère notamment une application dédiée à l'application du droit des sols et un système d'information géographique.

Le/la technicien(ne) Support Informatique que nous recrutons exerce principalement des fonctions d'assistance aux utilisateurs. Il collabore également à des actions de formation, et à la gestion des commandes de matériel informatique.

Il/elle sera fortement encadré(e) et accompagné(e) pour sa prise de fonction, et disposera toujours d'un accès aux collègues dans sa fonction de hotline, le temps de bien maîtriser les sujets d'assistance

ACTIVITES PRINCIPALES

1. Assistance aux utilisateurs

C'est le volet principal de l'activité du technicien support. Il consiste à assurer l'assistance sur nos applications dédiées aux autorisations d'urbanisme auprès de nos utilisateurs en interne et de nos communs membres, et d'assurer le traitement des questions d'ordre informatique posées par le public utilisateur de la plateforme de dépôt en ligne des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Il s'agit également de procéder aux paramétrages courant des applications (créations et suppressions de comptes d'accès, réinitialisations de mots de passe, mise à jour d'informations...)

Le technicien répond aux questions, ou les transmet à des collègues plus experts le cas échéant, mais demeure le garant quant à assurer qu'une réponse soit apportée à l'utilisateur.

2. Actions pédagogiques à destination des utilisateurs internes et externes

Le technicien support est à l'initiative d'actions de formation, dont il puise les sujets dans son activité quotidienne d'assistance, ou d'objectifs fixés par le responsable SI. Ces actions se déclinent sous diverses formes : réalisation de notices, élaboration de process, organisation de petites formations qui pourront être dispensées en présentiel ou sous forme de webinaires, et pourront porter aussi bien sur les outils métiers que sur les outils bureautiques utilisés au quotidien.

3. Documentation de l'activité de support :

Le technicien support a charge de documenter et de classer les activités de support (fiches, notices, inventaires) afin de faciliter l'intervention des collègues de l'unité qui le remplacent en son absence.

4. Gestion et suivi des commandes informatiques

En lien avec les autres techniciens de l'Unité SI,

- Formalisation des commandes de matériels et de comptes informatiques, organisation du déploiement des matériels.
- Installation et paramétrage de certains logiciels (formation assurée en interne)

RELATIONS HIERARCHIQUES

- Avec le Responsable des Systèmes d'Information
- Avec la Cheffe du Service Ressources Métiers

RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES

- Avec les techniciens de l'unité SIP
- Avec l'ensemble du personnel de l'ATIP

RELATIONS FONCTIONNELLES EXTERNES

- Avec les agents communaux utilisateurs des solutions logicielles mises à leur disposition par l'ATIP
- Avec le public, particuliers et professionnels utilisateurs de la plateforme de dépose en ligne des demandes d'autorisation en matière d'urbanisme

SPECIALITES DU POSTE

- Permis B apprécié
- Résidence administrative : Strasbourg
- Déplacements ponctuels dans le département : mise à disposition d'un véhicule de service

PROFIL DE RECRUTEMENT

- Cadre d'emplois : Technicien territorial
- Niveau d'études : Bac Pro, Bac + 2, Licence Pro...
- Expérience souhaitée : Débutant accepté - Expérience appréciée

COMPETENCES ATTENDUES

Savoirs :

- Bonne maîtrise des outils bureautiques (Environnement Windows, Suite Microsoft Office)
- Bonne connaissance de l'environnement Windows
- Connaissance des règles déontologiques inhérentes à l'administration de postes et d'applications informatiques

Savoir-faire :

- Produire un travail fiable, abouti et vérifié (savoir contrôler ses productions)
 - Rendre compte de l'avancement et des difficultés rencontrées
 - Appliquer assidument les procédures
 - Travailler en équipe, partager sur le travail réalisé et les difficultés rencontrées, solliciter le conseil des collègues
 - Planifier son activité, gérer les priorités, anticiper les besoins
-

Savoir-être :

- Méthodique, rigoureux et assidu
- Qualités relationnelles, patience, pédagogie
- Capacité d'adaptation
- Etre solidaire des collègues de l'unité
- Dynamisme, réactivité, disponibilité
- Etre capable d'initiative tout en sachant se conformer aux règles et s'adapter au cadre existant

Formations métier et tutorat sont assurés à la prise de poste au sein de l'équipe.

Lien vers le site web : www.atip67.fr

Avantages : Régime indemnitaire, CNAS, participation à la protection sociale complémentaire, remboursement 50% abonnement transport domicile-travail.

**Veillez adresser vos candidatures (CV + lettre de motivation) par mail avant le 30/06/2023
à l'adresse suivante : recrutement@atip67.fr**