



## « RESPONSABLE DE L'ASSISTANCE & DU PARC INFORMATIQUE H/F »

Le Groupement d'Intérêt Economique EPL REGIONALES OCCITANIE regroupe des fonctions supports (Systèmes d'Information, Ressources Humaines, Moyens Généraux) de deux agences régionales : l'ARAC Occitanie (Agence Régionale de l'Aménagement et de la Construction) et l'AREC Occitanie (Agence Régionale de l'Energie et du Climat). L'ensemble constitue une Unité Economique et Sociale qui compte 170 collaborateurs.

Afin de renforcer nos équipes, nous recrutons un(e) :

### « Responsable de l'Assistance & du Parc Informatique H/F »

La raison d'être du poste est d'accompagner la transformation du système d'information des agences, en appui des projets de déploiement des solutions fonctionnelles et infrastructures techniques, en assurant :

- la définition et la mise en œuvre de la politique de gestion du parc informatique ;
- la définition et la mise en œuvre de la politique de support et d'assistance aux utilisateurs ;
- le pilotage des projets et domaines de projets impactant l'environnement technique des terminaux utilisateurs

**DETAIL DES MISSIONS :** Sous la responsabilité du Directeur des Systèmes d'Information, et en collaboration avec l'équipe SI (4 personnes), le.la Responsable Assistance et Parc Informatique réalise les activités suivantes :

#### 1. Gestion du Parc Informatique :

- Définir et mettre en œuvre la politique de gestion du parc.
- Identifier les besoins, piloter et suivre les attributions de terminaux.
- Participer à l'établissement du budget et à la gestion comptable du parc.

#### 2. Support et assistance aux utilisateurs :

- Définir et mettre en œuvre la politique de support et d'assistance aux utilisateurs.
- Piloter les partenaires de la DSI dédiés à ce périmètre.
- Assurer la prise en charge des incidents et des demandes utilisateurs dans le respect des délais définis, en appui de la cellule d'expertise de l'infogérance dans le cadre d'opérations de proximité dites de "niveau 2" sur le site de Toulouse.
- Capitaliser le retour d'expérience de ces interventions directes afin d'adapter les procédés et les modes opératoires.
- Planifier et suivre les prestations de déploiement, de maintien du parc, d'assistance et de formation des utilisateurs.
- Produire et suivre les indicateurs relatifs à l'assistance utilisateurs dans le cadre de la démarche ISO 9001.
- Suivre les entrées/sorties de personnel.

### 3. Projets de déploiement :

- Assurer l'installation et la garantie de fonctionnement des composants informatiques et téléphoniques liés aux postes de travail.
- Prendre en charge le domaine « déploiement utilisateurs » des projets menés par la DSI.
- Définir les méthodes et procédés de déploiement et piloter leur mise en œuvre.

### FORMATION ET COMPETENCES ASSOCIEES :

- **Expérience :**
  - Plus de 10 ans d'expérience en SI et plus de 3 ans dans un poste comparable.
- **Formation :**
  - Niveau Master 2 en SI ou niveau Ingénieur.
- **Connaissances Techniques :**
  - Connaissances de base des technologies réseau et sécurité.
  - Connaissances de base des systèmes d'exploitation.
  - Connaissances de base de l'anglais technique
  - Maîtrise des outils Microsoft® (bureautique, AD, serveurs Windows).
- **Savoir-être :**
  - Sens du service, compréhension des besoins utilisateurs.
  - Capacité d'organisation, rigueur et méthode.
  - Pédagogie, qualités relationnelles et esprit d'équipe.
  - Intégrité, discrétion et réactivité.

### CONDITIONS :

- **Employeur :** EPL REGIONALES OCCITANIE
- **Nature du contrat et statut :** CDI cadre
- **Lieu de travail :** Toulouse, avec déplacements occasionnels à Montpellier.
- **Disponibilité :** Travail ponctuel en horaires décalés lors de mises en production ou de gestion de crise.
- **Télétravail :** Possible, jusqu'à 2 jours par semaine.
- **Rémunération :** selon profil et expérience.

**MODALITES DE REPONSE :** Merci de transmettre vos candidatures (CV + Lettre de motivation) au plus tard le **20 Juin 2024**, sous la référence « **2024-Responsable Support-Parc SI** » à Régine ANGOT, RRH, par mail à l'adresse suivante : [recrutement@gie-occitanie.fr](mailto:recrutement@gie-occitanie.fr);