



RESPONSABLE SUPPORT INFORMATIQUE

Libellé du poste : Responsable support informatique, affecté à la direction des Systèmes d'Information (DSI) du Sénat

Type de contrat : CDD de droit public de 1 an renouvelable en CDI

Date de recrutement souhaitée : 1^{er} septembre 2021

Rémunération mensuelle nette : 2 500 € à négocier en fonction de l'expérience et des compétences

Lieu : locaux du Sénat, Paris 6^{ème} arrondissement, à proximité du jardin du Luxembourg

Contexte :

La direction des Systèmes d'Information (DSI) du Sénat assure le support informatique des Sénatrices et Sénateurs et de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du Sénat. Ses missions de niveau 1 permettent la maintenance de proximité (assistance aux utilisateurs, gestion des mobilités d'utilisateurs et notamment des déménagements, débogage simple, recherche de l'origine de la panne).

Missions et activités :

Au sein de la DSI, et plus particulièrement du pôle système et exploitation, vous intégrerez une équipe composée actuellement de 5 informaticiens, et vous aurez vocation à animer une équipe de 8 techniciens informatiques.

Vous aurez comme principale responsabilité le suivi du marché *Exploitation-maintenance de l'informatique et de la téléphonie*.

Compétent pour gérer et animer un groupe de support technique, vous aurez la charge d'analyser la qualité de services rendus aux utilisateurs, définir des procédures pour mettre en place le processus d'assistance, coordonner des projets d'assistance, mettre en place des outils de reporting, optimiser les procédures d'assistance, collecter les informations permettant de faire évoluer l'environnement technologique ou les fonctionnalités logicielles, veiller à une bonne utilisation des bases de connaissances, contrôler les inventaires et le suivi du déploiement des équipements.

Vous devrez aussi assurer :

- le diagnostic de pannes ou d'anomalies ;
- l'analyse des dysfonctionnements ;
- la rédaction de procédures ;
- le management d'équipes ;
- la conduite de projet.

Description synthétique

Le responsable support anime une équipe de support technique et veille à la qualité de service apportée aux utilisateurs. Pour parvenir à cet objectif, il analyse les résultats obtenus et optimise les procédures d'assistance.

Aptitudes requises pour le poste : Management et gestion des engagements

Appellations courantes : Superviseur Hotline

➤ **Savoirs**

- Méthodes de diagnostic ;
- Gestion des engagements ;
- Techniques de prise d'appels ;
- Outils de gestion des incidents.

➤ **Qualités requises**

- Sens de l'organisation ;
- Esprit d'initiative ;
- Orientation client ;
- Animation d'équipe ;
- Communication ;
- Former sur les aspects techniques et relationnels les membres de son équipe.

➤ **Diplôme et expérience souhaités**

- BTS Informatique de gestion : administration des réseaux locaux ;
- DUT Informatique ;
- Expérience technique et/ou managériale de 5 ans minimum.

➤ **Certifications**

- ITIL

➤ **Divers :**

- Temps de travail annuel de 1607 heures
- Télétravail possible
- Mutuelle, prévoyance
- Restauration sur place
- Comité d'œuvres sociales (chèques vacances, billetterie...)

Contact :

Merci d'adresser votre CV et votre lettre de motivation à : recrutement-dsi@senat.fr

Pour toute demande de renseignements, vous pouvez contacter : l.zanello@senat.fr

Les candidatures non sollicitées provenant de cabinets de recrutement ne seront pas retenues.