

# LOGELIA CHARENTE RECRUTE

## UN(E) TECHNICIEN(NE) INFORMATIQUE (H/F)

CDI



**LOGELIA**

1er bailleur social de Charente

Logélia est le premier bailleur social de Charente. Il compte plus de 140 collaborateurs qui assurent les missions de construction, réhabilitation et gestion de plus de 8 000 logements et foyers.

Le (la) technicien(ne) support informatique prend en charge la réception, la qualification, la répartition et le suivi des demandes d'assistance des utilisateurs. Il (elle) assure le support technique, diagnostique les incidents, propose des solutions adaptées et veille à la satisfaction des utilisateurs dans le respect des SLA et des engagements de qualité de service.

Il (elle) contribue également à la maintenance des infrastructures systèmes et réseaux de Logélia Charente, en intervenant sur les environnements Windows, Linux, Active Directory et Office 365, tout en participant à la documentation et à l'amélioration continue des procédures.



### MISSIONS

#### Accueil et qualification des demandes

- Assurer l'accueil téléphonique du support IT et traiter les demandes entrantes (téléphone, mail, supervision, outil Ticketing) ;
- Analyser et qualifier les demandes d'assistance signalées par les utilisateurs en fonction de leur nature et de leur niveau d'urgence ;
- Créer et renseigner les tickets dans l'outil CRM/ITSM (appels, mail, supervision, sauvegardes) ;
- Orienter et escalader vers l'expert technique (interne ou externe) en fonction de l'expertise requise et du niveau d'urgence.

#### Suivi et gestion des incidents

- Assurer le suivi des tickets jusqu'à leur clôture (relance, mise à jour des statuts) ;
- Gérer les garanties matérielles et assurer le suivi des pannes ;
- Proposer des solutions temporaires ou permanentes pour éviter la récurrence des problèmes ;
- Avertir le responsable en cas de dépassement des SLA ou de réclamation utilisateur.

#### Qualité de service et reporting

- Elaborer les reportings d'activité du service support (volumétrie, délais, taux de résolution...) en lien avec le responsable ;
- Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs ;
- Évaluer les interventions en respectant les normes et pratiques en vigueur (sécurité informatique, ITIL, qualité) en lien avec l'équipe et le responsable.

#### Administration systèmes et réseaux (missions techniques)

- Gestion et création des objets et profils Active Directory, attribution de rôles et de droits ;
- Paramétrage et administration des comptes et licences Office 365 ;
- Maintenance des périphériques réseau (routeurs, switches...) ;
- Maintenance et surveillance des systèmes d'information de Logélia Charente ;
- Participation à la supervision des infrastructures.

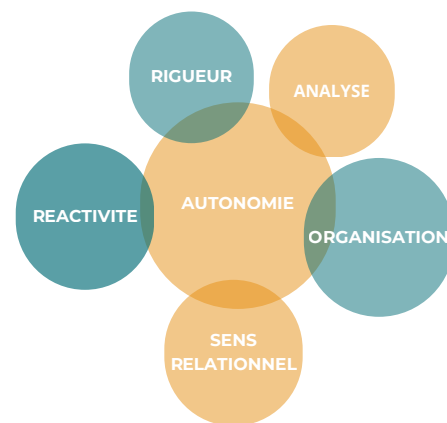


### PROFIL

- Formation Bac + 2 en informatique minimum. Débutant(e) accepté(e).
- Connaissances pratiques ITIL appréciées.
- Maîtrise des environnements systèmes Windows (Server, client) et Linux ;
- Connaissances réseau : LAN, WAN, Wi-Fi, TCP/IP, VLAN ;
- Administration Active Directory et gestion des droits utilisateurs ;
- Paramétrage et support Office 365 / Microsoft 365 ;
- Utilisation d'outils ITSM / CRM de ticketing ;
- Gestion de plusieurs lignes téléphoniques simultanément ;
- Capacité à écouter, demander les informations nécessaires et qualifier un appel efficacement.
- Gestion des situations urgentes et respect des procédures ;
- Maîtrise du Pack Office et capacité à rédiger des reportings ;
- Télémaintenance et diagnostic à distance.



### SAVOIR-ETRE & SAVOIR-FAIRE



### CONDITIONS DE TRAVAIL

Temps de travail : 39 H par semaine, horaires variables

Rémunération : A partir de 2 308.82 € minimum brut mensuel (à négocier selon le profil) x 13 mois

Autres avantages : 23 jours de RTT, Titres Restaurant pris en charge à 60 %, Prise en charge de la Mutuelle et de la Prévoyance à 60 %, Remboursement Transport à 75 %, CSE, Parcours d'intégration, Compte Epargne-Temps