

### L'entreprise

RézoSocial est un prestataire informatique très particulier : l'entreprise embauche des personnes exclues du monde du travail, les forme aux métiers de l'informatique et valorise leur talent pour offrir des services innovants aux PME et acteurs associatifs.

En forte croissance, RézoSocial a rapidement augmenté son chiffre d'affaires auprès d'une clientèle qui lui renouvelle régulièrement sa confiance. L'activité est la prestation de services informatiques auprès de sociétés, associations et collectivités. L'équipe compte aujourd'hui 40 collaborateurs et est située dans le 20ème arrondissement à Paris.

#### **Infogérance**

Maintenance de parcs informatiques / Hotline  
Administration de systèmes et réseaux

#### **Développement de logiciel**

Logiciel de suivi des parcours  
Développement d'applications sur mesure

L'ambiance de travail est chaleureuse, l'équipe est très attachée aux valeurs de bienveillance et d'ouverture aux autres.

### Le poste

RézoSocial cherche à recruter un encadrant technique en CDI (H/F), au sein de l'équipe d'infogérance. Le salarié rejoindra une équipe à taille humaine, et sera sous la responsabilité directe du Responsable de l'équipe Technique.

Les missions suivantes seront confiées à l'encadrant technique :

- Organisation du plateau : attribuer les tickets, gérer les permanences en collaboration avec son Responsable
- Traitement des tickets : intervenir directement sur les tickets compliqués ou accompagner les techniciens en insertion selon les process internes
- Référent technique : expliquer les bonnes pratiques et les méthodes métier, vérifier la qualité du travail effectué, répondre aux questions techniques, analyser une situation et choisir la meilleure solution
- Coordination des interventions en clientèle : préparer les interventions avec les techniciens, communiquer avec le client si besoin, intervenir directement en clientèle selon les besoins
- Accompagnement des salariés en insertion : transmettre ses compétences, accompagner le salarié en insertion dans la réalisation de son travail et l'aider à gagner en autonomie, participer à l'évaluation des compétences techniques et de savoir-être des salariés en insertion
- Formations : donner des formations techniques, individuelles ou en groupe, pour les salariés insertion

Ce poste peut nécessiter des déplacements en clientèle à Paris et en Ile-de-France.

### Profil recherché

Le candidat doit avoir une expérience significative dans le métier de l'infogérance. Maîtrisant l'environnement Windows (serveurs et postes de travail), les réseaux informatiques, la maintenance informatique et la relation client dans le cadre de la prestation de services informatiques.

En termes de savoir-être : sens du travail en équipe, aptitude en encadrement et expériences de formateur sont indispensables. Des compétences Linux constituent un plus apprécié.