

## AVIS DE VACANCE DE POSTE INTERNE et EXTERNE Hotliner informatique

N° 3422 du 23 MAI 2024

Un poste d'adjoint technique est à pourvoir pour exercer les fonctions d'hotliner informatique au sein du service Systèmes d'Information – Support et Ressources, du Groupement Technique et Logistique de la sous-direction de l'état-major stratégique du SDIS de l'Hérault, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2024.

Résidence administrative : 150 rue Supernova – parc Bel air – 34570 VAILHAUQUES

### Définition du poste :

Placé sous l'autorité du chef du service Systèmes d'Information – Support et Ressources, vous serez en charge d'assurer la maintenance du parc informatique et assurer la hotline et le dépannage auprès des utilisateurs du SDIS 34.

### Missions :

- Répondre aux besoins des utilisateurs et conduire les entretiens d'assistance au téléphone
- Réceptionner quotidiennement les tickets kimoce, typer (incident ou demande), prioriser, analyser et clôturer
- Établir un diagnostic en fonction des informations transmises
- Résoudre et assurer le suivi des tickets de niveau 1 en appliquant les procédures de traitement prédéfinies et / ou à l'aide de la base de connaissance
- Assurer l'escalade des tickets de niveau 2 vers les personnes adéquates
- Identifier les demandes récurrentes et proposer des actions correctives
- Participer aux actions de formations et de transfert de compétence
- Participer à enrichir les procédures et gérer le suivi documentaire
- Participer au bon fonctionnement des systèmes actuels en relation avec les équipes en place et les prestataires
- Garantir la fiabilité, la confidentialité, la pérennité et l'intégrité des données
- Assurer dans un second temps une astreinte hebdomadaire (Projection et mise en place d'un véhicule poste de commandement, astreinte technique)

### Savoir-faire :

- BAC+2 technique (BUT, BTS, ...) en informatique et avoir au moins 2 ans d'expérience en maintenance informatique (stages / alternances compris)
- Connaissance générale des systèmes d'exploitation Windows, réseau (niveau BTS) et des logiciels de bureautique
- Permis B

### Savoir-être :

- Etre à l'écoute et adapter son discours en fonction de l'interlocuteur
- Faire preuve de patience et de courtoisie
- Savoir gérer les priorités et avoir le sens du service public
- Etre rigoureux, autonome et disponible
- Avoir le sens du travail en équipe
- Assurer le respect de la confidentialité

### Voie de recrutement : statutaire ou contractuel

- ✓ Filière technique / cadre d'emploi des adjoints techniques territoriaux
- ✓ Ou contrat de droit public, à durée déterminée
- ✓ Poste à pourvoir à temps complet
- ✓ Rémunération de base + primes + astreintes + équivalent d'un 13<sup>ème</sup> mois + avantages sociaux.

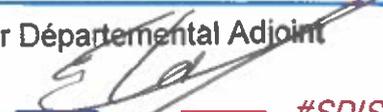
**La date limite de dépôt de candidatures est fixée au 24 JUIN 2024**

Les dossiers de candidatures, composés d'une lettre de motivation et d'un C.V seront adressés à :  
Monsieur le Président du Conseil d'Administration - DDSIS de l'Hérault - Parc bel air, 150 rue supernova - 34570 Vailhauquès  
et communiqués par mail uniquement à l'adresse suivante : [candidature@sdis34.fr](mailto:candidature@sdis34.fr)

### Contacts pour informations complémentaires :

Lieutenant-colonel Raphaël DU BOULLAY, chef du groupement technique et logistique – 04 67 10 34 31  
Monsieur Florian TAILHADES, Adjoint au chef du GTL et chef du service SI Support et Ressources – 04 67 10 20 19

Le Directeur Départemental Adjoint

  
Colonel Eric VIAL #SDIS34