



*DGA Ressources humaines et Affaires juridiques*  
*Direction des Ressources Humaines*

Vacance d'un poste pour  
l'assistance et l'exploitation au sein du service Informatique

Châteauroux Métropole vous informe de la vacance, en interne et externe, d'un poste de Technicien pour l'assistance et l'exploitation au sein de la Direction des Systèmes d'Information, à temps complet (35 h), pour une durée de 6 mois, dans le cadre d'un remplacement de congé maternité.

#### **POSITION DANS L'ORGANISATION**

##### *Rattachement hiérarchique :*

- Responsable du Service Assistance et Exploitation,
- Direction des Système d'Information,
- Direction générale adjointe des Finances et de la Commande publique.

##### *Rattachement fonctionnel :*

- Les différents services des Directions générales adjointes,
- Utilisateurs de Châteauroux Métropole, du CCAS et de la Ville de Châteauroux,
- Fournisseurs de matériels et éditeurs de logiciels.

**PROFIL** : Formation supérieure en informatique bac + 2, expérience en exploitation et maintenance de matériels, logiciels et réseaux.

Poste ouvert aux agents de la catégorie B de la filière technique, cadre d'emplois des Techniciens territoriaux.

#### **MISSIONS :**

- Assister les utilisateurs dans leur appropriation des outils informatiques,
- Résoudre les incidents intervenant dans l'utilisation de ceux-ci,
- Enregistrer les incidents et effectuer la prise en charge de 1<sup>er</sup> niveau,
- Analyser et qualifier les incidents, poser un diagnostic,
- Résoudre ou orienter vers l'expertise de niveau supérieur,
- Suivre le traitement et informer les utilisateurs,
- Installer les matériels et logiciels,
- Mettre à jour les logiciels et le parc matériel.

## **COMPETENCES ET QUALITES REQUISES :**

### **Savoirs :**

- Architecture réseau Active Directory,
- Systèmes d'exploitation Windows XP, Seven, 8,
- Bureautique Libre Office, Open Office, Microsoft Office,
- Administration Zimbra,
- Kimoce – Gestion des demandes et Gestion du parc,
- Outils de supervision Ideal Administration,
- Organisation générale de la collectivité Ville – Agglo – CCAS.

### **Savoir-faire :**

- Analyser la demande, poser les questions filtres,
- Identifier les causes de dysfonctionnement puis effectuer un diagnostic,
- Respecter les procédures,
- Prioriser les demandes,
- Faire fonctionner les périphériques,
- Concevoir des procédures,
- Faire l'interface avec les éditeurs de logiciels, les fournisseurs de matériels.

### **Savoir-être :**

- Ecouter,
- Questionner,
- Anticiper,
- Communiquer
- Accompagner avec pédagogie et patience les agents dans l'utilisation des outils,
- Faire preuve de rigueur,
- Etre méthodique,
- Gérer les situations urgentes et être réactif,
- Discrétion et devoir de réserve.

## **CONDITIONS DU POSTE :**

Horaires de travail : 35h, à répartir sur une amplitude de 8h à 18h15

Spécificités du poste : permis B (déplacements sur les différents sites de l'agglomération), certaines maintenances impliquent de travailler en dehors des horaires d'ouverture, la collaboration aux élections entraîne le travail certains week-end.

Pour tout renseignement complémentaire, les candidats peuvent s'adresser à Madame Sophie Labiscarre, responsable du service Exploitation et assistance au 02 54 08 34 99.

Les candidatures doivent parvenir à l'Hôtel de Ville, Direction des Ressources humaines CS 80509 - 36012 Châteauroux Cedex ou à [ressources-humaines@chateauroux-metropole.fr](mailto:ressources-humaines@chateauroux-metropole.fr) **avant le 6 mars 2017.**