



Caisse de
PRÉVOYANCE SOCIALE
Saint-Pierre et Miquelon

La Caisse de Prévoyance Sociale de Saint-Pierre et Miquelon recrute :

UN TECHNICIEN SUPPORT UTILISATEUR ET DÉVELOPPEMENT

en CDI

Missions

- Faciliter l'usage du système d'information pour les utilisateurs et contribuer à son déploiement et son optimisation.

Profil du candidat

- Être titulaire d'un diplôme niveau BAC dans le secteur de l'informatique.

Date limite de dépôt des candidatures :

Vendredi 10 novembre 2017 à 12h00

Merci d'envoyer CV, lettre de motivation, formulaire d'inscription et copie des diplômes à l'attention de :

Madame Sandrine LEBAILLY-ROBERT

Service des Ressources Humaines de la CPS

Angle des Bds Colmay et Thélot • BP 4220 • 97500 Saint-Pierre et Miquelon

Téléphone : 0508 41 15 89

Courriel : sandrine.lebailly@secuspm.com



Conditions d'embauche.

**À pourvoir : Un poste de
Technicien support utilisateurs et développement
en CDI à la CPS**

Inscription des candidats

Le candidat doit:

- ▶ Être âgé de 18 ans au moins
- ▶ Être titulaire d'un diplôme niveau BAC dans le secteur informatique
- ▶ Déposer sa candidature avant le 10 novembre 2017 à 12h00 au service des Ressources Humaines de la CPS, angle des bds Colmay et Thélot.

Pièces à fournir:

- ▶ Formulaire d'inscription dûment rempli
- ▶ Lettre de motivation
- ▶ Curriculum Vitae
- ▶ Copie des diplômes

Recrutement

Les candidats retenus à l'issue de l'examen des dossiers, seront soumis à un entretien d'embauche, qui se déroulera entre le 20 et 30 novembre 2017.

Un candidat sera choisi au vu des résultats et sera engagé à l'essai pour une période de 3 mois, et titularisé après 6 mois de stage, s'il donne satisfaction, sous réserve d'aptitude.

Fonctions

Fiche métier jointe.



Caisse de
PRÉVOYANCE SOCIALE
Saint-Pierre et Miquelon

FICHE DE POSTE

Technicien Support utilisateurs et développement

Identité de l'agent : A pourvoir

Statut : Technicien

Niveau de qualification : Coef 240

Salaire : 2861.27 euros brut

Fiche de poste Technicien support utilisateurs et développement au sein de la CPS

I. Finalité

Faciliter l'usage du système d'information pour les utilisateurs et contribuer à son déploiement et son optimisation.

II. Composition du service et principaux interlocuteurs

Composition :

Effectifs : 1 Responsable de Service et 1 Concepteur-Développeur

Interlocuteurs :

En interne :

- L'ensemble des services de la CPS

En externe :

- Les partenaires institutionnels
- Les fournisseurs (support matériel ou logiciel)

III. Activités

- Concevoir et développer des solutions applicatives et techniques
- Assister et conseiller les utilisateurs dans l'usage des solutions techniques et applicatives
- Recevoir les demandes utilisateurs, diagnostiquer et résoudre les incidents et en assurer le suivi
- Accompagner les utilisateurs et anticiper les déploiements des nouvelles solutions matérielles et logicielles
- Participer à l'optimisation et l'amélioration de la qualité des services informatiques

IV. Compétences

Savoirs :

- Connaître l'environnement institutionnel et les partenaires du service
- Connaître le fonctionnement général de son organisme
- Connaître les règles du secret professionnel
- Connaître le fonctionnement de son service, et l'essentiel des dossiers clés
- Maîtriser les procédures internes du service
- Maîtriser l'utilisation des technologies de l'information et de la communication nécessaires à l'exercice de ses fonctions

Fiche de poste Technicien support utilisateurs et développement au sein de la CPS

- Connaît un ou plusieurs domaines fonctionnels du SI
- Connaît l'infrastructure technique du SI (poste de travail, réseaux, serveurs...)
- Connaît les paramétrages utilisateurs
- Connaît l'outil de traçabilité des demandes et des incidents
- Connaît les engagements des conventions de service
- Connaît et comprend les missions, l'environnement et les modes de fonctionnement de la Branche et de ses organismes
- Connaît les processus métiers concernés

Savoir-faire :

