

**Recrute :**

**LE RESPONSABLE DU CENTRE DE SERVICE**

**DE SA DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION**

---

**CONTEXTE :**

Au nord du département de la Loire, Roannais Agglomération, les communes de Roanne, Mably, Villerest, Commelle-Vernay, le Syndicat Mixte Roannaise de l'Eau et l'Office de Tourisme ont décidé en 2011 de mutualiser leurs ressources et moyens consacrés aux Systèmes d'Informations pour créer un service commun : la Direction des Systèmes d'Informations, dotée de vingt collaborateurs et portée par la Communauté d'Agglomération. Elle gère un parc de plus de 1500 postes de travail (dont 500 pour les écoles) au bénéfice de 1200 agents, répartis sur l'ensemble des entités, 203 applications dont 35 entièrement mutualisées, une téléphonie sous IP.

Après 4 années de fonctionnement, la DSI s'oriente vers une nouvelle organisation structurée autour de trois pôles: centre de service, projets/ applications, et infrastructures.

En s'appuyant sur les points forts de la situation actuelle, (infrastructures solides, parc de PC moderne et renouvelé, déploiement de la fibre,...), il s'agira de développer la dimension SI (e-Administration, GRC, outils transversaux,...) et l'approche « service » (direction trop orientée technologie et pas assez service) pour faire face aux enjeux des cinq années à venir.

L'un des deux cadres recrutés assurera la fonction d'adjoint au directeur.

**FINALITE DU POSTE DE RESPONSABLE DU POLE CENTRE DE SERVICE :**

Sous l'autorité du Directeur des systèmes d'information, la personne recrutée aura pour mission de mettre en place puis piloter ce centre de services, épicerie de la nouvelle organisation fonctionnant tel un guichet unique pour les utilisateurs de services informatiques, en charge de résoudre directement les demandes d'assistance technique sur les postes de travail et la téléphonie, mais également d'interfacer et suivre les autres demandes vers les unités compétentes.

**MISSIONS PRINCIPALES**

1 - Assurer la gestion et le management du centre de services :

La personne recrutée devra prioritairement revoir les profils de poste et organiser son équipe de manière à en valoriser les potentiels, équilibrer, planifier les charges de travail et

développer des complémentarités concourant à favoriser une synergie entre les intervenants des différents pôles de la DSI.

Il s'agira également de réfléchir à la mise en place de procédures orientées service vers les utilisateurs, dans une optique pédagogique et adaptée, afin de garantir la maîtrise d'usage du système d'information au sein des entités membres et des utilisateurs.

Dans le respect des partenariats en cours, ce manager devra se comporter en chargé de comptes, à l'écoute du client, en capacité de dialoguer, proposer, d'innover des solutions à inclure dans le catalogue de services, et d'impulser dans son équipe l'esprit de service, garant du niveau de réponse attendu.

Il aura en charge la gestion du budget du centre de services, la production de tableaux de bord rendant compte de l'activité et la communication globale auprès des utilisateurs.

## 2- Effectuer le pilotage opérationnel de l'activité:

Dans le respect d'une charte de qualité de service à élaborer, il s'agira d'organiser, planifier toute l'assistance informatique, ce qui suppose la mise en place et l'amélioration continue de l'ensemble des processus, la capitalisation d'informations sur les services fournis par la DSI tant pour les utilisateurs que pour les intervenants, le développement de la compétence interne et de l'industrialisation de l'activité.

Participation à la maintenance des logiciels

Des outils seront mis en place pour suivre la réalisation des interventions des collaborateurs et des prestataires

## 3- Gérer le parc des équipements / postes de travail

Elaboration et Communication sur un référentiel d'attribution de matériel, sur les procédures d'installations informatiques et téléphoniques (développement maîtrisé et évolutif selon les besoins: PC fixe, portable, tablettes, smartphone, logiciels attachés,...), sur la maintenance et le suivi des garanties relatives aux postes de travail

Analyse des besoins informatiques des services

Elaboration des cahiers des charges techniques en vue des marchés à effectuer

Gestion de la sécurité des postes de travail en relation étroite avec le pôle SRT (Systèmes, réseaux, téléphonie)

## **PROFIL :**

- Formation de niveau supérieur en systèmes d'information et si possible téléphonie avec mise en pratique significative
- Expérience et qualités managériales indispensables et éprouvées, au service de la motivation d'une équipe
- connaissance des référentiels de bonnes pratiques du domaine informatique (ITIL)
- veille technologique, capacité d'analyse et d'adaptation dans le domaine fonctionnel et technique, créativité et recherche permanente d'optimisation du service rendu
- Aisance dans le travail partenarial (capacité à développer des projets, des partenariats et à les animer), qualités relationnelles (contacts de qualité avec les utilisateurs et les collaborateurs)

- connaissance des collectivités territoriales et des enjeux liés à la mutualisation d'un service, capacité de gestion budgétaire, appréciées

**CONDITIONS D'EXERCICE :**

- Poste à temps complet à pourvoir le plus rapidement possible
- Rémunération statutaire + Régime Indemnitaire + CNAS et chèques déjeuner
- Astreintes selon les nécessités de service
- Lieu d'affectation : NUMERIPARC, 27 Rue Lucien Langénieux 42300 ROANNE

**Candidature (lettre de motivation + CV ) à adresser avant le 19 décembre 2015 à :**  
Monsieur Yves NICOLIN, Président de Roannais Agglomération, 63, rue Jean Jaurès –  
BP 70005 - 42311 ROANNE CEDEX sous référence RCS

Pour tous renseignements complémentaires, s'adresser à :

Questions techniques : Nour Eddine KALIM, DSI : [nkalim@roannais-agglomeration.fr](mailto:nkalim@roannais-agglomeration.fr)

Questions administratives : Marie-Noëlle LAURENT, DRH : [mllaurent@roannais-agglomeration.fr](mailto:mllaurent@roannais-agglomeration.fr)