

Technicien(ne) de Support Helpdesk



Référence : 3134-25-0796/SR du 30 mai 2025

Employeur : Province Sud

Corps ou Cadre d'emploi /Domaine : Technicien 1er grade ou 2ème grade / Informatique

Durée de résidence exigée pour le recrutement sur titre ⁽¹⁾: au moins égale à 10 ans

Poste à pourvoir : 1er juin 2025

Direction du Système d'Information et du Numérique

Lieu de travail : Nouméa

Date de dépôt de l'offre : Vendredi 30 mai 2025

Date limite de candidature : vendredi 27 juin 2025

Modification de la date de clôture initialement prévue le 20/06/2025.

Détails de l'offre :

La province Sud place l'utilisateur au cœur de ses priorités et a pour ambition de mener une véritable stratégie client. Leader en matière d'e-administration sur le territoire, son objectif est de tendre vers une administration 100% numérique afin de moderniser, de simplifier et d'optimiser les procédures administratives et les démarches des usagers.

La direction du système d'information et du numérique de la province Sud (DSIN) tient un rôle essentiel dans la transformation opérée par la collectivité, et est responsable de la politique de développement du numérique. Sa nouvelle ambition est de faire de la donnée un axe prioritaire, et d'intégrer l'intelligence artificielle dans ses outils pour améliorer la performance de ses services.

Emploi RESPNC : Technicien de maintenance poste de travail

Missions :

Au sein de la DSIN et sous l'autorité du chef du service, nous recherchons un(e) technicien(ne) de Support Helpdesk ayant le sens du service et plaçant la satisfaction du client au cœur de ses actions.

Vous serez en première ligne pour réceptionner, analyser et résoudre les demandes, les incidents et les problèmes des utilisateurs, conformément aux pratiques ITIL.

Le périmètre de vos interventions couvrira tous les domaines inscrits au catalogue de services de la DSIN (postes de travail, infrastructures informatiques, applications métiers, etc.).

Une base de connaissances sera à votre disposition pour vous aider à répondre aux besoins des utilisateurs.

A ce titre, vous aurez pour missions principales :

- de prendre en compte les demandes, les incidents et les problèmes via notre outil de gestion ;
- d'identifier les causes des incidents et des problèmes, et de proposer des solutions adaptées en vous appuyant sur la base de connaissances ;
- d'apporter des solutions pérennes et de documenter les interventions effectuées ;
- d'informer les utilisateurs de l'avancement et de la résolution de leurs demandes ;
- de communiquer sur les nouveaux services déployés, les incidents en cours, les opérations de maintenance prévues, les consignes de sécurité informatique, etc. ;
- de participer activement aux actions de maintenance préventive pour éviter la

- récurrence des incidents ;
- de mettre à jour la base de connaissances et la documentation technique ;
- d'aider l'utilisateur à monter en compétences sur les outils à l'aide notamment des guides utilisateurs ou de formations rapides ;
- de rendre compte au superviseur du service desk (points dur rencontrés, reporting activité, points sur les tickets escaladés, etc.).

Caractéristiques particulières de l'emploi :

Déplacements possibles hors de Nouméa

Pourquoi nous rejoindre ?

- Pour intégrer une équipe dynamique au sein d'une collectivité en pleine transformation numérique
- Pour participer à des projets innovants ayant un impact réel sur le service public
- Pour bénéficier d'opportunités de formation continue et de développement professionnel

Profil du candidat

Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :

- Diplôme en informatique ou expérience équivalente souhaitée
- Expérience précédente en centre de services ou support technique appréciée
- Très bonnes connaissances des pratiques ITIL
- Maîtrise des outils bureautiques, des logiciels courants et des systèmes Windows (postes de travail et serveurs)
- Bonne notions sur les réseaux, les technologies Windows (active Directory, GPO, SCCM), les applications Web et la sécurité informatique
- Notions sur les outils de sécurité

Savoir-faire :

- Gérer des demandes, des incidents et des problèmes dans le respect des procédures
- Diagnostiquer et résoudre des incidents techniques dans le cadre d'un catalogue de service
- Configurer un poste client Windows tant au niveau matériel que système
- Gérer des demandes et des incidents dans un système de ticketing
- Rédiger des articles dans une base de connaissances

Comportement professionnel :

- Excellent sens du service et de la relation utilisateur
- Capacité à travailler en équipe et à collaborer avec différents services
- Capacité à prioriser les interventions
- Rigueur et organisation
- Curiosité et volonté de se tenir à jour des évolutions technologiques
- Excellent relationnel
- Aisance au téléphone
- Réactivité
- Prise d'initiatives
- Autonome

Contact et informations complémentaires :

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter Mme Catherine Benito – Directrice par interim - Tél. : 20 31 63 / e-mail : catherine.benito@province-sud.nc.

