


FICHE DE POSTE

	Syndicat Intercommunal des Technologies de l'Information pour les Villes	
FICHE DE POSTE	Date : Décembre 2019	
Intitulé fonction	Chargé(e) de Support et Projet	
Statut	Catégorie A ou B – Tit. ou cont.	
Contexte	<p>Le SITIV est un syndicat intercommunal délivrant des moyens et services dans le domaine du numérique aux Villes membres : applicatifs dans les domaines du collaboratif, de l'internet, de la finance, des Ressources Humaines et des services à la population notamment.</p> <p>Nous sommes 30 collaborateurs dédiés au service numérique.</p> <p>Le SITIV effectue l'assistance et le support aux utilisateurs des solutions déployées.</p> <p>Le service relations adhérents recherche pour son siège un chargé(e) de support et projet d'application.</p>	
Rattachement	Service Relations adhérents	
Missions	<p>1/ Mission principale : Support applicatif et hébergement, relation adhérent</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposer du plus haut niveau d'expertise sur l'ensemble des services applicatifs mis à disposition des Villes membres du SITIV –Participer au processus de formation continue. • Prise d'appels et support utilisateurs de 1^{er} et 2^{ème} niveau du S.I.T.I.V. (applications métiers gérées par le S.I.T.I.V.) dans un souci de permanence de la qualité de la relation avec les villes. • Garantir le respect des engagements qualités du service et contribuer à l'amélioration de la démarche ITIL du SITIV • Capitalisation des savoir-faire et bonnes pratiques, alimentation base de connaissance, reporting. • Participer à l'amélioration continue des services produits par le SITIV • Détecter les besoins de formation et d'assistance, susciter et détecter les projets d'amélioration continue <p>2/ Mission corollaire et complémentaire : Pilotage de projets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vous prendrez en charge le suivi, en coordination avec le Responsable de domaine, la consolidation et le déploiement de fonctionnalités métiers présentes au catalogue de service du SITIV. 	
Activité et tâches	<p>Mission support applicatif Service support de 1^{er} et 2^{ème} niveau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer les incidents et demandes sur procédure (prise d'appel et qualification, support utilisateurs de 1^{er} niveau et 2^{ème} niveau sur les applications) : saisie des tickets dans l'outil de gestion des incidents et demandes, suivi, alertes, relances, résolution, clôture • Procéder à l'escalade des tickets non résolus • Identifier les problèmes (analyse des incidents et demandes suivant leur fréquence) • Mettre à jour des configurations (CMDB) et de la base de connaissances • Assurer une mise à niveau permanente de ses compétences sur l'ensemble des domaines gérés par le SITIV, RH, Finances, Action sociale, internet ... <p>Mission projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vous proposerez et piloterez les projets d'évolution dans un cadre préalablement défini avec les parties prenantes des projets et dans le cadre d'une programmation annuelle et/ou pluriannuelle. • Vous organiserez la mise en œuvre des projets : planification, supervision des installations et intégrations, formations, paramétrage, recettes, démarrage. Vous rédigerez les spécifications fonctionnelles et techniques des projets en lien avec les parties prenantes, participerez à la conception des documents marchés, à la consultation et au choix des solutions. 	

FICHE DE POSTE

	Missions annexes au service Relations Adhérents <ul style="list-style-type: none">• Participer à la réalisation des documents de reporting de l'activité• Prendre en charge la logistique des formations (au niveau applicatif et bureautique)
Relations	Utilisateurs des Villes, Equipe SITIV, services informatiques, services métiers - prestataires et direction des villes sur la mission projet.
Compétences requises	<ul style="list-style-type: none">- Appétence au numérique, capacité d'analyse et d'adaptation aux outils informatiques- Connaissance de base des techniques : bureautique, messagerie, collaboratif- Connaissance appréciée des métiers des collectivités territoriales : finances, RH, marchés, etc.- capacité de synthèse, et relationnelle avec les directions métiers et de manière générale au travail d'équipe.- Aptitudes à la polyvalence, adaptabilité, sens de l'organisation et réactivité- Sens du service- Agent titulaire (Cadre d'emploi Attaché - Ingénieur) ou contractuel- Etre titulaire d'un diplôme bac + 3 à bac + 5
Contact	<ul style="list-style-type: none">- Pôle Ressources- poleressources@sitiv.fr- 04 72 89 05 10