Chef du bureau Assistance Centralisé (Helpdesk)

Poste n° - Pôle ressources et moyens des services - Direction des systèmes d'information – Service Prestations de services aux utilisateurs	
Classification	<p>Métier de rattachement : <i>sans objet pour le moment</i> Poste de rattachement : <i>sans objet pour le moment</i></p> <p>Filière technique Poste de catégorie A relevant du cadre d'emplois des ingénieurs ou attachés territoriaux</p> <p>Lieu d'affectation : Bobigny</p> <p>Fonction d'encadrement : OUI Prime + NBI : Chef de bureau et NBI encadrement Quotité de travail : 100%</p>
Environnement du poste de travail	<p>Direction : Direction des systèmes d'information Service : Prestations de services aux utilisateurs Bureau : Centre de services Cellule/Pôle/Secteur :</p> <p>Composition de l'équipe : 1A 13B</p>
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : Chef de service Prestations de services aux utilisateurs

Raison d'être du poste : Diriger, animer, coordonner, et gérer le Bureau d'Assistance Centralisée. Garantir la réalisation des prestations informatiques produites dans le cadre de l'offre de services de la DINSI .Faciliter le travail de l'utilisateur interne	
Missions principales	<ul style="list-style-type: none"> • Assure l'encadrement hiérarchique du bureau • Pilote et contrôle le processus de gestion des incidents et demandes (ITIL), le suivi et le niveau de service pour la résolution des incidents informatiques. • Améliore la qualité de service rendu aux usagers • Respecte les préconisations et les processus initialisés par le bureau environnement de travail • Prépare et met en œuvre des scripts d'accueil téléphonique • Propose des plans d'action via des indicateurs et des reportings détaillés • Assure la communication de la DINSI

Compétences

- **Relationnelles et managériales**
 - Mettre en œuvre des délégations de responsabilité,
 - Savoir développer et animer des partenariats et des réseaux professionnels,
 - Savoir valoriser ses collaborateurs et créer une cohésion d'équipe,
 - Piloter, suivre et contrôler les activités des agents,
 - Mobiliser son équipe autour des missions du bureau
 - Suivre des contrats de service (SLA)
- **Organisationnelles**
 - Définir avec la ligne hiérarchique les missions, objectifs et résultats attendus par une ou des unité(s),
 - Mettre en œuvre les outils de planification et les procédures de contrôle,
 - Organiser le travail en fonction des objectifs de production et de la charge de travail,
 - Participer à la mise en œuvre d'indicateurs de pilotage de l'action publique,
 - Savoir repérer l'impact d'une décision sur l'équipe, les procédures ou l'organisation.
- **Techniques**
 - Disposer d'une connaissance globale des systèmes d'information
 - *Disposer d'une connaissance de gestion d'un centre de service informatique*
 - Mettre en œuvre l'offre de services de la DSI, la démarche qualité et les actions liées à la sécurité du SI, et proposer des actions pour leur évolution
 - Planifier les besoins budgétaires et élaborer un budget prévisionnel
 - Evaluer les agents

Moyens mis à disposition

Niveau d'études : BAC + 5

Diplômes requis :

Expérience (s) professionnelle(s) sur un poste similaire

Souhaitée(s) Requise(s)

- Formations et diplômes nécessaires à l'accès au cadre d'emplois des ingénieurs ou attachés,
- Expériences en matière de management, si possible dans un service similaire (centre de services ou centre d'appels informatiques)

Caractéristiques principales liées au poste

☐ Horaires spécifiques	☐ Logement de fonction
☒ Permis de conduire	☐ Vaccins obligatoires
☐ Déplacements province et étranger	☐ Port d'une tenue de travail obligatoire
☒ Astreintes : informatique	☐

Equipe RH 3