

Un Technicien support informatique (H/F)

Collaborateur intégré à la Direction des systèmes d'information, rattaché au service "Infrastructures Informatiques", le technicien du support informatique jouera un rôle clé dans la fluidité, la qualité et la continuité du support informatique. Il assure une vision globale de l'activité, veille au suivi des tickets sensibles ou bloquants, et contribue à l'amélioration continue des services rendus aux utilisateurs. Il a en charge d'expertiser certains tickets complexes ou transverses et d'assurer la MCO de solutions dont il aura la responsabilité. Il participe également au support opérationnel, notamment sur les tickets d'assistance et la gestion des comptes liés aux arrivées, mouvements et départs. Une dimension essentielle du poste repose sur la communication et l'accompagnement des utilisateurs : rédaction de contenus sur l'intranet, diffusion de bonnes pratiques, et information lors des changements techniques ou organisationnels.

CADRE D'EMPLOI : Techniciens territoriaux

RESIDENCE ADMINISTRATIVE : BAR LE DUC

MISSIONS & ACTIVITÉS PRINCIPALES

1- Assurer un suivi du support informatique pour garantir un service de qualité

- Contribuer à l'organisation globale de l'activité du support (planning, messages d'alerte, ...)
- Assurer un rôle de facilitateur au niveau de l'équipe support (animation d'un groupe de travail)
- Analyser l'état, le statut des tickets et les récurrences, se rapprocher et alerter les équipes pour identifier les dysfonctionnements et proposer des actions d'amélioration continue
- Identifier les impacts utilisateurs lors des changements techniques sur le système d'information et contribuer à la mise en œuvre d'actions correctives avec les acteurs concernés
- Produire et suivre les indicateurs du support (SLA, volumes, délais) et alimenter les tableaux de bord

2- Expertiser et traiter les tickets spécifiques

- Expertiser et traiter les incidents complexes du centre de services nécessitant une expertise approfondie
- Identifier les demandes complexes et transverses du centre de services
- Analyser ces demandes transverses et réaliser les études d'opportunité et de faisabilité en lien avec les différents acteurs internes et externes de la DSI
- Définir les solutions techniques envisageables, impacts, prérequis et livrables attendus
- Coordonner les interventions techniques ou chantiers d'amélioration liés à ces demandes

3- Mener des actions destinées à accompagner les utilisateurs

- Assurer la communication et publier régulièrement des actualités auprès des utilisateurs sur les changements, les évolutions, les modes opératoires et bonnes pratiques
- Créer et maintenir les référentiels : catalogue de services, procédures, modes opératoires, base de connaissances
- Animer des sessions d'accompagnement sur des thématiques informatiques et d'éventuelles prises en main informatiques
- Identifier les besoins en formation en lien avec les différents acteurs de formation
- Assurer une veille et expérimenter de nouvelles pratiques pédagogiques

4- Garantir la disponibilité et l'évolution de certaines solutions informatiques

- Assurer le maintien en condition opérationnelle (MCO) de solutions dont il/elle a la responsabilité
- Superviser les performances, la disponibilité, les alertes et paramètres critiques
- Mettre en œuvre les évolutions techniques, correctives et sécuritaires nécessaires avec les différents acteurs associés
- Élaborer et maintenir la documentation technique et les procédures associées
- Assurer le suivi des contrats, licences et relations avec les prestataires concernés
- Prendre en charge les tickets d'assistance et de résolution du premier au troisième niveau

5- Prendre en charge les tickets d'assistance et de résolution du premier au troisième niveau

- Assurer la prise en charge des tickets d'assistance, de résolution d'incidents et de dépannage des équipements informatiques, réseaux et / ou téléphoniques
- Diagnostiquer, qualifier et traiter les incidents et les demandes ou les escalader si nécessaire
- Gérer les tickets et les actions relatifs aux Arrivées/Mouvements/Départs des agents (création de comptes, droits)
- Documenter systématiquement les demandes et résolutions dans l'outil de gestion
- Participer à l'accompagnement des utilisateurs et enrichir la base de connaissances

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ATTENDUES :

Connaissances professionnelles : Parfaite maîtrise des outils informatiques, Maîtrise des environnements systèmes (serveurs Windows et Linux, SAN...), virtuels et de sauvegarde, Maîtrise des environnements liés à la sécurité (Antivirus, sauvegardes, MFA), Maîtrise des environnements Microsoft 365, Concevoir et animer des formations informatiques

Compétences professionnelles : Capacité à diagnostiquer l'origine et la nature des anomalies liées au traitement informatique des données, à les corriger et le cas échéant, à définir et à mettre en œuvre les paramétrages nécessaires, Réaliser des études d'opportunité (bilan, diagnostic) et de faisabilité, Capacité à piloter des groupes, à animer une réunion, à mobiliser, convaincre et travailler en équipe, d Maîtriser la rédaction de documents techniques ou administratifs (note, compte-rendu, procédure, support de formation...), Capacité à piloter des projets techniques

Attitudes professionnelles : Forte capacités relationnelle et d'écoute, Autonomie et adaptation, Rigueur et pragmatisme, Capacité à travailler en partenariat et en équipe, Ouverture d'esprit aux technologies innovantes

CONDITIONS SPÉCIFIQUES :

Permis B, Présence obligatoire dans les horaires de permanence de la direction et du support informatique

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Rémunération indiciaire + régime indemnitaire. Droits 25 jours de congés + jours RTT selon organisation du temps de travail. Possibilité de télétravail. CET monétisable. Carte Tickets restaurant : jusqu'à 153 € par mois dont 60% pris en charge par le Département. Chèques vacances. Participation à la protection sociale complémentaire Santé et Prévoyance. Participation aux frais de transports en commun. Amicale du personnel.

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation, CV, dernier arrêté de situation administrative, attestation de réussite au concours, ...) **avant le 09/04/2026**, à :

**Monsieur le Président du Conseil départemental
Département de la Meuse - Direction des Ressources Humaines
BP 50 514
55012 BAR LE DUC CEDEX
drh@meuse.fr**

Pour tout renseignement complémentaire, contactez Madame Sandrine RUFFIEUX, Responsable du service infrastructures informatiques, au 03.29.45.78.48