

Pour accompagner son développement, Terres de Montaigu recrute :

## Un Responsable Support Informatique (F/H)

*Poste permanent de catégorie B, filière technique, à temps complet*

*Recrutement par voie statutaire ou contractuelle, à pourvoir au 02/11/2024*

### Nous.

Une communauté d'agglomération, audacieuse, ambitieuse et innovante.

**Audacieuse** puisque quotidiennement de nombreux défis sont relevés pour améliorer la qualité de vie et de services de nos habitants.

**Ambitieuse** puisque le 1<sup>er</sup> janvier 2022, Terres de Montaigu est devenue une communauté d'agglomération, organisée autour de sa ville-centre, Montaigu-Vendée (20 000 habitants).

**Innovante** puisque notre territoire est porté par un écosystème économique riche et dense (2.600 entreprises et 20.570 emplois dont 40% relevant du secteur industriel) ainsi qu'une population jeune et dynamique (40% de la population a moins de 30 ans).

Terres de Montaigu, pour créer, avancer et vous épanouir dans un cadre où le collectif, le respect et la convivialité sont des valeurs fortes.

Après avoir organisé ses systèmes d'information autour des activités support aux utilisateurs (4 agents), infrastructure et réseaux (2 agents) et gestion de projets (2 agents), Terres de Montaigu associée à ses communes membres souhaite poursuivre sa transformation numérique pour rendre un service efficient, de qualité et toujours plus accessible aux habitants.

### Descriptif de votre poste.

Au sein de la Direction des Systèmes d'Information et de la Transition Numérique, sous l'autorité du Directeur, vous pilotez et coordonnez les activités informatiques liées au « support utilisateurs », principalement réparties sur la gestion des installations et la maintenance des matériels informatiques (1100 ordinateurs, 450 smartphones, 125 imprimantes), ainsi que sur l'assistance auprès des agents et des élus.

Dans ce cadre, vous organisez les activités du service dans une démarche d'optimisation et de qualité du service rendu à ses « clients » internes.

Vous accompagnez et conseillez les élus, les services et les directions.

Vous gérez les interventions du service sur l'ensemble du territoire, pour l'ensemble des services communautaires et vous garantissez un service de support de qualité aux 900 utilisateurs.

Vous encadrez et animez votre équipe de 4 agents dans un esprit collaboratif.

### Vos missions

Vous garantissez la bonne organisation et la bonne gestion du service Support, en pilotant, en optimisant et en animant l'activité « support utilisateurs », et vous prenez notamment en charge :

- La gestion des postes de travail, ainsi que l'assistance aux utilisateurs (hotline, dépannage sur sites), au sens large ;
- La mise en place des processus du service support et l'établissement des documents et procédures permettant d'optimiser le fonctionnement du service ;
- La planification globale des plannings de travail et des projets ;
- La rédaction des marchés, des avenants et des pièces annexes en relation en collaboration avec le service des marchés, ainsi que le suivi des marchés ;
- La mise en place et le suivi des indicateurs de suivi de l'activité du service support.

Vous êtes responsable des actions et des résultats de votre service :

- Assurer l'installation, la maintenance et le dépannage des postes ;
- Gérer la base des équipements (CMDB) ;
- Garantir la sécurité et le bon fonctionnement des équipements utilisateurs, l'intégrité et la confidentialité des données gérées ;
- Accompagner et conseiller les élus et les agents au quotidien ;
- Contribuer aux préparations des réunions des instances et commissions (note, diaporama, ...) en sécurisant les actes réglementaires et décisionnels ;
- Participer aux commissions si besoin, et aux réunions techniques internes et externes (réunion d'information des habitants) ;
- Organiser l'information et participer à l'élaboration de la communication ;
- Contribuer à l'élaboration des budgets et à leur suivi en collaboration avec la hiérarchie et la direction des affaires financières ;
- Evaluer ou participer à l'évaluation des activités du service et proposer des axes d'améliorations ;
- Piloter les relations avec les prestataires, fournisseurs et éditeurs ;
- Assurer la veille réglementaire, stratégique et prospective de manière à anticiper notamment les évolutions technologiques et sécuritaires des matériels, infrastructures et réseaux ;
- Assurer le management du service ;
- Rendre compte de ses activités au Directeur ;
- Réaliser à la demande de sa hiérarchie toute mission complémentaire.

Des projets d'organisation ou opérationnelles vous seront également confiés. Le déploiement de InTune pour les l'ensemble des postes de travail et des smartphones est un exemple. Vous animerez ces projets et serez comptables de leur bonne exécution.

