

E2A42 - Responsable assistance support

Mission	
Encadrer le déploiement et l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et de communication	
Métiers si besoin	
<ul style="list-style-type: none"> responsable support 	
Famille d'activité professionnelle	Correspondance statutaire
Ingénierie des systèmes d'information	Ingénieur d'études
Activités principales	
<ul style="list-style-type: none"> 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 	
Conditions particulières d'exercice	
<ul style="list-style-type: none"> Contraintes horaires liées au calendrier de gestion 	

Compétences principales
Connaissances
<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> 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
Compétences comportementales
<ul style="list-style-type: none"> Sens de l'initiative Sens relationnel Capacité de raisonnement analytique
Diplôme réglementaire exigé - Formation professionnelle si souhaitable
<ul style="list-style-type: none"> Licence Domaine de formation souhaité : filière informatique
Tendances d'évolution
Facteurs d'évolution à moyen terme
<ul style="list-style-type: none"> 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
Impacts sur l'emploi-type (qualitatif)
<ul style="list-style-type: none"> Développement des capacités de formation Prise en compte de l'exigence croissante des usagers du système d'information

Ancien code de l'emploi-type REFERENS

Création

