

Mission

Encadrer le déploiement et l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et de communication

Facteurs d'évolution à moyen terme

- Accroissement des exigences de qualité de service à respecter
- Accroissement et élargissement des champs de responsabilité dans le domaine de la sécurité, en raison des exigences d'accessibilité et de mobilité des usagers
- Mise en place de nouvelles procédures et outils

Impact sur l'emploi-type

- Développement des capacités de formation
- Prise en compte de l'exigence croissante des usagers du système d'information

Activités principales

- Définir et optimiser les procédures pour mettre en place les processus d'assistance
- Piloter l'équipe chargée de l'assistance et en coordonner l'activité (ressources, plannings, besoins en formation)
- Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements, proposer le cas échéant les évolutions applicatives associées (fonctionnelles ou techniques), optimiser les performances
- Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information du domaine
- Participer à l'élaboration d'outils de consultation, de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting)
- Anticiper les changements et leurs impacts métiers sur le SI et en assurer la promotion par des actions de conseil et de communication
- Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs ; mettre en place des indicateurs de suivi d'activité
- Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances
- Mettre en place des actions de formation spécifiques à destination des utilisateurs

Compétences principales

Connaissances

- Applications métiers (connaissance approfondie)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Environnement et réseaux professionnels
- Méthodes et outils de la qualité (connaissance générale)
- Systèmes d'information (connaissance générale)
- Techniques de conduite du changement (connaissance approfondie)
- Référentiel des bonnes pratiques
- Méthodologie de conduite de projet (connaissance générale)
- Anglais technique

Compétences opérationnelles

- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Renseigner les indicateurs de performance
- Réaliser des évaluations et des bilans (maîtrise)
- Mettre en œuvre une démarche qualité
- Accompagner les changements (maîtrise)
- Encadrer / Animer une équipe
- Mettre en place des dispositifs de formation (maîtrise)
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Gérer les situations d'urgence
- Savoir planifier et respecter des délais

Diplôme réglementaire exigé Formation professionnelle si souhaitable

- Licence
- Domaine de formation souhaité : filière informatique

Conditions particulières d'exercice

Contraintes horaires liées au calendrier de gestion