



UN TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE (F/H)

Cadre d'emploi des techniciens territoriaux

Vendée Eau, Etablissement Public de Coopération Intercommunale, organise depuis 60 ans la production et la distribution de l'eau potable sur tout le Département de la Vendée. Il offre à tous un service public performant et de qualité. **Vendée Eau** occupe une place de premier plan en France dans le domaine de l'eau par son périmètre, son patrimoine et ses moyens techniques et financiers. Il réalise plus de 50 millions d'euros d'investissements annuels au service d'une politique durable et solidaire.

Vendée Eau développe des projets innovants et a notamment mis en place au 1^{er} janvier 2024 son service relations usagers auprès de 100 000 abonnés. Ce service sera étendu à l'ensemble des abonnés vendéens à l'horizon 2030, soit environ 500 000 abonnés. Cette évolution sera accompagnée du recrutement d'une centaine de collaborateurs supplémentaires d'ici 2030, soit près de 250 collaborateurs à terme.

En conséquence, pour renforcer la cellule Système d'Information, **Vendée Eau** recherche un :

TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE (F/H)

Grade de technicien / technicien principal

Placé sous la responsabilité du responsable de la cellule « Systèmes d'Information », et au service de l'ensemble des agents de Vendée Eau, le technicien support informatique assure l'assistance aux utilisateurs et la maintenance des postes de travail sur les 2 sites principaux de Vendée Eau et les 2 agences locales le cas échéant. Il réalise des activités d'administration et de maintenance des Systèmes d'Information en collaboration avec les administrateurs système et réseau de la cellule, et peut participer à des activités en mode projet de mise en place de nouvelles solutions.

La répartition des activités se situera à environ 2/3 du temps en assistance aux utilisateurs et maintenance des postes de travail et 1/3 du temps en administration et maintenance systèmes et réseau.

Missions :

- **Traitement des incidents et des demandes utilisateurs :**
 - Recueil des besoins des utilisateurs (membres du personnel, prestataires et parties prenantes concernées) via la création de tickets informatiques ;
 - Détermination de la priorité / urgence en fonction de la gravité de l'incident ou de la demande ;
 - Diagnostic à proximité des utilisateurs ou à distance des dysfonctionnements informatiques (matériel ou logiciel) ;
 - Recommandations et déclenchement des actions ad hoc pour la résolution rapide des problèmes ;
 - Guide de l'utilisateur ou prise de contrôle de l'ordinateur pour résoudre les incidents et anomalies de fonctionnement ;

- Escalade ou transfert des incidents et des demandes vers le niveau supérieur ou prestataires externes ;
- Suivi du traitement des demandes via un logiciel de suivi des tickets.
- **Préparation et configuration des postes de travail** en fonction des profils et besoins des utilisateurs :
 - Installation et configuration de Windows 10 / 11 ;
 - Installation de logiciels et utilitaires (antivirus, Lecteur de PDF, etc) ;
 - Installation et configuration Office.
- **Installation et mise en service des nouveaux équipements informatiques ;**
- **Accompagnement au démarrage des nouveaux arrivants :**
 - Première connexion, configuration initiale de la session informatique ;
 - Recommandations sur les usages et la sécurité ;
 - Fourniture matériel mobile (PC, téléphone, casque audio).
- **Accompagnement des utilisateurs en télétravail :**
 - Installation et configuration de la solution de télétravail ;
 - Accompagnement et guide dans la prise en main des outils.
- **Sensibilisation et formation des utilisateurs** à l'utilisation de nouveaux outils et aux bonnes pratiques ;
- **Rédaction de procédures utilisateurs ;**
- **Maintenance des matériels et logiciels informatiques :**
 - Mises à niveau, réparations, remplacement, transferts de données, sécurité des systèmes...
- **Gestion et suivi de parc ;**
- **Gestion de stocks ;**
- **Administration système et réseaux :**
 - Mise à jour des serveurs et équipements réseau ;
 - Administration des utilisateurs et de la messagerie ;
 - Administration de l'Intranet.

Profil :

Niveau scolaire minimum : BAC + 2 en informatique et réseaux

Expérience minimum : 3 ans en centre d'appel (Support Niveau 1 Système d'Information) ou cellule support numérique avec expérience en dépannage / résolution de problème

Grade requis : technicien / technicien principal

Permis B requis

Compétences et connaissances techniques requises :

- Maîtrise des systèmes d'exploitation pour les ordinateurs et serveurs (Windows, Linux, Mac OS...) et les téléphones portables (Android, IOS...)
- Connaissances du fonctionnement des réseaux personnels, d'entreprise et mobiles ;
- Connaissances en virtualisation de machines, de bureaux et d'applications ;
- Pratique des annuaires d'entreprise type LDAP ou Active Directory ;
- Pratique de l'utilisation d'un outil de gestion de demandes (Mantis, GLPI, GIRA...)
- Connaissances générales d'ITIL (Incidents, Problèmes, Changements) ;

- Connaissances générales des bases de données ;
- Initié aux langages de programmation (batch, shell, Visual Basic, Python...) ;
- Initié à la cybersécurité (risques actuels, bonnes pratiques).

Aptitudes interpersonnelles recherchées :

- Rigueur et organisation, flexibilité dans un milieu professionnel diversifié ;
- Autonomie ;
- Aisance relationnelle et travail en équipe, sens du dialogue et de la pédagogie ;
- Ecoute, observation, analyse et diagnostic ;
- Capacités rédactionnelles et de synthèse ;
- Discrétion, confidentialité ;
- Sens du service public.

Conditions salariales :

- Salaires et primes en fonction du profil et de l'ancienneté
- 27 jours de congés + 23 jours de RTT
- Télétravail
- Chèques déjeuner / Adhésion CNAS

Poste à pourvoir :

15 mai 2024 ou dès que possible.

Renseignements :

Randolph LEDREUX – Délégué aux Systèmes d'Informations : 02.51.24.82.00 (choix 2) - randolph.ledreux@vendee-eau.fr

Candidature / Contacts :

Vous souhaitez vous investir dans un établissement de premier plan dans les domaines de la gestion d'un service départementalisé de l'eau potable, de l'innovation et de l'environnement, engagé dans les enjeux de la transition et du changement climatiques, postulez dès maintenant en envoyant votre candidature (lettre de motivation et CV) précisant à la fois vos motivations, prétentions et votre disponibilité :

avant le lundi 15 avril 2024
à Monsieur le Président de Vendée Eau



Par voie postale

57 rue Paul Emile Victor
CS 90041
85036 LA ROCHE sur YON cedex



Par courriel

recrutement.tech.support.info@vendee-eau.fr



[En savoir + sur Vendée Eau](#)