

Fiche de poste

Identification

Intitulé du poste	Chef du Service Interventions et Support	Direction	DLSI
Intitulé du métier de référence		Service	Interventions et Support
Nom, prénom du titulaire du poste <i>(s'il est déjà en poste)</i>		Code poste SEDIT*	
		Code métier*	

Statut

Catégorie	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	Titulaire / contractuel	
Filière	Technique/administrative	Cadre d'emplois	Ingénieurs territoriaux/ Attaché
Grade détenu		Grades possibles	CE Attaché / Ingénieur

Conditions de travail

Lieu (<i>rattachement administratif principal</i>)	Angers	Travail sur écran (+ de 2h/jour)	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui
Déplacements (<i>lieux, fréquence...</i>)	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui	Option ARTT	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> Indifférent
Permis de conduire requis	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui	Astreinte	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Matériel mis à disposition (<i>véhicule, tenue...</i>)		Délégations de signature	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Conditions de travail particulières (<i>travail le week-end, en soirée, travail en équipe, intempéries...</i>)	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	Lesquelles :	

Prévention hygiène et sécurité : « Il est rappelé la responsabilité de chacun en matière de respect des règles de prévention, d'hygiène et de sécurité :

- tout agent doit veiller à sa propre sécurité et à celle de ses collègues ;
- de surcroît, le manager est responsable de la bonne application de ces règles. »

Source : Articles L4121-1 et L4122-1 du code du travail

Règles particulières d'hygiène et de sécurité à respecter ¹ .	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	Lesquelles :	
Aptitudes physiques requises (<i>le cas échéant</i>)	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui	Lesquelles : Port, transport et déplacement d'équipements informatiques personnels	

¹ En cas de réponse positive, la présente fiche de poste doit être accompagnée d'un document précisant ces règles.

Place dans la hiérarchie et relations de travail

Fonction et nom du supérieur hiérarchique direct (N+1)	Directeur logistique et systèmes d'information, Cyril TOUYERAS		
Fonction des subordonnés directs (N-1) <i>(nombres de personnes encadrées)</i>	Responsables d'unités (2)		
Réalisation de l'évaluation annuelle du personnel	<input type="checkbox"/> NON	<input checked="" type="checkbox"/> OUI	
Principaux interlocuteurs au sein des services départementaux	Directeurs, Élus, et toute personne en lien avec un projet ou un besoin de support		
Principaux interlocuteurs à l'extérieur des services départementaux	Prestataires, Élus, partenaires publics et privés		

Contribution du poste d'activité du Département

Missions	<p>Missions organisationnelles et managériales communes à tous les chefs de service :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participer aux projets transversaux DLSI et développer la culture et la méthode projet ; Contribuer aux outils communs d'organisation et de suivi de projets. 2. Assurer le pilotage et le suivi des activités du service sous sa responsabilité ; Assurer un reporting régulier auprès du N+1 et un partage au sein du collectif de la direction ; Remonter les activités de son service dans un compte-rendu d'activités (CRA). 3. Garantir la formalisation des processus, de la documentation, des modes opératoires et mises à jour périodiques. 4. Porter auprès de ses équipes et de ses interlocuteurs métiers une culture de l'usage et de la co-construction de la réponse au besoin usager. 5. Assurer la coordination des activités de son service et le lien avec les autres services et partenaires. <p>Missions spécifiques :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Assurer la gestion d'un guichet unique des demandes d'intervention des usagers du Département et des collègues : point central de réception, traitement, qualification et/ou attribution des demandes 2. Être garant de l'efficacité de l'intervention de ses équipes auprès des utilisateurs pour les postes de travail, téléphones, matériels de salles de réunions, matériels d'impression (sauf pour collègues) et équipements réseaux 3. Assurer le suivi technique et l'évolution de l'outil GLPI en accord avec l'évolution des besoins 4. Assurer l'installation, la maintenance, le remplacement des équipements et la configuration des outils spécifiques 5. Accompagner les utilisateurs dans la prise en mains des outils communs mis à disposition des agents par la DLSI (l'accompagnement sur les produits métiers se faisant par les référents fonctionnels). <p>-----</p> <p>« Il est rappelé la responsabilité de chacun en matière de respect des règles de prévention, d'hygiène et de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tout agent doit veiller à sa propre sécurité et à celle de ses collègues ; • de surcroit, le manager est responsable de la bonne application de ces règles. »
-----------------	--

