



Objectif général: Gérer l'équipe PC support et helpdesk afin d'assurer la mise à disposition d'outils entretenus et mis à jour d'une part et de résoudre rapidement les problèmes liés à l'utilisation des outils informatiques d'autre part.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser les collaborateurs PC support et helpdesk	<ul style="list-style-type: none">• 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;• Organise des réunions d'équipe et instruit et motive les collaborateurs;• Contrôle les tâches effectuées par l'équipe et les corrige si nécessaire;• Motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;• Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe à propos des évolutions dans la spécialisation;• Effectue les tâches administratives concernant l'organisation de l'équipe (ex. maladie);
- Gérer les demandes adressées au helpdesk	<ul style="list-style-type: none">• Analyse les demandes reçues par le helpdesk et planifie les interventions en fonction de l'urgence (installation de nouveaux logiciels, remplacement de matériel, dépannages, etc.);• Recherche des méthodes et/ou outils pour améliorer le service (ex. méthode pour configurer plusieurs postes en même temps);• Sépare les demandes relevant du helpdesk de celles relevant d'autres services et règle le problème avec le service compétent (ex. les problèmes dus à un manque de formation de base à l'utilisation des outils informatiques relevant du service formation);
- Superviser l'activité PC support	<ul style="list-style-type: none">• Supervise les interventions de l'équipe PC support en charge de la réparation des pannes PC, de l'assistance dans l'utilisation de logiciels et de l'installation de nouveaux PC et autre matériel;• Procède à certaines interventions de dépannage lorsqu'aucun collaborateur n'est disponible;
- Suivre le stock et les besoins en matériel	<ul style="list-style-type: none">• Suit le stock de pièces, PC, imprimantes, etc. et passe la commande au service achats;• 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);• Se consulte avec les fournisseurs lorsque le matériel livré ne correspond pas à la demande ou en cas de défauts;



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

- Donne des explications aux collaborateurs de l'institution concernant les outils informatiques et les aide en cas de problèmes;
- S'informe sur les produits, le matériel et les appareils auprès des fournisseurs;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique et les autres responsables d'équipe pour coordonner et suivre les projets;
- Echange des informations avec les collègues de l'équipe et avec le responsable hiérarchique;

Résolution de problèmes

- Résout des problèmes dans l'équipe en les discutant dans le cadre de la concertation de travail;
- Trie les questions, 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;

Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



L'IFIC VOUS INVITE A LIRE ATTENTIVEMENT LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- O A L'EXCEPTION DES TITRES DE FONCTIONS PROTÉGÉS PAR LA LÉGISLATION, LES TITRES DES FONCTIONS SECTORIELLES SONT STRICTEMENT INDICATIFS, C'EST-À-DIRE QU'ILS SERVENT UNIQUEMENT À FACILITER L'IDENTIFICATION DES FONCTIONS AU SEIN DE L'ÉVENTAIL SECTORIEL (GRÂCE À UN TITRE CHOISI SUR BASE DE L'USAGE MAJORITAIRE CONSTATÉ). CEPENDANT, UN MÊME TITRE DE FONCTION PEUT PARFOIS RECOUVRIR DES RÉALITÉS DIFFÉRENTES SUR LE TERRAIN. DONC, SEUL LE CONTENU (ET NON LE TITRE) DE LA FONCTION PEUT ET DOIT SERVIR DE BASE POUR L'ATTRIBUTION D'UNE FONCTION SECTORIELLE.
- O PAR SOUCIS DE LISIBILITÉ, NOS DESCRIPTIONS DE FONCTIONS SONT RÉDIGÉES AU MASCULIN. CEPENDANT, L'ENSEMBLE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS S'APPLIQUENT À TOUS LES GENRES (M/F/X).
- O LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SONT CONSIDÉRÉS COMME ÉTANT LA NORME POUR L'EXERCICE DE TOUTES LES FONCTIONS ET NE SONT DONC PAS DÉCRITS/RAPPELÉS AU SEIN DE CHAQUE DESCRIPTION DE FONCTION, SAUF LORSQU'ILS CONSTITUENT UNE PART SPÉCIFIQUE DE L'ACTIVITÉ :
 - **Le respect de la légalité est la norme pour toutes les fonctions, qui doivent s'exercer conformément aux modalités et conditions prévues dans les différentes sources légales, réglementaires ou conventionnelles d'application tant au niveau sectoriel qu'institutionnel (législations, codes, conventions, procédures, protocoles, etc.).**
 - **Le respect de la confidentialité ou du secret professionnel dans l'exercice de la fonction: s'appliquent à tous conformément à la législation relative au contrat de travail (Article 17, 3°, de la loi du 3 juillet 1978)**
 - **La collaboration aux projets et le soutien des collègues font partie de l'exercice normal de toute fonction (ex : entraide ponctuelle, accueil et accompagnement de jobistes ou nouveaux collègues, participation aux réunions d'équipes, etc.)**
 - **La participation à la vie sociale de l'institution fait partie de l'exercice normal de toute fonction (ex: participation à l'organisation d'évènements internes).**
 - **Le maintien des connaissances : les titulaires de la fonction sont amenés tout au long de leur carrière à s'adapter aux évolutions de leur métier (ex : en suivant les formations organisées par l'employeur, en se tenant au courant des évolutions du métier ou en réalisant des recherches documentaires dans leur domaine d'activité). Le niveau de formation requis pour l'exercice d'une fonction sectorielle repris à la rubrique « connaissance et savoir-faire » englobe la formation en tant que telle ainsi que la formation continue légalement obligatoire pour l'exercice de la fonction en question.**