Vous endossez un rôle de représentation et en particulier, vous rencontrerez chaque année chaque DGS de chaque commune pour réaliser un bilan de l'année écoulée et recenser leurs besoins en matière informatique, en vue de la préparation du budget de l'année suivante.

Votre management participatif permet à chaque membre du service support de s'épanouir et assure une bonne cohésion d'équipe. Votre sens du service contribue à rendre un service efficient aux utilisateurs, en toute situation.

## **Votre profil.**

De formation Bac+2 ou Bac+3 en informatique, complétée d'une expérience significative, vous disposez des savoirs suivants :

- Connaissance des marchés publics ;
- Maîtrise des techniques en matière d'infrastructures et de réseaux informatiques ;
- Maîtrise du fonctionnement et du processus décisionnel des collectivités territoriales
- Maîtrise de l'environnement territorial, ses enjeux, ses évolutions et son cadre réglementaire ;
- Maîtrise de la conduite et de l'animation de projets ;
- Maîtrise des techniques de management et de gestion de conflits ;
- Maîtrise des outils informatiques et des technologies de l'information et du numérique.

Votre expérience technique vous confère une maîtrise des technologies suivantes :

- Des environnements Windows (10&11), serveurs (AD 2012 à 2016), RDS, Citrix ainsi que les GPO ;
- Des suites bureautiques Microsoft Office 2019-2021 et Office 365 ;
- Des anti-virus ;
- Des outils d'inventaire et de CMDB comme GLPI ;
- Des outils de déploiements automatisés, comme MDT et InTune.

Votre diplomatie et votre capacité à vulgariser vous permettent de communiquer avec toutes les populations (agents, élus, prestataires). Vous êtes en mesure de représenter la Direction Informatique et d'en donner une image positive en toute circonstance. Vos qualités relationnelles, d'écoute et votre sens de la pédagogie sont reconnues.

Votre capacité d'engagement, votre rigueur, votre réactivité et votre capacité à poser les sujets sont des atouts majeurs sur ce poste stratégique. Pour réussir, votre disponibilité, votre esprit d'équipe et votre sens du service seront également essentiels.

**Rémunération** : rémunération statutaire + IFSE + CIA annuel.

**Avantages liés au poste** : carte tickets restaurant + mutuelle (contrat groupe à tarif négocié) + prévoyance (avec participation employeur) + avantages du Centre National d'Action Sociale (prestations d'action sociale) + COS (Comité d'œuvres sociales).

**Conditions de travail** : Poste à temps plein, base 37h30 hebdomadaire avec 14 RTT ; Nouveaux locaux en 2025 avec l'extension de l'hôtel intercommunal ; Déplacements sur le territoire (véhicule de service Permis B) ; Astreintes rémunérées (fréquence : 1 semaine complète d'astreinte tous les 4 à 5 semaines).

**Transport et déplacements** : participation employeur de 75% aux frais pour les trajets domicile-travail en transport public + accès aux véhicules de service (voitures et vélos à assistance électrique) ou défraiement pour les déplacements professionnels. Possibilité d'organiser du covoiturage avec les collaborateurs de la Collectivité via l'application Karos.

---

## Modalités de recrutement.

Emploi permanent à temps complet à pourvoir dans le cadre d'emplois des techniciens (B), par voie statutaire ou contractuelle. Poste à pourvoir au **02/11/2024**.

**Candidatures** : adresser CV, lettre de motivation avec prétentions salariales et arrêté de nomination pour les fonctionnaires avant le 16/09/2024 par mail à [recrutement@terresdemontaigu.fr](mailto:recrutement@terresdemontaigu.fr)

ou par courrier à Terres de Montaigu - Direction des ressources humaines 35 avenue Villebois Mareuil – BP 40306 - 85603 MONTAIGU-VENDEE

**Contact** : Thierry VRIGNAUD, Directeur Systèmes d'Informations et Transition Numérique, 02 51 46 30 00.

**Jury d'entretiens envisagé le 27/09/2024**

---

## Terres de Montaigu, c'est aussi...

### Une situation géographique accessible

Accès facile en train (25 mn de Nantes, de la Roche-sur-Yon) et par les axes routiers (A83 et A87)

### Un territoire culturel et sportif

Printemps du Livre, Mondial Football Montaigu, fort tissu associatif, etc.

### Des services à la population nombreux et de qualité

170 commerces, gare SNCF, centre hospitalier départemental, collèges, lycées, instituts d'enseignement supérieur, centre aquatique, théâtre, cinéma, conservatoire de musique...