Assistant utilisateur environnement de travail (F/H)

https://recrutement.seinemaritime.fr/front-jobs-detail.html?id_job=4057&id_origin=0

Limite de candidature	18-12-2026
Mise à jour	18-11-2026
Référence	VP-534-26/P06755
Service	DGA RESSOURCES ET MOYENS
Localisation	ROUEN / HOTEL DU DEPARTEMENT
Contrat	1- Titulaire / Lauréat concours / Contractuel
Statut	-
Fonction	A01 Agent d'accueil, d'information, de surveillance
Date de fin	18-12-2026
Filière	Administrative
Catégorie	C
Cadre d'emploi	Adjoints administratifs territoriaux
Grade	Adjoint administratif territorial, Adjoint adm. principal de 1ère classe, Adjoint adm. principal de 2ème classe

Contexte et définition du poste

Le Centre de Services rattaché au Pôles Ressources et Moyens est le point d'entrée unique pour les sollicitations internes et externes. Il prend en charge plus de 230 000 appels par an et 38 000 demandes multicanal. Son rôle principal : prendre en charge les appels téléphoniques, enregistrer les sollicitations, y apporter une réponse de premier niveau ou orienter vers les équipes compétentes.

Au-delà de ces aspects, le Centre de Services pilote également les outils de suivis, coordonne les actions transverses, anime les réseaux de correspondants (informatique, bâtimentaire …), assure le suivi des indicateurs et la gestion des contrats de service du Pôle.

MISSIONS :

- Vous réceptionnez les sollicitations des utilisateurs au travers des différents canaux (téléphones, mail, formulaires) et différentes applications
- Vous qualifiez ou complétez les demandes dans les applications de support
- Vous contribuez au 1er niveau à la résolution d'incidents (changement de mot de passe, déverrouillage des comptes, assistance bureautique...)
- Vous informez et orientez les utilisateurs vers les procédures, outils ou prestataires adaptés à leur besoin afin de les aider à trouver une solution.
- Vous évaluez l'urgence et la gravité des sollicitations reçues
- Vous alertez immédiatement en cas d'incident critique ou majeur
- Sur demande des utilisateurs, vous recherchez les dossiers en cours et informez des états d'avancement
- Vous veillez aux solutions à apporter
- Vous assurez les permanences avec les agents du Centre de Service pour couvrir l'ouverture du Centre de Services de 8h à 17h sans interruption.

Profil recherché

Cadre d'emploi des adjoints administratifs territoriaux.

- Niveau CAP, BEP ou BAC PRO.
- Vous connaissez le fonctionnement et les compétences de la collectivité,
- Vous connaissez l'organisation du pôle Ressources et Moyens et de ses directions,

- Vous êtes à l'aise dans la gestion des appels téléphoniques et dans l'usage des outils informatiques,
- Vous maîtrisez les outils bureautiques courants (Word, Excel, Outlook) et avez idéalement déjà utilisé un outil de gestion des sollicitations (help desk),
- Vous faites preuve de disponibilité, de sens du relationnel, de discrétion et d'écoute. Vous savez vous adapter aux situations variées et gérer le stress.

AVANTAGES

- Plan de Déplacement en Entreprise (PDE).
- Association du personnel https://www.apsm-seinemaritime.fr/.
- Association sportive des administrations 76 (ASDA76).
- Restaurant administratif.
- Accès gratuit aux six sites et musées du département.
- Télétravail possible.