Vous pouvez consulter l'ensemble des AVP sur le site de la DRHFPNC (www.drhfpnc.gouv.nc) ainsi que la réglementation et le répertoire des emplois (RESPNC). Le présent AVP est également consultable sur le site de la province Sud - (www.province-sud.nc)

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non bénéfice de la rupture conventionnelle, ainsi que la demande de changement

de corps ou cadre d'emplois si nécessaire ⁽²⁾) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la direction des ressources humaines par :

- soit par internet : <https://www.province-sud.nc/avpweb/app/avis-vacance-de-poste>
- mail : drh.candidatures@province-sud.nc
- voie postale : Bureau du recrutement – BP L1 – 98849 Nouméa cedex
- dépôt physique : Centre administratif de la province Sud - 6 route des artifices - Nouméa
- fax : 20.30.12

⁽¹⁾Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

⁽²⁾La fiche de renseignements et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC. Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique.

Formulaire de saisine Commission Administrative Paritaire

DEMANDE DE CHANGEMENT DE CORPS / CADRE D'EMPLOIS

Références statutaires :

- article 13 de la délibération n° 81 du 24 juillet 1990 *portant droits et obligations des fonctionnaires territoriaux* ;
- article 13 de la délibération n° 486 du 10 août 1994 *portant création du statut général des fonctionnaires des communes de Nouvelle-Calédonie*.

1- DEFINITION ET CONDITIONS STATUTAIREES

Le changement de corps / cadre d'emplois est une procédure permettant de garantir la mobilité au sein et entre les fonctions publiques de Nouvelle-Calédonie.

Elle consiste à pourvoir les emplois que les fonctionnaires territoriaux ou communaux ont vocation à occuper en vertu du statut particulier de leur corps par la nomination directe et précaire de fonctionnaires d'un autre corps ou cadre d'emplois réputé équivalent, après avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Conditions à remplir pour bénéficier de ce dispositif :

être fonctionnaire titulaire ;

appartenir à un corps ou cadre d'emploi réputé équivalent (même niveau de recrutement initial) ou supérieur ;

occuper ou souhaitant occuper un emploi relevant du corps d'accueil.

2- DEMANDE DE L'AGENT (à remplir par l'agent)

Je soussigné(e) Nom / Prénom :

Titulaire dans la fonction publique : de la Nouvelle-Calédonie des communes de Nouvelle-Calédonie

Employeur :

Corps – Cadre	Grade - Classe	Echelon	IB	Catégorie
				A B C

Sollicite, dans le cadre de :

- mon affectation actuelle sur le poste de auprès de (employeur).....

- ma candidature sur le poste de auprès de (employeur).....

ouvert par l'AVP n° du mon changement de corps / cadre d'emplois au sein :

- du corps / cadre d'emploi :

- du statut particulier :

- de la fonction publique de la Nouvelle-Calédonie / des communes de Nouvelle-Calédonie (rayer la mention inutile).

Date :

Signature :

PIECES A FOURNIR PAR L'AGENT

Copie de l'avis de vacance du poste occupé ou sur lequel vous avez postulé (dans le cas d'une demande de changement de corps suite à un changement d'affectation)

Fiche de poste (dans le cas d'une demande de changement de corps sans changement d'affectation)

Fiche de renseignement remplie

3- AVIS DE L'EMPLOYEUR

Favorable

Défavorable

Observations éventuelles :

.....

.....

Date :

Signature :

Formulaire de saisine Commission Administrative Paritaire

4- AVIS DE LA CAP (à remplir par la DRHFPNC)

Date de la CAP :

Favorable

Défavorable

Avis réputé rendu

Signature :

Attestation sur l'honneur de non bénéficiaire de la rupture conventionnelle

Je soussigné(e).....atteste sur l'honneur ne pas avoir perçu d'indemnité de rupture conventionnelle, durant les six années précédentes à cette candidature, de la part d'un employeur de la fonction publique de la Nouvelle-Calédonie.

À

Le

Signature :

Références :

- Loi du pays n°2021-9 du 2 décembre 2021 portant création d'un dispositif de rupture conventionnelle dans la fonction publique
- Délibération n°201 du 27 décembre 2021 prise en application de la loi du pays n°2021-9 du 2 décembre 2021 portant création d'un dispositif de rupture conventionnelle dans la fonction publique
- Toute fausse déclaration est passible d'une amende de 30000 euros et de deux ans d'emprisonnement en application des articles 441-6 et 441-7 du code pénal.