- Identifier, analyser et catégoriser (analyse d'impacts) les demandes et les incidents
- Mettre en œuvre la procédure de résolution ou d'escalade adéquate à la demande, à l'incident ou au problème informatique
- Concevoir et participer aux actions d'information ou de formation adaptées
- Actualiser ses connaissances des logiciels des différents services
- Faire preuve de rigueur et d'organisation
- Savoir synthétiser dans une note l'information reçue ou traitée
- Savoir organiser ses activités en tenant compte des délais et des échéances
- Savoir réaliser des documents en respectant les règles de présentation
- Savoir proposer, par écrit, des améliorations de procédures et mettre ces dernières à jour
- Savoir coordonner les informations
- Savoir réaliser des comptes-rendus de réunion
- Savoir estimer le temps nécessaires à la réalisation de ses activités
- Savoir apporter sa contribution dans des groupes de travail internes ou externes au service
- Sait intégrer les changements et améliorations dans ses pratiques
- Savoir faire preuve de polyvalence
- Savoir faire preuve de curiosité intellectuelle
- Savoir transmettre et échanger des informations, à l'écrit comme à l'oral, de manière claire et adaptée, en fonction des situations, des interlocuteurs et des supports utilisés
- Savoir transmettre et partager ses connaissances et son savoir-faire
- Savoir instaurer une relation de confiance avec ses interlocuteurs
- Savoir gérer des situations conflictuelles
- Savoir faire preuve de bonnes capacités d'adaptation aux différentes situations
- Savoir discerner les informations confidentielles et celles diffusables
- Savoir faire preuve d'une grande discrétion

Les savoirs faire relationnels

- Savoir présenter une image positive du service et de l'organisme

Fiche de poste Technicien support utilisateurs et développement au sein de la CPS

- Savoir écouter, analyser et le cas échéant reformuler les demandes
- Savoir établir des relations de confiance avec ses interlocuteurs
- Savoir rendre compte à sa hiérarchie
- Savoir adapter son message et son vocabulaire au niveau de connaissance de l'interlocuteur
- Savoir développer des logiques de coproduction
- Avoir le sens de la relation client
- Adapter son langage aux différents interlocuteurs et savoir faire preuve de pédagogie
- Écouter et comprendre ses interlocuteurs pour prendre en compte leurs besoins
- Coopérer efficacement avec les équipes concernées

V. Formations

Diplôme niveau Bac dans le secteur informatique

VI. Positionnement hiérarchique



Date et signature de l'agent	Validation du service RH	Date et signature du N+1
------------------------------	--------------------------	--------------------------

Information :

Une fiche de poste est évolutive. Elle est revue chaque année lors de l'entretien annuel d'évaluation des acquis.



Caisse de
PRÉVOYANCE SOCIALE
Saint-Pierre et Miquelon

DEMANDE D'INSCRIPTION

Technicien support utilisateurs et développement

ETAT CIVIL : Madame Monsieur

Nom de jeune fille :

Nom :

Prénoms :

Date de naissance :

Commune :

Département :

Nationalité :

Adresse :

.....

Boite Postale :

Code postal :

Localité :

Numéro de téléphone :

Personnel :

Professionnel :

Adresse électronique :

Pièces à fournir impérativement :

- lettre de motivation
- curriculum vitae
- copie des diplômes

Réservé à la CPS,
tampon d'arrivée ou de dépôt :
(obligatoire)

DEPOT DE LA DEMANDE D'INSCRIPTION

La demande d'inscription dûment complétée, doit être déposée au service des Ressources Humaines ou adressée par pli recommandé à la Responsable des Ressources Humaines, BP 4220, 97500 Saint-Pierre et Miquelon (Tél : 41.15.89) au plus tard le 10 novembre 2017 **délai de rigueur**, le cachet de la poste faisant foi.

Pour un envoi de l'extérieur de l'archipel merci de faire suivre une copie du dossier par mail : sandrine.lebailly@secuspm.com

Pour les candidatures remises en main propre, le tampon d'arrivée de la CPS fait foi.

ATTESTATION SUR L'HONNEUR

Je certifie sur l'honneur l'exactitude des renseignements fournis et me déclare averti(e) que toute déclaration inexacte me fera perdre le bénéfice d'un éventuel recrutement.

Fait à _____, le _____

(signature précédée de la mention «lu et approuvé»)