

Fiche de poste Support utilisateur

Direction des systèmes d'information

Finalités du Poste

Au sein de la Direction des Systèmes d'Information, le/la Support Utilisateur est en charge du bon fonctionnement des équipements et du matériel informatiques, bureautiques et téléphoniques de France compétences.

Dans ce cadre, il/elle effectue l'installation, l'entretien et le dépannage des équipements informatiques, téléphoniques et bureautiques en respectant les règles de sécurité et la réglementation adéquate.

Activités principales

Activité 1 : S'assurer que les collaborateurs sont bien équipés au niveau informatique, téléphonique et bureautique pour travailler dans les locaux de France compétences et à distance

- Préparer, configurer les équipements et mettre à disposition le matériel nécessaire pour les nouveaux collaborateurs de France compétences : ordinateur, écran, téléphone portable professionnels
- Préparer, configurer et mettre à disposition les matériels et logiciels, lors de remplacement
- Assurer la bonne gestion des droits d'accès, pour les équipements d'une part, et pour les utilisateurs d'autre part, dans le respect des règles de sécurité de l'entreprise
- Gérer l'installation et la maintenance des imprimantes réseaux et commander les pièces nécessaires (tambour et blocs d'agrafes)
- Assurer la maintenance des 4 salles de réunions : équipement StarLeaf, pieuvres, les écrans...
- Participer à la veille technologique pour connaître et proposer les évolutions des logiciels, selon les besoins des collaborateurs
- Gérer, avec le service Comptabilité, l'amortissement du matériel

Activité 2 : Accompagner les collaborateurs dans l'utilisation et le dépannage des équipements informatiques, bureautiques et téléphoniques

- Assurer la réception des tickets d'incidents ou de difficultés rencontrés par les utilisateurs
- Contacter les collaborateurs pour diagnostiquer le problème et les assister en cas de panne ou de difficultés sur la partie matériel et équipements informatiques, bureautiques, visio ou téléphoniques
- Assurer des phases de test et/ ou aider des intervenants extérieurs pour se connecter aux réunions à distance/ en visio
- Répondre aux questions des utilisateurs et/ou former et accompagner les utilisateurs à l'utilisation des équipements et ou matériels
- Si cela est nécessaire, contacter le service support des prestataires et/ou fournisseurs pour résoudre les problèmes et envoyer les PC ou téléphone en réparation chez le prestataire en charge
- Suivre les incidents du parc
- Rédiger les rapports d'incidents et mettre en place des tableaux de bord de suivi des performances et de qualité du réseau (pannes, flux, disponibilité des ressources, sécurité, etc.)

Connaissances et compétences nécessaires

Connaissances métier :

- Maîtrise de l'environnement Windows : Savoir appréhender et/ou mettre en œuvre les différentes fonctionnalités du système d'exploitation Windows de Microsoft
- Maîtrise des outils bureautiques de la suite Microsoft
- Maîtrise des logiciels additionnels : Adobe Acrobat pro, logiciels de visio, logiciels métiers
- Techniques de veille : maîtriser la recherche d'informations pour connaître et s'approprier les nouveautés, les nouvelles réglementations et évolutions du secteur pour exercer ses missions de manière optimale

