

<u>CHRV</u>	
<u>DESCRIPTION DE FONCTION</u>	Sect. Contr. : ADM
	Année : 2018
	N° Fonction : 220
	Version : 1

RESPONSABLE HELPDESK ET DU PARC MICRO INFORMATIQUE

Missions de la fonction

Le Responsable du parc micro-informatique veille au bon fonctionnement de l'ensemble du parc des micro-ordinateurs, imprimantes, périphériques (scanner, lecteur, etc...), à la distribution et la gestion des logiciels de bureautique et plus généralement de tout logiciel à destination de l'utilisateur final. Il fait évoluer le parc (matériel, logiciels, système d'exploitation).

Le Responsable du parc micro-informatique doit, en tenant compte des principes de fonctionnement de l'institution, assurer les missions générales suivantes :

- Gérer et maintenir le parc matériel et logiciel ;
- Optimiser son utilisation (inventaire et compte rendu des pannes) et sa maintenance ;
- Définir et assurer les configurations matérielles et logicielles standard des postes de travail (système d'exploitation et logiciels à destination de l'utilisateur final) ;
- Assurer la conformité des licences logicielles installées ;
- Administrer un outil de management d'inventaire, de distribution de logiciels ;
- Veiller à assurer la fiabilité et la sécurité de l'ensemble du parc à protéger le parc contre tout type d'attaque (virus, malware, etc...) ;
- Assurer une communication avec les utilisateurs
 - Anticiper les besoins et les évolutions ;
 - Jouer un rôle de conseil au niveau matériel et logiciels bureautiques ;
 - Écrire les procédures à l'attention des utilisateurs pour la prise en main de leur outil de travail.
- Assurer la gestion de son équipe :
 - Assurer l'organisation et la coordination de l'activité de celle-ci ;
 - Veiller à :
 - l'uniformisation des procédures de travail ;
 - La définition d'objectifs clairs et précis ;
 - L'organisation de la formation de l'équipe technique ;
 - La gestion journalière des ressources humaines et matérielles ;
 - La supervision de l'exécution des tâches quotidiennes.

Dans le cadre des activités d'exploitation, elle sera partie prenante dans l'élaboration de documentation et de prescriptions techniques (procédures recommandations, standards) et dans la proposition de solutions pérennes visant à résoudre d'éventuels dysfonctionnements.

Enfin, elle sera un référent technique dans ses domaines d'expertises.

Hiérarchie

Le poste de Responsable du parc micro-informatique se situe au niveau de l'organigramme de la Direction Informatique. Il dépend hiérarchiquement du Responsable de l'infrastructure technique.

Profil

- Esprit d'équipe et de collaboration ;
- Aptitude à la communication claire, transparente et, le cas échéant, convaincante ;
- Ouverture aux changements/adaptabilité ;
- Capacité à réagir de manière calme, assurée et posée même sous la pression lors de revers ou d'oppositions ;
- Compétences managériales en termes de direction, de négociation, de planification et d'organisation des missions ainsi que de formation des équipes ;
- Être orienté, tant de manière anticipative que réactive, vers l'amélioration continue de son propre fonctionnement et du fonctionnement du service ;
- Faculté de planifier et de dresser des priorités ;
- Faculté d'innover et d'avoir le sens de l'initiative ;
- Faculté de chercher à atteindre des objectifs dans le cadre des possibilités et contraintes (gestion des attentes concurrentes) ;
- Pouvoir organiser un service ;
- Pouvoir diriger, accompagner et motiver l'équipe, susciter l'implication et déléguer ;
- Connaissance de l'anglais informatique.

Aptitudes à l'emploi

- Respecter les horaires convenus ;
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un évènement soudain ;
- Appliquer rigoureusement les règles de l'entreprise en matière de sécurité, d'hygiène et de respect de l'environnement ;
- Respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions en vigueur dans l'entreprise ;
- Présenter une image positive de l'entreprise ;
- S'intégrer dans l'environnement de travail ;
- Se tenir informé de l'évolution du métier ;
- Communiquer aisément ;
- Adhérer aux objectifs de l'entreprise ;
- Travailler méthodiquement et rigoureusement ;
- S'adapter à des technologies nouvelles et aux évolutions technologiques ;
- Adopter des positions de travail sécuritaires et fonctionnelles ;
- Être professionnel dans les contacts téléphoniques ;
- Faire preuve de flexibilité ;
- Résister au stress ;
- Assurer un veille technologique ;
- Être capable de s'auto former ;
- Résoudre des problèmes de façon autonome ;
- Faire preuve de capacité d'analyse et de synthèse ;
- Respecter la confidentialité des informations traitées ou communiquées ;
- Développer des liaisons techniques et fonctionnelles avec l'environnement de travail ;
- Se montrer créatif.

Modalités d'exercice

- a) Grade : Chef de bureau administratif
- b) Barème : RGBA1

- c) Horaire : Régime de travail flexible avec des horaires variables, à organiser en fonction des besoins du service et dans le respect du règlement de travail et de la législation sociale.

Conditions d'accès

- Satisfaire aux conditions du profil ;
- Satisfaire à l'entretien de sélection ;
- Etre en possession d'une licence/master universitaire en lien avec la fonction.

Atout :

Expérience utile dans la fonction.