

Civils de la Défense

Plateforme de recrutement de personnel civil
contractuel du ministère des Armées

OPERATEUR SIC DE SOUTIEN A DISTANCE F/H

Maisons-Laffitte, 78, Yvelines, Île-de-France

Type de contrat	Niveau d'études
CDD 3 ans	Bac ou équivalent
Prise de fonction souhaitée	Date limite de candidature
01/05/2025	04/05/2025
Domaine professionnel	Niveau d'expérience
Systemes d'information	Débutant (0 à 5 ans)
Rémunération	Avantages liés au poste
mensuel net annuel brut (selon expérience)	Parking RTT
Contraintes particulières d'exercice	Télétravail
Astreintes	Non

Descriptif de l'organisation

La Direction Interarmées des Réseaux d'Infrastructure et des Systèmes d'Information (DIRISI) est l'opérateur unique des systèmes d'information et de communication du ministère des armées. Elle est constituée d'un échelon central et de différents organismes répartis en métropole, outre-mer et à l'étranger, représentant un effectif global d'environ 7 000 personnes. Le Pôle Opérationnel Espace Numérique de Travail (POENT) gère le paramétrage et la configuration des postes de travail de l'ensemble du personnel du MINARM et assure le rôle d'opérateur de soutien et de remédiation à distance auprès des utilisateurs. Il s'appuie sur un Etat-Major, 3 centres de services nationaux (SDK Metz, Rennes et Maisons-Laffitte) et un centre national de configuration informatique (CNCI Suresnes). Le SDK Île-de-France est constitué de 4 services : Front Office, Back Office, coordination et commandement.

Descriptif des missions

Le Front Office est chargé de l'accueil des utilisateurs, de leur information, du traitement des incidents et des demandes d'évolution.

Affecté au plateau 1 du Front Office, le titulaire du poste officie sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Interface directe entre l'utilisateur et l'opérateur SIC, il est le premier niveau de contact permettant d'assurer le rétablissement du service. Autonome, il réalise le support technique de niveau 1 portant sur les postes de travail et la téléphonie.

Dans le cadre de votre activité, vous serez amené(e) à :

- Gérer les demandes de services, prendre en compte les demandes de service, qualifier les demandes et aiguiller les demandes.
- Résoudre les incidents, analyser les dysfonctionnements, appliquer les solutions en utilisant les bases de connaissances (directives d'exploitation, fiches réflexes, etc.) et par télé-administration.
- Délivrer les services: administrer les comptes utilisateurs, les droits et les ressources associées, administrer les messageries (nominative et fonctionnelle) et déployer les logiciels à distance.
- Assurer les relations avec les usagers, assister et informer les usagers par téléphone et suivre les demandes de services (suivi des actions, relances, traitement des rejets, etc.).
- Entretenir les relations avec les centres de la DIRISI-IdF/8ème RT, échanger avec les techniciens des CIRISI.
- Assurer l'hypervision des SIC, assurer une veille active des incidents (corrélation) et alerter et rendre compte vers son supérieur hiérarchique N+1.

Profil recherché

Vous êtes organisé(e), méthodique, rigoureux(se) et possédez une grande capacité à travailler en équipe tout en étant autonome. Vous avez le souci de la satisfaction client, le sens des relations humaines. Vous êtes prêt à mettre vos connaissances techniques au profit des autres tout en recherchant à vous améliorer et à améliorer la performance de votre service.

Process de recrutement

- Si votre candidature est présélectionnée, un entretien téléphonique vous sera proposé pour apprécier vos attentes et motivations.
- Si cette première étape est concluante, un entretien en présentiel ou à distance vous sera proposé avec l'employeur et éventuellement le service des ressources humaines.
- Les suites données à votre candidature vous seront communiquées par l'employeur à l'issue de cet entretien.

Référence : 0AHX001106