

Code	D16F02E01P09				
Dénomination du poste	<i>Chef de Service de la Maintenance et du Helpdesk</i>				
Emploi de rattachement	<i>Manager opérationnel des activités de support informatique</i>				
Position hiérarchique	<pre> graph TD A[Secrétaire Général] --> B[Direction des Ressources Humaines et des Affaires Générales] B --> C[Chef de la Division des Systèmes d'Information] C --> D[Chef de Service de la Maintenance et du Helpdesk] </pre>				
Mission	<i>Assurer la maintenance du système d'information et l'assistance aux utilisateurs.</i>				
Principales activités et tâches	Libellé A	Pondérations *			
		E	P	F	C
	Assurer la gestion opérationnelle du parc informatique (matériel et logiciel) et de la logistique informatique.				X
	Assurer l'installation et le bon fonctionnement des unités informatiques au niveau des utilisateurs finaux (ordinateurs, périphériques, logiciels...).			X	
	Assurer l'établissement et la tenue à jour de l'inventaire du parc informatique (matériel et logiciel).			X	
	Veiller à la conformité des livraisons des matériels et logiciels informatiques avec les spécifications techniques définies et procéder aux tests de contrôle de fonctionnement nécessaires.		X		
Assurer la maintenance des matériels et logiciels d'exploitation, et optimiser les ressources informatiques.		X			

	Assurer régulièrement le contrôle et la maintenance du système d'information.				x	
	Assurer périodiquement l'évaluation des performances du système d'information et prendre les mesures qui s'imposent			x		
	Assurer le diagnostic des problèmes rencontrés par les utilisateurs et apporter les solutions adéquates.				x	
	Assurer la création des ressources et comptes utilisateurs selon les besoins validés.				x	
	Assurer toute assistance utile aux utilisateurs du SI et mettre à leur disposition les guides et les référentiels requis.					x
	Assurer le contrôle de l'utilisation des ressources d'information.					x
	Contribuer au développement des compétences du personnel intervenant au niveau du SI.				x	
	Apporter l'appui méthodologique aux cadres de sa structure et veiller à l'enrichissement de leurs portefeuilles de compétences.				x	
	Participer à l'élaboration des rapports et bilans pour synthétiser et documenter les activités de la DRHAG.			x		
Compétences Clés	Savoir	Missions institutionnelles				
		Génie informatique (Informatique générale, génie logiciel, méthodes d'analyse et de conception, développement des applications)				
		Environnements de développement et d'exploitation				
		Systèmes d'information				
		Gestion des Projets informatiques				
		Anglais				
		Rédaction administrative				
		Savoir-faire	Gérer un projet informatique			
	Gérer et développer un SI					
	Apprécier la performance d'un système d'information					
	Organiser et appliquer un schéma de maintenance d'un SI					
	Organiser et mettre en œuvre une assistance aux utilisateurs du SI					
	Contrôler l'utilisation des ressources d'information					
	Organiser et conduire une négociation					

		Elaborer des rapports, des bilans et des notes de synthèses
	Savoir être	Sens de la responsabilité et de l'intérêt général
		Capacité d'adaptation à des situations diverses.
Principaux résultats attendus		<ul style="list-style-type: none"> — gestion opérationnelle du parc informatique et de la logistique informatique assurée — contrôle et la maintenance du système d'information et parc informatique assurés. — maintenance des matériels et logiciels d'exploitation et optimisation des ressources informatiques assurées. — inventaire du parc informatique élaboré. — Evaluation des performances du système d'information assurée. — problèmes rencontrés par les utilisateurs du SI résolus dans les délais requis. — comptes utilisateurs accordés selon les besoins validés. — assistance utile aux utilisateurs du SI assurée. — Contrôle de l'utilisation des ressources d'information assuré.
Indicateurs de résultats		<ul style="list-style-type: none"> – Traçabilité du contrôle et de la maintenance du système d'information documentée. – Traçabilité de l'évaluation des performances du système d'information documentée. – Satisfaction des utilisateurs du SI constatée. – reportings régulièrement établis et communiqués selon processus défini.

- * E : exceptionnelle
P : Périodique
F : fréquente
C : courante.