

26-03-46 DIN

PUBLICATION

Poste de catégorie B

**DIRECTION DE L'INFORMATION ET DU NUMERIQUE
Direction Adjointe Services Utilisateurs
Service Relations Utilisateurs**

Site de Montpellier

FONCTION : Technicien.ne de support de Proximité

Actrice de l'innovation et de la transformation numérique de la collectivité, la Direction de l'Information et du Numérique (DIN) centre son action autour des usagers que sont les agents de la collectivité, et les partenaires de l'institution, en mettant en œuvre techniques et méthodes innovantes permettant de répondre au quotidien aux besoins des métiers.

La DIN soutient la stratégie régionale de tendre vers numérique responsable, souverain et inclusif. A ce titre, la DIN mène un programme de sortie des GAFAM et expérimente des solutions open source et/ou souveraines.

Le Service Relations Utilisateurs (SRU) a pour mission l'accueil et le traitement des sollicitations des utilisateurs internes et externes, la mise en place et le déploiement des outils digitaux du quotidien, la fourniture et le maintien en conditions opérationnelles des environnements de travail de l'agent.

Le.la Technicien.ne de support de proximité est placé.e directement sous la responsabilité du responsable de service. Ses activités transverses l'amènent à collaborer quotidiennement avec les services, prestataires de la DIN et les membres du secrétariat de la Présidente, de la Direction Générale et du Cabinet.

Le.la Technicien.ne de support de proximité assure la relation, le suivi opérationnel et le bon fonctionnement des environnements numériques affectés au système d'information pour les membres de l'institution de la Région Occitanie. Il.elle participe et apporte son soutien technique lors d'évènements qui nécessite l'usage des outils informatiques : assemblées plénières, conférences de presse, ...

VOS MISSIONS PRINCIPALES :

Participation au suivi et au bon fonctionnement des environnements numériques à destination des agents de la collectivité :

Vous participez à l'accompagnement des agents Régionaux dans l'utilisation quotidienne des outils informatiques digitaux.

Dans ce cadre, vous participez à la rédaction de documents (process, communications générales) à destination des utilisateurs pour assurer leur bon usage, en encourageant les bonnes pratiques dans le cadre du déploiement des outils informatiques, et plus particulièrement auprès de la Direction Générale des Services et du Cabinet de la Présidente.

Par votre expertise technique, vous proposez des évolutions aux processus, à établir tant dans les pratiques professionnelles que sur le poste de travail.

Gestion des incidents :

Vous participez au processus de gestion des incidents et respectez les process mis en place. Vous planifiez et coordonnez les interventions techniques, traitez directement les demandes spéciales et urgentes des utilisateurs clés, avec confidentialité et discrétion.

Vous pouvez également être sollicité.e afin d'apporter votre appui technique dans le cadre d'évènements importants nécessitant l'usage des outils informatiques.

Audiovisuel et manifestations :

Le domaine audio-visuel comprend l'ensemble des matériels et logiciels qui participent à l'organisation des réunions à distance dans les salles de réunion sur le territoire régional.

Vous serez en charge de la gestion d'évènements tels que les conférences de presse et les colloques, l'organisation et le soutien des Assemblées Plénières et des Commissions Permanentes, en plus de l'accompagnement au quotidien sur site.

VOTRE PROFIL :

- Vous disposez de bonnes connaissances des technologies et métiers de l'informatique et plus particulièrement dans le domaine de l'environnement numérique utilisateur (moyens d'impressions, de la téléphonie, du poste de travail) et de l'audiovisuel (logiciels de web et visio-conférence, écran, codec, captation son, caméra)
- Votre esprit d'analyse et votre sens des priorités sont un atout pour la gestion des incidents à traiter ;
- Vous faites preuve d'autonomie dans l'organisation de votre travail ;
- Dynamique, vous êtes à la fois à l'écoute et possédez une aisance orale qui vous permet de communiquer d'une manière efficace aux divers interlocuteurs ;
- Vous appréciez travailler en équipe et en transversalité ;
- Vous êtes sensible à la qualité du service rendu aux utilisateurs ;
- Pédagogue, accompagner les utilisateurs à adopter les bonnes pratiques dans l'usage des outils informatiques de la collectivité est pour vous une réelle motivation ;

SPECIFICITES DU POSTE :

- Les missions ne sont pas éligibles au télétravail.
- Dans le cadre de vos fonctions, vous serez en relation directe avec des élus, des membres du Secrétariat Général des Directions Générales Déléguées et du Cabinet, ce qui implique de la disponibilité, réactivité et excellence opérationnelle.
- Contraintes horaires pouvant nécessiter pour raisons de service un travail en soirée et en weekend, dans le cadre de la réglementation en vigueur.

Résidence administrative située à Montpellier, à l'Hôtel de Région.

Ce poste n'ouvre pas droit à la NBI.

Les candidatures (toutes les pièces composant votre dossier de candidature **lettre de motivation + CV + pièces justificatives de votre statut** (arrêté de position administrative / attestation et liste d'aptitude concours /attestation RQTH...) et pour les agents contractuels, copie du dernier diplôme obtenu doivent être adressées en 1 seul PDF sur la boîte mail suivante : asg.recrutementM@laregion.fr

Merci de rappeler la référence de la vacance d'emploi selon le format publié (**24 -12-181 DIN**).

Simon MUNSCH
Directeur Général des Services

La Directrice Générale Déléguée

Cécile VEDEL