

Pôle : Pôle avenir des territoires

Direction : Direction des systèmes d'information

Référence du poste : 414

66 DESCRIPTION DU POSTE

Accompagnement aux usages numériques, relation avec les utilisateurs, pilotage du centre de service et gestion du catalogue des services sont des domaines pour lesquels le coordonnateur métier apportera ses compétences, son savoir-être et sa pédagogie.



IDENTIFICATION DU POSTE

Cadre d'emploi de référence

> Catégorie B de la filière technique, Technicien principal

Cadre d'emploi d'accès

> Catégorie B de la filière technique

Positionnement hiérarchique

> Sous l'autorité hiérarchique du Chef de service Infrastructures

Résidence administrative/Territoire

> Résidence administrative : Rodez



MISSIONS

Gestion du catalogue de Produits et Services DSI

- > Organiser la définition de l'offre de la DSI
- > Publier l'offre (catalogue des Produits et des Services et des procédures associées)
- > Communiquer sur l'offre de la DSI auprès des métiers de la collectivité
- > Initialiser la définition des besoins des métiers en matière de niveau de services

Pilotage de l'assistance utilisateur N1 (Externe)

- > Assurer la relation avec le prestataire en charge de l'assistance utilisateurs
- > Organiser les relations entre le N1 et les N2 et N3
- > Organiser les relations hiérarchiques entre le prestataire et la DSI

- > Définir avec le prestataire les niveaux de services attendus
- > Suivre le marché d'assistance externalisée

Analyser et améliorer l'assistance

- > Analyser les tickets
- > Analyser les indicateurs
- > Partager avec le prestataire et les agents de la DSI un plan d'amélioration continue
- > Initialiser la Gestion des problèmes (au sens ITIL)

Gestion des indicateurs et des instances de pilotage de l'Assistance

- > Définir et faire mesurer les indicateurs de qualité et de productivité du service en collaboration avec les pilotes de processus
- > Définir et faire produire le tableau de bord de l'assistance
- > Organiser les instances de pilotage de l'assistance
- > Représenter la DSI
- > Organiser si cela est nécessaire les escalades hiérarchiques

Animation des Correspondants numériques

- > Animer et maintenir la communauté des Correspondants numériques
- > Accompagner les Correspondants numériques dans leur prise de fonction
- > Assurer le support des Correspondants numériques
- > Être force de proposition pour renforcer le rôle des Correspondants numériques
- > Recueillir et assurer le suivi des demandes et des problématiques des correspondants numériques en collaboration avec les pilotes de processus et/ou l'encadrement

Pilotage de prestataires ou d'intervenants internes/externes

- > Coordonner et piloter les interventions des prestataires
- > Coordonner et piloter les interventions internes
- > Obtenir et contrôler les devis (adéquation avec les BPU/catalogues, ...)

Réalisation d'achats ou organisation de la réalisation d'achats

- > Rédiger les bons de commande
- > Faire valider et transmettre les bons de commande

Mise à jour de bases et/ou documents

- > Gérer la base de connaissance de l'outil d'assistance
- > Assurer la rédaction et la mise à jour des documentations techniques et des documentations utilisateurs
- > Assurer la rédaction de fiche de résolution d'incident à destination de l'assistance niveau 1

Reporting

- > Faire le compte-rendu de son activité auprès de sa hiérarchie

Relation avec les utilisateurs

- > Assurer un accompagnement et veiller à l'appropriation et à la meilleure utilisation possible des outils numériques par les utilisateurs
- > Définir et mettre en œuvre les process de communication à destination des utilisateurs

Animation du dispositif Accompagnement

- > Contribuer à définir le dispositif Accompagnement
- > Recenser les demandes d'Accompagnement
- > Organiser et animer des ateliers et des événements autour des projets/services de la DSI
- > Accompagner les projets SI dans la conduite du changement et dans leur communication opérationnelle vers les utilisateurs
- > Organiser la participation de tous au dispositif d'Accompagnement

Veille / Accompagnement / Innovation

- > Sur demande de son manager, participer aux dispositifs de veille, d'accompagnement, d'innovation
- > Participer à des groupes de travail
- > La liste des missions n'est pas exhaustive. L'encadrement pourra la revoir en fonction des contraintes de services



COMPÉTENCES ET APTITUDES

Compétences métier

- > Expérience en pilotage d'opération
- > Capacités d'accompagnement et d'assistance
- > Excellentes capacités rédactionnelles
- > Savoir établir un diagnostic- Rigueur, méthode
- > Esprit d'analyse et de synthèse. Analyser l'information issue de différentes sources pour identifier les relations et les tendances. Synthétiser les informations clés dans un format pertinent
- > Capacité à décrire formellement un dysfonctionnement, incident ou problème
- > Capacité à appréhender les métiers des utilisateurs du SI
- > Connaissance du fonctionnement des collectivités

Aptitudes requises

- > Capacités d'initiatives
- > Capacités d'adaptation, de réactivité et d'écoute
- > Esprit d'équipe
- > Sens de la communication, écoute, force de conviction
- > Capacité à adapter et re-prioriser ses activités et son organisation face aux évolutions et aux contraintes
- > Capacité à hiérarchiser et établir des priorités d'actions selon les enjeux des activités

Formation et expérience

- > Permis B
- > Formation en informatique, niveau Bac + 3 (spécialisation relation client appréciée)



CONDITIONS D'EXERCICE

Contexte du poste/contraintes

- > Déplacements à l'échelle du Département
- > Interventions ponctuelles en heures non-ouvrées