ACTIVITES LIEES AU POSTE (10 activités maximum)	Poids relatif %	Niveau de resp ²
> Activités principales :		
<p>Management de l'équipe et des activités</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planifier, coordonner et prioriser les activités - Organiser un point d'avancement et d'évaluation des activités - Suivre le compte-rendu d'activité des équipes - Maintenir, développer et évaluer les compétences de l'équipe en lien avec l'unité formation - Recrutement, évaluation et formation des collaborateurs - Motivation et responsabilisation des collaborateurs ; régulation des conflits ; animation des équipes - Prise en compte de la dimension sécurité des collaborateurs et usagers - Suivre les dépenses budgétaires du service - Veille juridique et technique - Gestion et optimisation des ressources techniques et matérielles - Mise en place des procédures - Communication ascendante et descendante entre les collaborateurs et le Directeur et conseils auprès d'eux - Information régulière du directeur et rôle d'alerte - Représentation du service en interne et de la collectivité auprès des partenaires extérieurs 	%	1
<p>Gestion et suivi des projets et de l'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et analyser les besoins des demandeurs. - Participer au benchmark, analyse de l'existant et choix technologiques. - Élaborer les documents de constitution d'un dossier d'appel d'offre et assurer le suivi des marchés. - Élaborer les plannings, budgets et charges prévisionnels des projets. - Suivre la mise en place technique des projets. - Réceptionner, qualifier et prioriser les demandes (reçues par intranet ou téléphone). - Traiter les demandes en fonction de la priorisation définie - Administration et évolution de GLPI (Moteur, données, fonctionnalités) - Communication auprès des utilisateurs (incident général, information...) - Gestion de la base de connaissances et alimentation en lien avec les autres services 	%	1

- Organiser les interventions sur sites sous la responsabilité du Conseil Départemental		
> <i>Activités secondaires :</i>		
- Partage d'expérience et suivi de la communication des projets et services numériques mis en place. - Contribuer à l'assistance utilisateur - Assurer une veille technologique et juridique	5 %	1 et 2
Total	100 %	

² Niveau de responsabilité : I - décide, est responsable de / II - propose, élabore, définit, participe à / III - exécute, met en œuvre.

COMPETENCES LIEES AU POSTE

Savoirs (connaissances théoriques)	<p>Dématérialisation des procédures. Usages numériques. Connaissance et pratique des technologies innovantes. Règles d'accessibilité RGAA et connaissance du RGPD. Bases du statut de la FPT, de la comptabilité publique et des marchés publics Maîtrise de la conduite ou pilotage des projets informatiques et d'accompagnement au changement Maîtrise des processus de fonctionnement du Conseil Départemental Maîtrise et méthodologie pour réaliser les études nécessaires à un projet d'informatisation : opportunité, faisabilité et impacts : techniques, organisationnels, humains et financiers. Maîtrise des différentes composantes d'un système d'information : environnement technologique, architecture ... Savoir s'approprier la connaissance du métier utilisateur Connaissance des démarches qualités Métiers, activités des directions et services Département Organisation et procédures internes Connaissances techniques et réglementaires relatives aux domaines "métier" Maîtrise du système d'exploitation Windows (W10) Connaissances Linux Maîtrise de GLPI Logiciels bureautiques : Microsoft Office, OnlyOffice, Adobe Acrobat, ... Outils internet (Edge, Firefox...) Gestion des impressions réseaux Gestion des comptes Windows AD et boîtes mails associées Matériels : PCs fixes et portables, scanners, imprimantes, tablettes, téléphones fixes et mobiles, écrans connectés Installation, implémentation, déploiement de nouvelles applications (GLPI, autres ..) Téléphonie (fixe/mobile) Réseaux : notions TCP/IP, DNS, DHCP Normes métiers (ITIL,...)</p>
------------------------------------	--

Savoir-faire (lié à l'expérience pratique)	<p>Suivi des marchés publics. Arbitrer, décider Recruter, encadrer, évaluer ses collaborateurs Conduire des projets informatiques et autres : organiser, planifier, gérer, faire respecter les échéances, évaluer Rédiger des écrits professionnels : rapports ou synthèse, études diverses Diagnostiquer ; anticiper et concevoir une stratégie ; contrôler et alerter Force de propositions auprès de sa direction Force de conviction auprès des utilisateurs Relations commerciales et contractuelles avec les fournisseurs Identifier les besoins d'information, d'accompagnement et de formation des collaborateurs Savoir diagnostiquer et résoudre une panne matérielle et/ou logicielle (réparation, remplacement, SAV, etc.) Configuration et usage des logiciels bureautiques Administration des comptes : identifier et gérer les accès poste de travail, applicatifs et logiciels Installation, configuration du matériel utilisateur (postes informatiques, téléphones, imprimantes, scanners, autres périphériques ...) Utilisation des outils spécifiques DLSI Brassage réseaux</p>
Savoir procédural (procédures)	<p>Gestion des priorités. Démarche et méthodologie d'ingénierie de projet. Outils de pilotage et suivi d'activité. Normes de développement, d'intégration, de production, de sécurité et confidentialité (RGPD, ITIL ...).</p>
Savoir relationnel (relations humaines)	<p>Management d'équipe. Savoir s'adapter ; Collaborer avec les autres directions Fédérer ; persuader ; négocier Respecter, reconnaître et remercier ses collaborateurs Être à l'écoute, empathique, assertif, disponible Gérer les conflits Conduire et animer une réunion Reformuler une demande, communiquer, s'exprimer en public Sens de l'équité avec ses collaborateurs Relations commerciales et contractuelles avec les fournisseurs. Être cordial et respectueux avec les utilisateurs et autres interlocuteurs Écouter, reformuler, s'adapter Conseiller, assister, accompagner, faciliter et répondre à la demande utilisateur.</p>
Autres	<p>Développer et maintenir la culture de l'éthique et de la probité Veille technologique et autoformation ou formation permanentes</p>
Évolution prévisible du poste	
Document élaboré ou mis à jour le :	04/10/2024