|  |
| --- |
| **FICHE DE POSTE****DEMANDE DE RESSOURCES dans SI « TRAVAILLER POUR PARIS »** |
| **Intitulé de la demande : SUNI Chargé de support applicatif métier C000007425****Entité:** CASVP/Ville de Paris > Direction des Solidarités > Sous-Direction des Ressources > SUNI > SAM |  |
| **Demandeur :** saisie automatique du nom du recruteur qui saisit la demande **Référence :** saisie automatique**Précisions sur le recrutement :** **Demande d’ouverture du poste aux contractuels :** Oui**Type d’emploi :** Emploi permanent ou CDD**Motif de la vacance :** Mobilité**Filière :** Administrative**Catégorie :** C**Corps :**Adjoint-e administratif-ve**Grade :** Adjoint-e Administratif-ve **Spécialité :** choix de la spécialité**Emploi fonctionnel :** Oui/non**Domaine d’activité / Famille professionnelle / Métier :** choix des items dans le SI |  |
| **Date de prise de poste souhaitée :** 1er Mars 2025**Management d’équipe :** Non**Poste télétravaillable :** Oui**Localisation :** 94-96 quai de la râpée paris 12ème**Code PILEFF :**  C000007425  |  |
| **Comment et avec qui travaillez vous ? Contexte (copier-coller)** |
|  |

**Direction**: Au sein de la Direction des Solidarités, le service des usages numériques et de l’innovation assure le développement des usages numériques tant pour les agents que pour les usagers.

**Service** : Dans ce cadre, le SUNI recrute son/sa ***Chargé du support applicatif métier***

|  |
| --- |
| **Quelles sont vos missions ? (copier-coller)** |
|  |

**Si souhait de préciser adresse et transports du lieu de travail :** 94 – 96 quai de la Râpée – 75012 PARIS. Métro : Gare de Lyon ou Quai de la Râpée

Le Chargé de Support Applicatif Métier assure la réception des demandes, l’orientation des incidents déclarés par les utilisateurs. Il les fait prendre en charge par les ressources capables d’y apporter une solution.

Il traite également les fiabilisations de données, la gestion des habilitations aux systèmes d’information et contribue aux campagnes de tests applicatifs.

Il apporte à l’utilisateur final une aide en matière d’utilisation des outils informatiques, en période de déploiement ou en régime de croisière, et contribue à résoudre les difficultés simples que celui-ci rencontre.

La mission confiée consistera à :

**Accueil des demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnements**

* Prend en compte les appels des utilisateurs
* Enregistre des incidents ou anomalies de fonctionnement signalées
* Pré diagnostique et qualifie
* Conseille les utilisateurs dans son domaine de compétence
* Garantit une excellente qualité des réponses de l’équipe Assistance niveau 1

**Traitement ou déclenchement des actions de support correspondantes**

* Traite le 1er niveau des incidents ou anomalies : diagnostic, identification, information, résolution, formulation
* Transfère si nécessaire les appels des utilisateurs aux entités compétentes
* Alerte sa hiérarchie sur tout incident qui est « hors norme ».

**Suivi des incidents**

* Enregistre et suit les demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux applications
* Exploite la base d’incidents : relances, consolidation, analyse de tendance
* Émet des demandes d’actions préventives de fond

**Gestion de l’information et de la connaissance**

* Adapte et met à jour la documentation de l’assistance (procédure d’assistance, mise à jour de manuel utilisateurs ou de manuel de logistique, ...)
* Produit et diffuse les modes opératoires accompagnant les livraisons de correctifs et nouvelles fonctionnalités
* Installe et utilise les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique
* Administre les données de référence

**Sécurité de l’information**

* Applique les règles liées à la protection des données
* Centralise les demandes d’habilitations et veille à l’actualisation de la base utilisateur

**Production de la qualité**

* Participe à la fiabilisation des données y compris dans le cadre des transferts d’individu et de doublons « simples »
* Participe aux tests de mise à jour, ou correctifs avant la mise en production

**Anticipation et conduite du changement**

* Participe à l’organisation des formations
* Participe aux actions de formations le cas échéant sur les outils d’assistance (SATIS)

|  |
| --- |
| **Qu’attend-on de vous ? COMPETENCES / QUALITES REQUISES (copier-coller)** |
|  |

Savoir-faire :

N°1 : Aisance informatique

N°2

N°3

Connaissances professionnelles

N°1 : Gestion des canaux de sollicitations (ticketing, mails générique et centre d’appel)

N°2 : RGPD et Charte des usages informatiques

N°3

Qualités requises :

N°1 : Rigueur, fiabilité et méthode

N°2 : Qualités relationnelles, capacité d’écoute et sens pédagogique

N°3 : Goût pour le travail collectif

Formation et / ou expérience professionnelle souhaitée(s) :

|  |
| --- |
| **Les plus - Avantages (copier-coller)** |

Éléments valorisant le poste – exemples :

* Modalités de travail facilitant l’équilibre vie privée/vie pro : Télétravail possibles- Horaires flexibles
* 25 jours de congés annuels (+2 jours de fractionnement possible) + 27 jours de RTT (au prorata de la présence et de la quotité de travail)
* Œuvres sociales, accès aux structures sportives et culturelles de la Ville
* Versement forfaitaire destiné à couvrir une partie des cotisations complémentaires de santé
* Possibilité d’ouvrir un Compte Épargne-Temps
* Restauration collective

|  |
| --- |
| **Quelles particularités du poste ?Conditions particulières d’exercice/horaires/astreintes (copier-coller)** |

* Indiquer si Temps incomplet : temps complet
* Indiquer si astreintes et quelles formes : pas astreinte
* Indiquer horaires particuliers : horaires variables

|  |
| --- |
| **Processus de recrutement (copier-coller)** |
| Envoyer CV et lettre de motivation à Madame Samia KHAMLICHI**Rémunération (copier-coller)** |
| Saisie obligatoire dans le SI – si non définissable indiquer un simple trait « - »**CONTACT (copier-coller)** |

Corinne MORIN, Chef du Support Applicatif Métier

par Email : corinne.morin@paris.fr

ou Tél. :  01 43 47 71 96