



La communauté d'agglomération de GrandAngoulême regroupe 38 communes, sur un territoire de 646 km², 141 000 habitants et 750 agents.

Le territoire du GrandAngoulême est un lieu de passage aux portes du sud-ouest, à égale distance de Bordeaux, Poitiers et Limoges. A 35 minutes de Bordeaux et 1h45 de Paris en TGV, il offre une très bonne qualité de vie grâce à sa situation privilégiée à proximité de l'océan atlantique, au cœur d'un territoire vert.

GrandAngoulême recrute pour la direction des systèmes d'information e-administration :

1 Responsable service aux utilisateurs et exploitation (H/F)

Cadre d'emplois des techniciens (cat B) ou des ingénieurs (cat. A)

- Emploi permanent-

(par mutation, détachement ou liste d'aptitude)

Sous l'autorité du Directeur des Systèmes d'informations, composé d'une équipe de 4 agents, le service d'assistance aux utilisateurs et exploitation assure la gestion des solutions informatiques matérielles, logiciels bureautiques, pré-câblage mis à disposition des utilisateurs. L'équipe assure également la gestion de la téléphonie IP et le support de premier niveau. A ce titre votre rôle consistera à organiser les activités de l'équipe, développer le catalogue de service, veiller à la qualité des interventions et du parc informatique. La participation aux projets transversaux de la DSI et le lien régulier avec les services utilisateurs sont également des aspects clés du poste occupé.

Missions principales

Organiser, gérer et manager les activités de la cellule service aux utilisateurs et exploitation

- Organiser, coordonner et contrôler les activités de l'équipe et des prestataires : calendriers, objectifs, rôles fonctionnels, participation aux projets, délégations
- Adapter et coordonner les activités de l'équipe aux projets Etudes, aux moyens du service commun systèmes et réseau et aux projets transverses de la DSI
- Adapter une organisation optimale de l'équipe pour assurer la continuité des systèmes d'information

Gestion de la relation aux utilisateurs

- Organiser les rencontres périodiques avec les services utilisateurs pour prendre en compte leur besoins
- Organiser et superviser l'assistance aux utilisateurs sur le périmètre du parc et des logiciels métiers
- Coordonner les interventions (déménagements, mises en services, mise en place de nouveaux sites ou services)

Organiser la gestion de parc (matériel, logiciel, services) et leur cycle de vie

- Définir les règles de gestion des ressources et mettre en place les outils pour appliquer ces règles (logiciels, procédures)
- Etablir les besoins récurrents et ponctuels des services
- Superviser ou réaliser l'achat et l'approvisionnement en matériel, licences logicielles ou lignes téléphoniques en respectant les règles d'achat public
- Réaliser les dotations, les installations et le maintien en condition opérationnel des matériels, logiciels (métiers ou génériques) et services
- Mettre en place et tenir à jours les tableaux de bord permettant de piloter nos ressources

Conduire les projets d'évolutions techniques

- Mettre en place, maintenir et exploiter des systèmes, techniques et pratiques favorisant la gestion efficiente de nos outils
- Gérer la mise en œuvre, en mode projet, des réalisations techniques Coordonner les équipes internes et externes
- Assurer une veille technologique sur les évolutions techniques et être force de proposition

Informations complémentaires

- Lieu de travail : 25 Boulevard Besson Bey 16000 ANGOULEME
- Temps de travail à 37h du lundi au vendredi

Profil

- Titulaire ou lauréat du concours ou à défaut de formation supérieure Bac +3/5 en informatique / une expérience similaire ou comparable dans la fonction publique serait un plus
- Maîtriser les outils opérationnels liés aux supports utilisateurs et à l'exploitation
- Ecrire un cahier des charges techniques (cctp) pour les marchés
- Savoir pratiquer une méthodologie de maintenance des systèmes
- Connaissances des socles techniques : Systèmes d'exploitation, SGBD, Langages et scripts de programmation, réseaux et télécommunications
- Savoir rendre compte
- Etre rigoureux.se, exigence des processus de qualité et de traçabilité
- Apprécie le travail en équipe, avoir un bon relationnel,
- Sens de l'écoute et pédagogie indispensable
- Aisance relationnelle et rédactionnelle
- Capacité managériale, contrôles, esprit d'audit permanent
- Détenir le permis B

Poste à pourvoir 1^{er} février 2026

Poursuivant les engagements de la charte pour l'égalité professionnelle contre les discriminations, GrandAngoulême veille au respect des diversités au sein des services communautaires

Merci d'adresser votre dossier de candidature (lettre de motivation, CV, copie des diplômes) à Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération drh@grandangouleme.fr

Tout dossier de candidature incomplet ne sera pas étudié

Date limite de dépôt des candidatures : 13/12/2025