

Assistant.e utilisateurs des systèmes d'information

- Secteur Aide sociale à l'enfance (ASE) renfort

Pôle Solidarité – Direction de l'Enfance et de la Famille – Service des Affaires Générales – Bureau des Systèmes d'Information – Domaine SI ASE	
Classification	<p>Métier de rattachement : Assistant-e Utilisateurs des SI</p> <p>Poste de rattachement :</p> <p>Filière : Administrative ou Technique</p> <p>Poste de catégorie B relevant du cadre d'emplois des rédacteurs territoriaux ou techniciens territoriaux</p> <p>Lieu d'affectation : Bureau des SI (site central : Bobigny ou Saint-Denis à partir de 2026)</p> <p>Fonction d'encadrement : Non</p> <p>Prime + NBI : B4.1</p> <p>Quotité de travail : 100 %</p>
Environnement du poste de travail	<p>Direction : Direction de l'Enfance et de la Famille</p> <p>Service : Service des Affaires Générales</p> <p>Bureau : des systèmes d'information</p> <p>Secteur : SI ASE</p> <p>Composition de l'équipe : 2 A – 5 B</p>
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : Chef.fe de secteur du SI de l'Aide sociale à l'enfance (ASE)

Raison d'être du poste Contribuer à l'activité du secteur pour assurer le bon fonctionnement des applications du SI ASE en lien avec le service métier. Déployer la politique d'assistance à l'utilisateur et assurer l'interface avec les utilisateurs, la Direction des Systèmes d'Information, les éditeurs et prestataires, dans son champ de compétences.

Missions principales:	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance fonctionnelle aux utilisateurs et suivi des incidents sur les logiciels et outils du domaine : recenser et répondre aux demandes utilisateurs, établir un diagnostic sur des cas fonctionnels récurrents (niveau 1) ou complexes (niveau 2), remonter à la DINSI si anomalie technique applicative, acquérir une connaissance affirmée des applications métier (niveau d'expertise pour diagnostic ou paramétrage) • Recette : participer à l'élaboration de cahier de recette, exécuter la recette sur des tests de correctifs, sur des évolutions applicatives ou nouvelle application. • Accompagnement au changement : rédiger des modes opératoires ou guides utilisateurs (de niveau 1 ou de niveau 2 sur fonctionnalités plus complexes), aider à l'appropriation des outils, organiser des ateliers thématiques, sensibiliser au RGPD. • Assurer l'interface avec les utilisateurs, le service ASE et la Direction de l'Innovation numérique et des systèmes d'information (DINSI). Etre en relation avec les éditeurs pour la résolution d'incidents ou l'assistance fonctionnelle. • Contribuer à l'élaboration et mise en œuvre des projets sous la supervision de Chef.fe de projet ou Chef.fe de secteur (évaluation de solution, paramétrage, recette, accompagnement au changement). • Assurer la gestion courante des applications et des outils : droits sur espaces partagés et applications, comptes et messageries, reportings ou modèles d'éditique, recenser et attribuer les matériels et périphériques en lien avec la DINSI.
------------------------------	---

Compétences

Relationnelles et managériales

- Savoir travailler en équipe
- Qualités d'écoute
- Savoir identifier le besoin des utilisateurs, transmettre les informations adaptées

Organisationnelles

- Savoir rendre compte, travailler en transversalité
- Savoir prioriser les tâches à accomplir, animer une réunion avec les utilisateurs

Techniques

- Etre en capacité de s'approprier la connaissance des outils et méthodes informatiques
- Connaissances rédactionnelles

Moyens mis à disposition :

Niveau d'études : II

Diplômes requis : Bac à Bac + 2

Expérience (s) professionnelle(s) sur un poste similaire

Souhaitée(s) Requise(s)

Caractéristiques principales liées au poste

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Horaires spécifiques | <input type="checkbox"/> Logement de fonction |
| <input type="checkbox"/> Permis de conduire obligatoire | <input type="checkbox"/> Vaccins obligatoires |
| <input type="checkbox"/> Déplacements province et étranger | <input type="checkbox"/> Port d'une tenue de travail obligatoire |
| <input type="checkbox"/> Astreintes | Autre caractéristique : |