

Mise à jour 08-10-2026
Référence 13019/V092260129001273001
Service VILLE DE CLICHY - DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION
Localisation Île-de-France
Contrat Titulaire ou contractuel



Expérience 3 à 5 ans
Secteur DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION
Disponibilité Immédiate
Formation BAC + 2
Statut -
Fonction ZB01 Responsable de service
Filière Technique
Catégorie B
Cadre d'emploi Techniciens territoriaux
Grade Technicien

Contexte et définition du poste

Sous la responsabilité du chef de service Production numérique, le responsable du Support aux Utilisateurs manage le personnel du pôle et gère le planning du pôle.

Il est le garant du bon fonctionnement de l'assistance aux utilisateurs et du fonctionnement matériel et logiciel des postes de travail et des périphériques. Il veille au respect des procédures et normes définies dans les activités de réponses niveau 1 aux demandes et incidents des utilisateurs. Il veille à la bonne tenue du centre de support aux utilisateurs. Il pilote l'activité et le suivi du reporting de son pôle (incidentologie, délais de traitement, volume d'activité).

1) Management du Pôle Support Utilisateur :

- Manager les techniciens du Pôle
- Coordonner l'activité, établir les plannings du pôle
- Définir le budget du pôle
- Insuffler et garantir une méthodologie de traitement des sollicitations
- Insuffler et garantir une culture du respect de l'organisation, des procédures et des normes

2) Support aux utilisateurs :

- S'assurer de la bonne tenue de la prise d'appel Hotline, au besoin prendre en charge la Hotline
- S'assurer de la bonne détermination du diagnostic niveau 1, au besoin diagnostiquer
- S'assurer de la bonne résolution niveau 1 des incidents et demandes, au besoin intervenir
- S'assurer de la bonne prise en charge des interventions nécessitant déplacement sur site, au besoin se déplacer
- S'assurer du bon aiguillage des sollicitations en escalade niveau 2, au besoin escalader
- Coordonner les opérations complexes d'intervention (déménagements, déploiements massifs, ...)
- Veiller à la coordination avec les autres services techniques et projets de la DSI

3) Tour de contrôle, pilotage et reporting de l'activité d'exploitation :

- Assurer le pilotage de l'activité du Pôle, alerter en cas de situation dépassée de délais ou de volume d'intervention
- Etablir et alimenter le reporting d'activité
- Gérer et tenir à jour l'inventaire des matériels postes de travail et périphériques
- Piloter les activités de fond (renouvellement annuel des postes de travail, pilotage de l'infogérance d'impression, pilotage de l'infogérance des écoles)
- Intégrer les processus d'exploitation (incident management, point sur les opérations)
- Contribuer aux projets (techniques et métier)

Profil recherché

1. Savoirs/diplômes : Diplôme SI et/ou gestion de projet BAC +5 minimum

- Connaitre les systèmes d'information, des architectures techniques, cloud / SaaS, la téléphonie
- Connaitre les méthodes d'organisation de l'exploitation (ITIL)
- Avoir une culture générale de l'environnement territorial, des marchés publics
- Maîtriser la bureautique, les systèmes d'exploitation et périphériques

2. Savoirs faire :

- Manager une équipe de techniciens, fixer des objectifs et veiller au suivi d'activités (évaluation, délégation, suivi, reporting...)
- Gérer un planning d'équipe
- Formaliser des procédures, des reportings
- Coordonner des intervenants internes et externes
- Piloter des prestataires
- Être force de proposition, de conseil et d'accompagnement auprès des directions métiers et des autres services de la direction

3. Qualités relationnelles exigées :

- Etre capable de fédérer et animer une équipe, faire preuve de leadership
- Savoir échanger avec les services projets de la DSI, comprendre les enjeux des services d'exploitation et des métiers
- Faire preuve de grande polyvalence et adaptation : peut être amené à participer à d'autres tâches du service en fonction des besoins, et travaille de façon collaborative au sein du service sur les sujets ou projets transversaux
- Faire preuve d'esprit d'équipe, de disponibilité et de réactivité

Titulaire ou Contrat de 1 an renouvelable (38h/semaine)

25 jours de congés + 18 RTT

Salaire fixe + prime annuelle

Remboursement à 75% du Pass Navigo

Carte restaurant, mutuelle, prévoyance, CNAS

Accès privilégié à plusieurs disciplines sportives de la ville

Un cadre de travail humain et stimulant, au service des habitants

👉 Vous souhaitez contribuer à un service public utile, solidaire et de proximité ?

Envoyez nous vite votre candidature !