

Chef.fe du bureau Assistance Centralisée

Poste n° 2135 - Pôle ressources et moyens des services - Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information – Service Prestations de Services aux Utilisateurs	
Classification	Domaine : Informatique Emploi type : Chef de bureau Filière technique Poste de catégorie A relevant du cadre d'emplois des ingénieurs territoriaux Lieu d'affectation : Aubervilliers Groupe IFSE du poste : A 6-2 Fonction d'encadrement : OUI Quotité de travail : 100%
Environnement du poste de travail	Direction : Direction de l'Innovation numérique et des systèmes d'information (DINSI) Service : Prestations de Services aux Utilisateurs (SPSU) Bureau : Assistance Centralisée (BAC) Composition de l'équipe : 1A 13B
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : Chef.fe de service Prestations de services aux utilisateurs

Raison d'être du poste : Le/la chef.fe de bureau dirige, anime, coordonne, et gère le Bureau d'Assistance Centralisée. Il/elle garantit la réalisation des prestations informatiques produites dans le cadre de l'offre de services de la DINSI. Il/elle facilite le travail de l'utilisateur.

Missions principales	- Assurer l'encadrement hiérarchique du bureau - Pilote et contrôle le process 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 - 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 - Respecte les préconisations et les process initialisés par le bureau environnement de travail
-----------------------------	---

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 DINSI, 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

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

☒ Permis de conduire

☐ Déplacements province et étranger

☒ Astreintes : informatique

☐ Logement de fonction

☐ Vaccins obligatoires

☐ Port d'une tenue de travail obligatoire

☐