

L'Office cantonal des assurances sociales est une institution autonome de droit public et constitue un pôle de compétences dans les assurances sociales du 1^{er} pilier. Il gère et coordonne quatre régimes d'assurance : assurance-vieillesse et survivants, assurance-invalidité, allocations familiales et allocations pour perte de gain. Pour relever les défis actuels, l'OCAS est à la recherche d'un-e

ADMINISTRATEUR / ADMINISTRATRICE SERVICE DESK (100%)

Classe de fonction 16

Dans le cadre de votre mission au sein du service informatique de l'OCAS, vous assurez le premier niveau de support aux utilisateurs internes. Vous êtes leur interlocuteur / interlocutrice privilégié-e pour toute question ou difficulté liée aux postes de travail, aux applications standard et aux outils métier. Présent-e à la fois au guichet du service IT et via la plateforme ESM, vous assurez un service professionnel, réactif et orienté solutions, dans le respect des processus IT et des bonnes pratiques ITIL.

Membre d'une équipe de 4 collaborateurs et collaboratrices, vous rappez directement au responsable du service desk.

Vos différentes missions

- Accueillir les utilisateurs au guichet du service informatique et analyser leurs besoins
- Prendre en charge les incidents et demandes de service reçus via la plateforme ESM et assurer leur qualification, leur priorisation et leur suivi jusqu'à la résolution ou leur transfert au niveau approprié
- Appliquer les processus de gestion des incidents et des demandes inspirés d'ITIL, documenter systématiquement les interventions, mettre à jour les tickets et veiller au respect des délais de traitement définis
- Contribuer à l'enrichissement de la base de connaissances en rédigeant ou en actualisant des fiches et procédures
- Participer à la formation et à l'accompagnement des utilisateurs sur les produits informatiques standard de l'organisation par le biais de sessions de formation, d'ateliers, de séances d'intégration pour les nouveaux collaborateurs ou de supports pédagogiques (guides, tutoriels, FAQ)
- Effectuer des tâches courantes liées au support de proximité, telles que la préparation et la configuration de postes, l'installation de périphériques, le soutien de base sur les applications métier, la gestion de droits d'accès selon les procédures en vigueur ainsi que la coordination avec les équipes internes ou les partenaires externes pour les interventions plus complexes

Votre profil

- Diplôme HES ou formation jugée équivalente
- Au minimum 3 ans d'expérience professionnelle dans une fonction similaire
- Parfaite maîtrise du français à l'oral et à l'écrit
- Maîtrise de l'anglais technique
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, messagerie, etc.)
- Connaissances des bases de données, de la sécurité et de l'infrastructure
- Maîtrise des systèmes d'exploitation Windows et Linux
- Maîtrise d'un outil de ticketing ou d'une plateforme ESM (Easyvista, par exemple)
- Capacité à expliquer des notions techniques avec pédagogie, de manière simple et adaptée à vos interlocuteurs
- Reconnu-e pour votre sens de l'organisation, de la planification et de la priorisation
- Aisance relationnelle et orientation clients y compris par téléphone
- Esprit d'entraide et de collaboration
- Résistance au stress, aptitude à gérer les conflits et contentieux
- Capacité à maintenir à jour ses compétences dans de multiples domaines
- Capacité d'analyse, de synthèse, de rigueur et sens de la minutie notamment dans le traitement des demandes et la résolution des incidents
- Respect des normes et des procédures
- Sens des responsabilités

Ce que nous offrons

- Un environnement de travail agréable au sein d'une institution en constante évolution
- Des conditions de travail attractives avec des avantages sociaux intéressants
- Une organisation flexible du temps de travail
- Un emplacement de premier ordre au cœur de Genève, proche des transports en commun et de la gare Cornavin

Ce qui nous guide

- Développer l'excellence professionnelle
- Mettre l'humain au centre
- Faire preuve de dynamisme

Entrée en fonction : dès que possible

Délai de candidature : 11 janvier 2026

Lieu de travail : rue des Gares 12, 1201 Genève

L'OCAS, soucieux de l'environnement, vous prie de bien vouloir adresser votre dossier de candidature complet sous format électronique au courriel suivant : recrutement@ocas.ch.

Nous vous prions de nous faire parvenir uniquement la documentation en lien avec le poste et d'envoyer votre dossier en format PDF en un seul fichier de 8 Mo au maximum.