

POSTE / FONCTION

Chef.fe du Bureau Assistance Centralisée (BAC) / HELPDESK

CATÉGORIE

A

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL ET MODALITÉS DE RECRUTEMENT

RATTACHEMENT

Pôle ressources humaines et modernisation

TYPE D'OFFRE

Permanent - ouverts aux fonctionnaires et aux contractuels

DIRECTION

Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information (DINSI)

FONCTION D'ENCADREMENT

Oui

CADRE D'EMPLOIS DU POSTE

Ingénieurs territoriaux

DOMAINE MÉTIER DU POSTE

Transformation numérique

LIEU D'AFFECTATION

Aubervilliers - Bâtiment JUMP

FILIÈRE

- [ ] Administrative
- [ ] Sociale
- [ ] Médico-sociale
- [x] Technique
- [ ] Culturelle
- [ ] Animation
- [ ] Sportive

PRÉSENTATION DE LA DIRECTION / DU SERVICE

La DINSI met à disposition de la collectivité des environnements numériques de travail performants et sécurisés, déploie des infrastructures adaptées et résilientes et accompagne les directions dans leurs projets d'évolution du système d'information. Au sein du Service des Prestations de Service aux Utilisateurs (SPSU), le Bureau Assistance Centralisée (BAC) constitue le point d'entrée du support informatique. Il accueille et qualifie les sollicitations, assure le traitement de premier niveau et coordonne les escalades jusqu'à leur résolution.

RAISON D'ÊTRE DU POSTE

Piloter le centre de services de la DINSI et garantir une prise en charge efficace, homogène et traçable des sollicitations des utilisateurs. Encadrer et professionnaliser l'équipe du BAC, organiser l'activité, mesurer la qualité de service et coordonner les interfaces avec les autres bureaux du SPSU, le SEPDI et les partenaires métiers.

MISSIONS PRINCIPALES

• Encadrer et animer l'équipe : plannings, absences, entretiens, formations, ateliers et circulation de l'information.
• Organiser le point de contact unique : accueil, qualification et suivi des incidents et demandes, backlog et escalades N1/N2.
• Superviser le support N1 : ITSM, Microsoft 365/Exchange, fichiers, annuaire et téléphonie RingCentral.
• Piloter la qualité de service : tickets, appels, délais, incidents récurrents, qualité des journaux et tableaux de bord.
• Gérer les incidents majeurs et garantir une communication utilisateur rapide, claire et homogène.
• Coordonner le SPSU et le SEPDI : fiches MCO, incidents types, escalades ITSM, mises en production et formation du BAC.
• Développer la connaissance : procédures, tutoriels, webinaires et pôles de compétences.
• Faire évoluer le centre de services : CCAAS, tickets et mails sortants, automatisation et IA générative/prédictive maîtrisée.
• Porter l'amélioration continue et contribuer aux projets transverses de la DINSI.

PROFIL RECHERCHÉ

FORMATION ET/OU DIPLÔME

BAC +5, Une expérience confirmée du management d'une équipe de support, helpdesk ou ce

NIVEAU D'EXPÉRIENCE

☑ Souhaité ☐ Requis

COMPÉTENCES REQUISES

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

Management de proximité, écoute et capacité à poser un cadre clair.
Sens du service public et qualité de la relation utilisateurs.
Capacité à communiquer en situation d'incident et à travailler avec des interlocuteurs techniques et métiers.
Aptitude à fédérer, accompagner le changement et développer les compétences.

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

Planification de l'activité et maintien de la continuité de service.
Priorisation, arbitrage, suivi des engagements et gestion des escalades.
Production et analyse d'indicateurs, formalisation des décisions et reporting.
Structuration de procédures, documentation et partage des connaissances.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Bonne maîtrise des pratiques ITIL et des outils ITSM
Connaissance opérationnelle de Microsoft 365, Exchange, annuaire, systèmes de fichiers et téléphonie d'entreprise.
Maîtrise des processus incidents, demandes, problèmes, changements et mise en production.
Capacité à exploiter les données d'activité et à contribuer à des projets d'automatisation, CCAAS et IA appliquée au support.

Tous nos postes sont handi-accessibles. Le Département, collectivité solidaire, peut mobiliser ses agent·e·s sur toute mission relevant de son cadre d'emploi au-delà de la présente fiche de poste.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

☐ HORAIRES SPÉCIFIQUES	☑ PERMIS DE CONDUIRE OBLIGATOIRE	☑ DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS
☑ ASTREINTES	☐ VACCINS OBLIGATOIRES	☐ PORT D'UNE TENUE DE TRAVAIL OBLIGATOIRE

AUTRES

LES ATOUTS RH

Le Département accorde une grande importance au bien-être de ses agent·e·s. Ainsi, en rejoignant notre collectivité, vous bénéficierez notamment :

- Tarifs avantageux pour les loisirs, les vacances, la culture, et accès aux activités sportives en illimité à un prix imbattables grace au CDOS et au Pass Apsad 93 ;
- de la possibilité de réaliser des missions de bénévolat de votre choix à raison d'une demi-journée jusqu'à 12 jours de volontariat par an sur votre temps de travail ;
- d'aides pour le transport : conditions avantageuses pour louer un vélo électrique, primes pour le covoiturage ou les déplacements à vélo, cumulables avec le remboursement de 75 % du pass Navigo ;
- de 25 jours de congés annuels et jusqu'à 33 RTT selon le rythme de travail choisi ;
- jusqu'à 2 jours de télétravail par semaine pour les métiers qui le permettent ;
- d'un aménagement du poste et du temps de travail pour les agentes souffrant de règles incapacitantes et de la prise en compte des enjeux de santé reproductive ;
- d'un congé pour le second parent : les agent·e·s peuvent bénéficier de l'allongement de la durée du congé pour le second parent.

ÉLÉMENTS TECHNIQUES DU POSTE (cadre réservé à la DRH)

N° DE POSTE :

NOMBRE DE POSTES À POURVOIR : 1

EMPLOI-TYPE / RIFSEEP :

NBI :

RATTACHEMENT STRUCTURE HIÉRARCHIQUE (CODE ASTRE) :