



Gestionnaire de demandes informatiques F/H

Technicien.ne territorial.e

Employeur :Rennes Métropole

Direction :

Direction des Services Numériques

Effectif : 95

Leur raison d'être : Détailler ici la raison d'être de la direction.

Mettre à la disposition de la collectivité les solutions numériques adaptées à leurs besoins pour leur permettre de remplir au mieux leurs missions

Le sens de ce poste :

Au sein du service vous contribuerez à répondre aux besoins des utilisateurs de la collectivité Rennes Ville & Métropole liés à leur environnement de travail..

Environnement et conditions de travail :

Horaires : 37.5h hebdo + 15j RTT – Temps complet

Lieu de travail : DSN – 38 rue Vasselot Rennes

Matériel(s) à disposition : Environnement numérique de travail classique

Télétravail : Oui possible jusqu'à deux jours par semaine

Autres : Possibilité (exceptionnelle et prévue à l'avance)

d'intervention le soir ou le week-end (événementiel),

déplacements à prévoir sur le territoire rennais ou la métropole de Rennes.

Service :

Service Accompagnement et Usages du Numérique

L'équipe : Le rôle du service AUN est de mettre à disposition des agents de la collectivité un environnement numérique de travail adapté, de les accompagner dans sa prise en main et de leur apporter une assistance efficace et de qualité. Le service propose aussi aux citoyens des services d'accompagnement avec pour ambition de leur apporter un niveau d'aisance numérique indispensable dans leur vie quotidienne.

Effectif Service : 38

Éléments de statut:

Cadre d'emploi : Techniciens territoriaux

Parcours : P1.

Éléments complémentaires de rémunération : IFSE mensuelle brute de 370€ (techniciens) ou 495€ (techniciens principaux) + prime annuelle brute de 1016.84€)

N° du poste : TM_00478

Date de mise à jour de la fiche de poste : mai 2025

Vos 3 principales missions :

1-Assurer la gestion des demandes impactant les postes de travail sur son unité sectorielle

- Gérer administrativement les demandes (instruction, analyse et traitement, déterminer les délais de traitement)
- Gérer techniquement les demandes (analyse technique de la demande en clarifiant le besoin auprès des utilisateurs afin de proposer une réponse garantissant le meilleur compromis entre les moyens à disposition et la réponse au besoin utilisateur).
- Gérer la communication autre des demandes (est garant de la bonne information de l'utilisateur quant à l'instruction de ses demandes. Participe à l'élaboration la mise à jour et la publication des supports d'assistance et de communication sur son unité sectorielle. Participe à la circulation et au partage de l'information au sein des équipes DSN notamment en alimentant les différents référentiels documentaires mis à disposition (wiki), organise et anime les échanges avec les correspondants informatiques et responsables de service)
- Gérer le parc (contrôle et tient à jour l'inventaire du parc, alimente et enrichit la base des interventions)

2-Participer à la vie et à l'évolution du catalogue de services

- Participe à l'évolution du catalogue de service au regard des demandes utilisateurs et en accord avec la stratégie Numérique Responsable et aide au choix de logiciels et des matériels à intégrer.
- Participe à la définition des règles et des délais imposés aux utilisateurs pour la soumission de leurs demandes et participe à l'évolution des procédures de traitement des demandes

3-Assurer une veille prospective sur l'évolution des usages et une veille technologique sur son secteur d'activités

- Participation au suivi et à l'évaluation d'un projet ou d'une étude.
- Participer aux actions visant à améliorer la sécurité du parc.
- S'informer sur son domaine d'activité, partager avec d'autres entités sur les bonnes pratiques et, en accord avec sa hiérarchie, se rendre à des séminaires ou aux salons sur son secteur d'activités.

Compétences

Les compétences relationnelles :

- Animation de groupe
- Sens du relationnel qui vous permettra d'aller au contact d'une pluralité de collaborateurs dans la collectivité
- Qualités pédagogiques pour fournir des explications claires aux utilisateurs sur le fonctionnement des outils et sur les choix de dotation
- Bon niveau de communication orale et écrite
- Sens du service public, discrétion, loyauté envers l'institution

Les compétences nécessaires pour la prise de poste :

- Bonne culture des technologies de l'information et de la communication et de leurs usages
- Bonnes connaissances des dernières versions d'Active Directory, d'Exchange, de Windows Server, des suites bureautiques Microsoft et LibreOffice
- Bonnes connaissances sur les logiciels et matériels postes de travail, moyens d'impression
- Connaissances des principales règles de droit et de sécurité des outils TIC
- Très bonnes connaissances des outils de gestion de parc (notamment GLPI)

- Connaissances du fonctionnement des collectivités territoriales.

Les compétences pouvant être acquises une fois en poste :

- Numérique responsable

