

**Technicien(ne) Support Informatique &
Métier F/H (CDD)**

Évoléa, Société Coopérative d'Intérêt Collectif d'HLM, gère un patrimoine d'environ 7 500 logements réparti sur l'ensemble du département de l'Allier et emploie 140 collaborateurs.

Évoléa est également propriétaire et gestionnaire de trois Résidences Spécifiques pour étudiants, jeunes actifs et personnes âgées à Moulins : la résidence intergénérationnelle Bon Pasteur située Rue des Remparts, la résidence autonomie Sainte Thérèse située Rue des Potiers et la résidence étudiante Le Campus située Rue de Bad Vilbel. Une quatrième résidence pour étudiants sera prochainement ouverte.

Travailler chez un bailleur social comme Évoléa, c'est s'engager pour des valeurs fortes : solidarité, utilité sociale, bienveillance, proximité, performance, etc..., et surtout au service de l'humain !

Évoléa, c'est aussi une entreprise qui vous propose un cadre de travail de qualité, dans une ambiance collaborative, et qui s'engage en faveur de l'égalité professionnelle et de la mixité.

Alors, envie de tenter l'aventure avec nous ? Ça tombe bien ! Nous recherchons, dans le cadre d'un remplacement, un(e)

Technicien(ne) Support Informatique & Métier F/H en CDD

La mission

Au sein de l'équipe SI, vous assurez le support aux utilisateurs sur l'ensemble des sites du groupe. Vous intervenez à la fois sur les problématiques liées au poste de travail (niveau 1) et sur les outils métiers, notamment la solution ERP utilisée par les équipes.

Dans une logique de qualité de service et de respect des engagements, vous prenez en charge les sollicitations utilisateurs de bout en bout.

À ce titre, vos missions principales sont :

- Assurer le traitement des demandes et incidents utilisateurs (support N1 poste de travail et applicatif métier / ERP)
- Diagnostiquer à distance les dysfonctionnements matériels, logiciels ou applicatifs
- Apporter une résolution rapide lorsque cela est possible en niveau 1
- Accompagner les utilisateurs dans l'usage des outils informatiques et métiers (assistance, pédagogie, prise en main à distance)
- Assurer la gestion complète des tickets dans l'outil de ticketing, dans le respect des engagements de service :
 - Suivi des TTO (Time To Own)
 - Respect des TTR (Time To Resolve)
- Qualifier, prioriser (en support du Responsable S.I.) et suivre les demandes jusqu'à leur résolution
- Escalader les incidents non résolus en niveau 1 vers :
 - Les équipes internes de niveau 2
 - Ou les supports des éditeurs / prestataires externes
- Assurer le suivi des escalades et la communication avec les utilisateurs
- Réaliser le reporting d'activité et contribuer à l'amélioration continue du support
- Participer aux opérations de déploiement, mises à jour et maintenance des outils

Le profil idéal

Issu(e) d'une formation supérieure en informatique de niveau Bac +2 à Bac +5, vous justifiez d'une première expérience en support utilisateurs.

Vous possédez de solides compétences sur l'environnement poste de travail, incluant Windows, les outils bureautiques et les périphériques. Vous maîtrisez également les outils collaboratifs et de communication tels que la visioconférence et la téléphonie. Vous êtes à l'aise avec les outils de ticketing ainsi qu'avec la gestion des incidents. Enfin, une appétence ou une expérience préalable sur les outils métiers, comme les ERP ou logiciels de gestion, est fortement appréciée.

Doté(e) de bonnes qualités relationnelles, vous assurez le contact avec les utilisateurs avec écoute et pédagogie. Vous êtes également reconnu(e) pour votre capacité d'analyse et votre réactivité.

Vous ne cochez pas toutes les cases ? Pas de panique ! Pour garantir votre réussite, nous assurons, dès votre arrivée, votre intégration avec un parcours individualisé et nous vous accompagnons en mettant en œuvre un programme de formation adapté à vos besoins.

Les conditions d'embauche

Nous vous proposons ce poste en **CDD à terme imprécis en remplacement d'un salarié absent**, au statut **Agent de maîtrise**, à **temps plein**, à raison de 39 heures par semaine, du lundi au vendredi, avec 24 jours de RTT et 2 jours de direction fixes pour une année pleine.

Nous vous proposerons une rémunération qui valorisera votre expérience et votre potentiel, accompagnée d'avantages tels que : **prime d'intéressement, épargne salariale, tickets restaurant, compte épargne temps, mutuelle et prévoyance ...**
En complément, vous pourrez bénéficier des offres de notre Comité Social et Economique.

Le poste de Technicien(ne) Support Informatique & Métier F/H est localisé au **Siège social à Moulins**. **Nous vous attendons dès que possible !**

Enfin, sachez que nous étudions avec la plus grande attention les candidatures des talents en situation de handicap et leurs éventuels besoins spécifiques.

Vous vous reconnaissez dans ce poste ?

N'hésitez plus ! Adressez-nous votre candidature par mail à recrutement@evolea.fr.