

LA DIRECTION NUMÉRIQUE & SI RECRUTE UN.E TECHNICIEN.NE COORDINATEUR CHANGEMENT

Depuis 2016, Bordeaux Métropole et ses communes membres ont mis en œuvre une mutualisation de grande ampleur des services et notamment des Systèmes d'Information (15 000 utilisateurs, 500 sites et 1 000 applications métiers). Le prix Territoria d'Or 2016 qui récompense l'innovation dans les territoires lui a été décerné pour son schéma de mutualisation à la carte proposé aux communes.



**Prenez part
à la métamorphose
des services de
Bordeaux Métropole
et de ses communes en
rejoignant nos équipes.**

Dans le cadre de la mutualisation, la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI) gère les Systèmes d'Information de 14 communes. Au sein de la DGNSI, la Direction de l'assistance et de l'offre de services (DAOS) assure l'assistance utilisateur au travers notamment d'un centre d'appel unique, mais également en proximité dans les communes, de la gestion des incidents, de la maintenance et du déploiement des postes en proximité, du catalogue de services. Elle porte les stratégies d'évolution de l'environnement de travail fixe et mobile.

Vos missions.

Vous coordonnez la gestion des demandes et des incidents en lien avec l'environnement poste client, au fil de l'eau ou en mode projet, de la phase d'analyse à la réalisation des opérations. Vous assurez le dispatch et l'interface entre les différents acteurs (internes et externes) en veillant au respect de la qualité de services délivrés aux utilisateurs et des procédures en vigueur.

Vous êtes l'interlocuteur privilégié de Bordeaux Métropole pour les managers opérationnels du partenaire dans le cadre de l'exécution du marché. Vous assurez l'interface entre le partenaire et les équipes internes de Bordeaux Métropole. Vous suivez, facilitez et gardez la bonne exécution de la prestation ainsi que la récolte et la diffusion des informations et outils nécessaires. Vous préparez les supports des instances de pilotage. Vous suivez régulièrement la demande des tableaux de bord ainsi que les bilans de suivi de l'activité de son périmètre. Vous alertez la hiérarchie sur tout problème critique et besoin d'actions préventives de fond.

Vous traitez les demandes utilisateurs à travers les tâches de préqualification et de coordination. Vous assurez le suivi global de l'avancement des demandes. Vous assistez les référents opérationnels et les techniciens de proximité dans l'exercice de leurs missions. Vous supervisez également l'ensemble des demandes en cours de traitement pour les groupes Hors DAOS et DAOS Proximité. Vous assurez le suivi global de l'avancement des incidents affectés aux techniciens de proximité. Vous pilotez l'encours, tous groupes de traitement confondus.

● — **Votre Profil.**

Vous avez des connaissances de la fonction publique territoriale, mode projet et du management transverse. Vous maîtrisez le système d'information et de la gouvernance associée, des outils de gestion des services d'assistance.

Vous pilotez les activités suivantes : Tableaux de bord, coordination, suivi contractuel.

Vous maîtrisez toutes les technologies liées à l'environnement numérique de travail (ordinateur, téléphonie, moyens d'impressions, câblage, réseau, systèmes d'exploitation, logiciels bureautiques et métiers, support utilisateurs), configuration et maintenance, gestion de temps, respect des procédures, gestion des problèmes, gestion de planning, outil IT, gestion CMDB

Vos qualités ? engagement, curiosité, autonomie, organisé, volontaire, force de proposition, rigueur, travail en équipe, aptitudes relationnelles, sens du service, prise d'initiative, bonne expression orale et écrite, rigoureux, sens du contact, partage et transfert de connaissances.

● — **Les informations pratiques.**

Quand ? **dès que possible**

Où ? **Bordeaux Métropole – Hôtel de Bordeaux Métropole**
Esplanade Charles de Gaulle, 33045 Bordeaux

● — **Pour Postuler.**

Déposer votre candidature sur recrutementnumerique@bordeaux-metropole.fr