

## **E2A42 - Responsable assistance support**

<b>Mission</b>	
Encadrer le déploiement et l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et de communication	
<b>Métiers si besoin</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>responsable support</li> </ul>	
<b>Famille d'activité professionnelle</b>	<b>Correspondance statutaire</b>
Ingénierie des systèmes d'information	Ingénieur d'études
<b>Activités principales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir et optimiser les procédures pour mettre en place les processus d'assistance</li> <li>Piloter l'équipe chargée de l'assistance et en coordonner l'activité (ressources, plannings, besoins en formation)</li> <li>Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements, proposer le cas échéant les évolutions applicatives associées (fonctionnelles ou techniques), optimiser les performances</li> <li>Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information du domaine</li> <li>Participer à l'élaboration d'outils de consultation, de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting)</li> <li>Anticiper les changements et leurs impacts métiers sur le SI et en assurer la promotion par des actions de conseil et de communication</li> <li>Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs ; mettre en place des indicateurs de suivi d'activité</li> <li>Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances</li> <li>Mettre en place des actions de formation spécifiques à destination des utilisateurs</li> </ul>	
<b>Conditions particulières d'exercice</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contraintes horaires liées au calendrier de gestion</li> </ul>	

<b>Compétences principales</b>
<b>Connaissances</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Applications métiers (connaissance approfondie)</li> <li>Architecture et l'environnement technique du système d'information</li> <li>Environnement et réseaux professionnels</li> <li>Méthodes et outils de la qualité (connaissance générale)</li> <li>Systèmes d'information (connaissance générale)</li> <li>Techniques de conduite du changement (connaissance approfondie)</li> <li>Référentiel des bonnes pratiques</li> <li>Méthodologie de conduite de projet (connaissance générale)</li> <li>Anglais technique</li> </ul>
<b>Compétences opérationnelles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique</li> <li>Renseigner les indicateurs de performance</li> <li>Réaliser des évaluations et des bilans (maîtrise)</li> <li>Mettre en œuvre une démarche qualité</li> <li>Accompagner les changements (maîtrise)</li> <li>Encadrer / Animer une équipe</li> <li>Mettre en place des dispositifs de formation (maîtrise)</li> <li>Communiquer et faire preuve de pédagogie</li> <li>Gérer les situations d'urgence</li> <li>Savoir planifier et respecter des délais</li> </ul>
<b>Compétences comportementales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sens de l'initiative</li> <li>Sens relationnel</li> <li>Capacité de raisonnement analytique</li> </ul>
<b>Diplôme réglementaire exigé - Formation professionnelle si souhaitable</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licence</li> <li>Domaine de formation souhaité : filière informatique</li> </ul>
<b>Tendances d'évolution</b>
<b>Facteurs d'évolution à moyen terme</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accroissement des exigences de qualité de service à respecter</li> <li>Accroissement et élargissement des champs de responsabilité dans le domaine de la sécurité, en raison des exigences d'accessibilité et de mobilité des usagers</li> <li>Mise en place de nouvelles procédures et outils</li> </ul>
<b>Impacts sur l'emploi-type (qualitatif)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement des capacités de formation</li> <li>Prise en compte de l'exigence croissante des usagers du système d'information</li> </ul>

### **Ancien code de l'emploi-type REFERENS**

Création