| Compétences | Niveau 1 | Niveau 2 | Niveau 3 |
|--------------------------------|---|---|---|
| Gestion des priorités | Savoir aménager son temps en fonction des tâches à réaliser, déterminer ses priorités et s'organiser en fonction des enjeux et des urgences dans le cadre de son poste de travail. | Savoir s'organiser et gérer son temps, réajuster les priorités en fonction des enjeux et définir les moyens et le calendrier nécessaires pour le traitement d'un problème ou d'un imprévu. | Savoir organiser les actions et les priorités en fonction des enjeux en assurant la coordination de partenaires d'origines différentes dans le but d'arriver aux objectifs fixés. |
| Conseil et assistance | Savoir aider et accompagner un interlocuteur dans le choix d'une solution ou la résolution d'un problème en s'appuyant sur sa connaissance ou son expertise dans un domaine. | Savoir préconiser des solutions à un problème standard en justifiant ses recommandations, les expliquer et les faire accepter | Savoir capitaliser sur les solutions apportées à un problème complexe dans une situation donnée, mettre en place les actions d'accompagnement appropriées et modéliser son approche de façon à pouvoir la reproduire face à un problème du même type dans une autre situation |
| Réactivité | Savoir agir avec rapidité et efficacité pour répondre à une demande. | Savoir s'organiser et revoir ses priorités pour répondre rapidement aux sollicitations de son environnement en mettant en œuvre des synergies ou des ressources. | Savoir avoir une vision du futur et connaître les plans d'actions pour anticiper les situations et ainsi adapter les ressources et moyens à mettre en œuvre. |
| Adaptabilité | Savoir rester ouvert(e) et disponible à la nouveauté et au changement et s'adapter à l'imprévu. | Savoir modifier rapidement ses façons d'agir en cas de changement, gérer l'incertitude et travailler avec des interlocuteurs variés | Savoir ajuster son comportement à un environnement, une situation ou une personne et travailler aisément avec différents types d'interlocuteurs et dans des situations nouvelles, diversifiées, changeantes et/ou complexes. |
| Curiosité et ouverture | Savoir se montrer curieux pour sa spécialité, rechercher les solutions disponibles et les intégrer sous forme d'auto-apprentissage à sa pratique pour mieux traiter les tâches confiées. | Savoir se montrer curieux pour les sujets de l'organisation et du marché et effectuer les collectes complémentaires selon les demandes | Savoir mettre en place des systèmes d'alerte permettant de connaître de manière anticipée les informations clés susceptibles d'impacter le marché |
| Anticipation | Savoir identifier et prévoir les évolutions, difficultés et risques potentiels dans des situations déjà vécues pour anticiper les conséquences et impacts et adapter ses actions afin d'obtenir le résultat attendu | Savoir mettre en place des actions ou proposer des scénarios en fonction d'une évolution ou situation probable qui n'a jamais été vécue afin d'anticiper les conséquences et impacts et d'adapter ses actions | Savoir définir une stratégie à court, moyen et long terme en tenant compte des évolutions probables de l'environnement qui peuvent se présenter |
| Résolution de problèmes | Savoir identifier plusieurs aspects d'une situation ou d'un problème et mener une analyse combinant plusieurs critères, envisage plusieurs solutions et aider à la décision d'autres interlocuteurs | Savoir faire des rapprochements permettant une compréhension élargie des situations/ problèmes, prendre du recul et de la hauteur de vue, identifier leurs causes ou leurs | Savoir faire face à un nouveau problème avec une solution inconnue en dehors du domaine de connaissance, prendre du recul au regard du contexte et challenger les informations |



| | | | |
|-------------------------|--|---|--|
| | | conséquences probables pour trouver une solution optimale | reçues pour résoudre le problème et trouver une solution optimale |
| Sens relationnel | Savoir créer et développer des contacts dans la durée par un sens de l'écoute et une aisance relationnelle | Savoir nourrir une relation dans la durée par un sens de l'écoute et une aisance relationnelle dans des contextes variés et avec des interlocuteurs de différents niveaux | Savoir favoriser un climat de confiance et assoir la légitimité de France Compétences auprès d'interlocuteurs variés dans des contextes variés |

Autonomie et responsabilité

- Support Utilisateur travaille en autonomie sur ses missions et dans la gestion de son temps.
- Il/elle est sous la supervision du/de (la) Responsable SI auprès duquel il/elle peut se référer pour des sujets sensibles nécessitant un arbitrage.

Principaux liens fonctionnels

| En Interne | A l'Externe |
|--|---|
| Echanges et relations régulières avec l'ensemble des Directions opérationnelles, fonctionnelles et support | Prestataires/ fournisseurs Demandeurs externes (CA, participants aux présentations/ réunions...) |

