

Objet : Recrutement d'un(e) Agent(e) d'accueil hotline informatique h/f
Rattaché la Direction des Systèmes d'Information

Cadre d'emplois des techniciens territoriaux,
(CDD de 5 mois)

Contexte :

Née le 1^{er} janvier 2017 de la fusion de sept intercommunalités et de deux syndicats mixtes, la Communauté d'Agglomération du bassin de Bourg-en-Bresse (74 communes, 133 000 habitants) offre l'avantage d'un territoire parfaitement connecté à Paris (1h50 en TGV), à Lyon et Genève (50 minutes) et la proximité de régions naturelles aux identités fortes : la Bresse, le Revermont et la Dombes. Entre ville et campagne, modernité et tradition, gastronomie et savoir-faire industriels, il réunit tous les atouts nécessaires à la réussite de sa vie personnelle comme professionnelle.

Pôle universitaire avec 4 000 étudiants, doté de services et infrastructures de qualité (centre hospitalier, clinique, gare TGV), le territoire concentre une offre culturelle, sportive et de loisirs riche et pour tous les publics (théâtre, scène de musiques actuelles, multiplexe, salles de spectacles, trois clubs sportifs professionnels : basket, rugby et football). Sa vitalité économique s'illustre aussi bien par son réseau de PME que par des grands groupes qui, à l'instar de Renault Trucks, ont adopté notre territoire. Des réseaux d'entrepreneurs comme Mécabourg, Alimentec et Numéribourg développent des filières innovantes et des savoir-faire d'excellence à fort ancrage local.

Missions :

Au sein de la Direction des Systèmes d'information et notamment de l'équipe « hotline et d'assistance aux utilisateurs », l'agent(e) d'accueil hotline informatique assume la gestion de la prise d'appels, la résolution des incidents de premier niveau ainsi que le suivi des incidents et demandes.

Les principales missions du poste sont les suivantes :

- Réceptionner les demandes des utilisateurs (téléphone, e-mail, GLPI : « Gestion libre de parc informatique »),
- Analyser et formaliser la demande des utilisateurs,
- Prioriser les demandes utilisateurs,
- Réaliser un premier diagnostic à distance,
- Qualifier et résoudre les incidents en créant et suivant les tickets afin d'assurer leur clôture via notre outil de gestion,
- Accompagner l'utilisateur dans l'usage de leurs équipements et des applications.

Cette liste des tâches est non exhaustive et peut être modifiée selon les besoins du service.

Profil recherché

- Idéalement, issu(e) d'une formation supérieure en informatique (BAC pro SEN, BTS SIO ou DUT réseaux et télécommunications, etc.),
- Bonne maîtrise et aisance dans l'utilisation des outils informatiques (PC Windows, Pack office, navigateur Internet, etc.),
- Sens du relationnel, pédagogie.

Spécificités du poste

Temps de travail : temps complet

Lieu de travail : Bourg-en-Bresse

Poste à pourvoir dès que possible

Rémunération statutaire + régime indemnitaire* + Avantages sociaux (CNAS)* + Titres Restaurant* + participation employeur complémentaire santé et prévoyance* (**sous réserve des conditions en vigueur au sein de la collectivité*)

Les personnes intéressées par ce poste peuvent adresser **CV ET lettre de motivation** :

- sur notre **site internet** : www.grandbourg.fr (rubrique « offres d'emploi »)
- par **mail** à recrutements@ca3b.fr
- ou par **courrier** à l'adresse suivante : Monsieur le Président de la CA3B, Direction des Ressources Humaines, 3 avenue Arsène d'Arsonval, CS 88000, 01008 BOURG-EN-BRESSE Cedex

pour le **15 octobre 2020, dernier délai**.

Référence à porter sur votre candidature : DGA3 RENFORT DSI

Pour tout renseignement sur les fonctions, vous pouvez vous adresser à Jean-François MIRAMON, Directeur des systèmes d'information, jeanfrancois.miramon@ca3b.fr ou 04 69 41 01 78