



## Technicien support informatique H/F

***Et si vous réalisiez votre alternance au sein d'un organisme social et solidaire, en développement permanent ?***

Depuis 1969, Hauts-de-Seine Habitat, **premier bailleur social du département**, continue à innover et à développer des solutions de logement pour tous, en mettant le locataire au cœur de ses actions.

Rejoindre Hauts-de-Seine Habitat, c'est intégrer un office composé de **850 collaborateurs**, tous animés par la fierté de travailler pour une mission de service public, dans un organisme portant des valeurs fortes : **le sens du service, le sens des responsabilités, l'exemplarité et l'esprit d'équipe**.

Nous recherchons des alternants motivés par notre **mission d'intérêt général**, appréciant le travail en transversal, dans l'objectif de relever ensemble les défis du logement de demain et **atteindre l'entière satisfaction de nos locataires**.

Aujourd'hui, Hauts-de-Seine Habitat recherche un **alternant Technicien support informatique H/F, pour notre Direction des systèmes d'informations**.

### **Missions :**

- **Support utilisateur :**
  - Vous prenez les appels utilisateurs et apportez une assistance de premier niveau
  - Vous recueillez les informations vous permettant de diagnostiquer la nature et l'origine des incidents
  - Vous résolvez les incidents techniques liés aux éléments du parc informatique (à distance ou dans le bureau de l'utilisateur)
  - Vous guidez l'utilisateur pour résoudre le dysfonctionnement ou prendre le contrôle du système à distance
  - Lorsque les incidents ou dysfonctionnements ne sont pas de votre domaine de compétence, vous identifiez les ressources nécessaires à leur résolution et suivez l'avancement de la résolution (relance) Vous vous engagez vis-à-vis des utilisateurs sur une date de résolution des incidents et les informez de l'avancement de la résolution
  - Vous appliquez / respectez les procédures définies par le responsable du service Assistance et Accompagnement
  
- **Accompagnement et formation**
  - Vous concevez des supports utilisateurs visant à améliorer l'efficacité des usages des équipements (tutos, fiches mémos,...)
  - Vous pouvez être amené(e) à former les utilisateurs à de nouvelles pratiques
  
- **Maintenance et gestion de parc informatique**
  - Vous réalisez les inventaires sur site, conformément au plan et à la méthode définis par le responsable Assistance et Accompagnement.
  - Vous mettez à jour le parc informatique dans l'outil de gestion de parc.
  - Vous participez à la gestion des mises au rebut des matériels obsolètes (recensement, pilotage prestataires externes...)



- **Participation aux travaux des équipes Infrastructures et Etudes et Développements :**
  - Vous participez aux composantes techniques des projets menés par la DSI (qu'ils soient fonctionnels ou purement techniques).
  - Vous participez aux phases de tests des nouveaux équipements et des applications (sécurité, fiabilité, performance)
  - Vous contribuez au déploiement des évolutions du Systèmes d'Information de l'Office en lien avec les Chefs de projets SI et Métiers et/ou l'équipe Infrastructure

### **Profil recherché :**

Vous êtes à la recherche d'une alternance en qualité de Technicien assistance informatique, dans le cadre d'un BTS SIO ou d'une licence spécialisée dans le domaine informatique.

Vous avez un fort sens de l'écoute et du service, une bonne communication, appréciez le travail en équipe, êtes réactif et appréciez un mode de fonctionnement coopératif. Vous souhaitez rejoindre une équipe dynamique et vous investir dans le secteur du logement social.

### **Compétences techniques requises :**

- Bonne maîtrise des logiciels de la suite Office 365 (Outlook, Teams..) et de l'environnement informatique d'un poste de travail (système d'exploitation Windows et environnement Citrix)
- Connaissances des protocoles réseaux LAN/WAN, TCP/IP, proxy, http.
- Connaissances techniques informatiques (Mobile management Device, téléphonie 1P)
- Connaissance des procédures liées à l'informatique
- Connaissance de la norme ITIL
- Capacités rédactionnelles

### **En intégrant Hauts-de-Seine Habitat, vous bénéficierez :**

- De 34 jours de congés annuels
- D'une prime d'intéressement
- D'une Mutuelle et d'une prévoyance
- De Prestations du Comité Social et Économique
- D'une carte UP déjeuner
- Du Remboursement à hauteur de 50% de vos frais de transports

**Vous vous reconnaissez dans ce profil et les missions décrites ci-dessus ? Rejoignez-nous !**