



Date de publication : 26 octobre 2026

## Une référente ou un référent centre d'appels

Cadre d'emplois des techniciens territoriaux ou adjoints techniques territoriaux Réf: DSI/9355-9356/10-26



***Vous souhaitez mettre votre expertise du support informatique et votre sens du service au cœur de la transformation numérique d'une collectivité rejoignez la DSI de Champigny !***

Au sein de la Direction des Systèmes d'Information, vous jouerez un rôle central dans la qualité du support informatique apporté aux 1200 utilisateurs de la collectivité. Véritable pilote de l'activité du centre d'appels, vous contribuerez à l'amélioration continue du service rendu aux agents et agents municipaux tout en coordonnant l'activité quotidienne du support de premier niveau.

### Vos missions principales

- Organiser et coordonner l'activité quotidienne du centre d'appels.
- Garantir la qualité de l'accueil téléphonique et du traitement des demandes utilisatrices et utilisateurs.
- Superviser la qualification, la priorisation et le suivi des incidents dans GLPI.
- Accompagner les techniciens dans la résolution des incidents de premier niveau.
- Assurer le suivi des indicateurs d'activité et proposer des axes d'amélioration.
- Être l'interlocutrice ou l'interlocuteur privilégié des équipes techniques et des prestataires.
- Participer à l'amélioration continue des procédures, de la base de connaissances et des outils de support.
- Sensibiliser les utilisatrices et utilisateurs aux bonnes pratiques numériques et contribuer à la qualité de service.

### Conditions d'exercice

- Temps complet – 36h30 hebdomadaires.
- 25 jours de congés et 9 jours d'ARTT.
- Horaires variables selon les plages d'ouverture du support.
- Poste basé à l'hôtel de Ville.
- Travail en lien permanent avec les équipes infrastructures, applications et les prestataires.

### Profil

- Cadre d'emplois des techniciens ou adjoints techniques ou disposez d'une formation de niveau BAC à BAC +2 en informatique.
- Première expérience réussie sur un poste de support utilisateurs appréciée.
- Sens développé de la relation utilisateurs et de la qualité de service.
- Aisance téléphonique et rédactionnelle.
- Maîtrise des environnement Microsoft, des outils ITSM, des règles de sécurité informatique et exigences du RGPD.
- Organisation, autonomie, discrétion et sens du service public.

### Pourquoi rejoindre Champigny ?

- Une ville de près de 80 000 habitants, en pleine transformation numérique.
- Une DSI engagée dans la modernisation des outils et des services.
- Une politique indéméritaire en évolution : Prime annuelle, IFSE, CIA.
- Prestations sociales, CGOS, titres restaurant, frigo connecté.
- Centre de formation interne CESAAM et accompagnement carrière.

Postulez avant le :  
**26 novembre 2026**

Envoyez votre candidature  
à l'attention de Monsieur le Maire à :  
[service.recrutement@mairie-champigny94.fr](mailto:service.recrutement@mairie-champigny94.fr)

Référence à mentionner :  
**Réf: DSI/9355-9356/10-26**



CHAMPIGNY-SUR-MARNE