



**Objectif général:** Superviser et participer aux tâches de l'équipe PC support et helpdesk afin d'assurer la mise à disposition et l'entretien des outils informatiques d'une part et la résolution de problèmes d'autre part.

*Cette description de fonction constitue un document de référence basé sur l'analyse et la pondération des tâches à un niveau sectoriel. Elle peut être attribuée aux travailleurs dans le respect du principe-clé de correspondance à minimum 80% du contenu avec les tâches structurellement exercées par le travailleur (cf. principes d'attribution des fonctions IFIC).*

| ACTIVITÉS  | TÂCHES   |
|--|--|
| - Superviser une équipe PC support et helpdesk       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de missions, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Organise des réunions d'équipe, donne des instructions aux collaborateurs;</li><li>• Motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li><li>• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation, les informe des évolutions dans la spécialisation, mène des entretiens individuels (ex. entretien d'évaluation, de fonctionnement) et donne son feedback au responsable hiérarchique;</li><li>• Donne son avis au responsable hiérarchique et/ou au service RH pour leur prise de décisions concernant la gestion du personnel (ex. recrutement, licenciement).</li></ul>  |
| - Organiser les prestations quotidiennes de l'équipe | <ul style="list-style-type: none"><li>• Participe, avec le responsable hiérarchique, à la traduction des priorités opérationnelles en objectifs concrets pour l'équipe et en fait le suivi;</li><li>• Reçoit les demandes d'intervention, les analyse, recueille les avis/observations de son équipe et planifie les interventions en fonction de l'urgence (ex. remplacement de matériel, dépannages);</li><li>• Supervise les interventions de l'équipe (ex. réparation de PC's, remplacement de matériel, création d'adresses mail);</li><li>• Recherche des méthodes et/ou outils pour améliorer les prestations (ex. méthode pour configurer plusieurs appareils en même temps);</li><li>• Contrôle les tâches effectuées par l'équipe et les corrige si nécessaire;</li><li>• Traite les plaintes concernant les prestations de l'équipe et rapporte au responsable hiérarchique;</li><li>• Veille à l'élaboration ou de la mise à jour des procédures et de la documentation des solutions apportées.</li></ul> |
| - Participer à l'exécution de tâches de l'équipe     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue, le cas échéant, des tâches principales du service (ex. lorsqu'aucun collaborateur n'est disponible);</li><li>• Assiste les collaborateurs dans la résolution de problèmes complexes et répond aux questions ou fait appel, si nécessaire, au responsable hiérarchique ou à un fournisseur;</li><li>• Participe aux projets ICT dans l'institution.</li></ul>   |
| - Effectuer des tâches administratives               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Suit le stock (ex. pièces, PC, imprimantes) et passe la commande au service compétent;</li><li>• Evalue les besoins en matériel pour l'équipe et passe les commandes d'achat de nouveau matériel en interne (dans la limite du budget attribué);</li><li>• Se consulte avec les fournisseurs lorsque le matériel livré ne correspond pas à la demande ou en cas de défauts.</li></ul>  |



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie des différents outils et systèmes informatiques;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation.

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective;
- Donne des explications aux collaborateurs de l'institution concernant les outils informatiques et les aide en cas de problèmes;
- Prend contact avec des fournisseurs en cas de problèmes et s'informe sur les produits, le matériel et les appareils;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique et les autres responsables d'équipe dans le suivi des projets ICT;
- Echange des informations avec les collègues de l'équipe et avec le responsable hiérarchique.

### Résolution de problèmes

- Résout des problèmes en concertation avec l'équipe lors de réunions structurelles;
- Analyse les questions et détermine les priorités veille à ce que les utilisateurs soient aidés concernant les questions qui sont destinées au helpdesk et renvoie les autres questions aux services compétents;
- Prend en charge les problèmes plus complexes;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique au sujet d'anomalies ou de problèmes.

### Responsabilité

- Organise l'équipe selon les directives de l'institution;
- Veille à ce que le matériel soit à disposition pour l'exécution des tâches;
- Planifie les interventions, veille à leur exécution et se concerta avec l'équipe concernant leur priorisation;
- Veille à l'élaboration et/ou la mise à jour des procédures informatiques;
- Traite les plaintes concernant les prestations de l'équipe.

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction.