

FONCTION
GRADE

UN.E RESPONSABLE D'EQUIPE DE PROXIMITE
TECHNICIEN TERRITORIAL

DIRECTION
SERVICE /UT

RESSOURCES
DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION MUTUALISEE
PRODUCTION ET SUPPORT
CENTRE ADMINISTRATIF DE VILLETANEUSE

FINALITES :
Le Responsable d'Equipe de Proximité organise les activités d'installation et de maintenance de son périmètre. Il assure également le premier niveau d'escalade des incidents.

MISSIONS PRINCIPALES

Activités/tâches principales :

- **Management**
 - Assurer la gestion et le pilotage au quotidien de l'équipe : participation aux recrutements, fixation des objectifs, évaluation, gestion de la charge de travail, accompagnement et soutien.
 - Valoriser les résultats obtenus dans une recherche de performance et de qualité du service rendu.
 - Développer les compétences de l'équipe.
 - Réaliser les entretiens annuels d'évaluation de l'équipe, en collaboration avec le Responsable du Centre de Services
- **Support utilisateur**
 - Réaliser les opérations de maintenance et d'installations, en collaboration avec les Techniciens de proximité.
 - Assurer le support de niveau 2, dans le cadre des processus de traitement des incidents et de traitement des problèmes sur l'ensemble du périmètre d'activité (informatique, téléphonie, réseau, applications métiers). Cette activité consiste, à l'issue d'un premier diagnostic de niveau 1 par la hotline, à identifier, comprendre, résoudre et éviter la récurrence des incidents.
 - Mettre en œuvre en cas de besoin les procédures d'escalade vers le support de niveau 3, en interne ou en externe.
 - Tenir informé l'utilisateur de l'avancement de la résolution de l'incident.
 - Mettre à jour la documentation et la base de connaissance.
- **Installations**
 - Installation initiale ou renouvellement des équipements informatiques et téléphoniques (applications, poste de travail, matériels de téléphonie et péritéléphonie).
 - Test et recette utilisateur de l'installation
 - Installation des mises à jour, sur site ou à distance
- **Maintenance**
 - Traitement des incidents affectés par le Centre d'Appels, sur site ou à distance
 - Test et recette utilisateur de la correction
 - Mise à jour de la base d'incidents
 - Contrôle de la conformité de l'équipement avec le référentiel
 - Mise à jour du référentiel si nécessaire

Activités occasionnelles :

Participation, en tant que de besoin, à la prise en compte des appels utilisateurs, en collaboration avec les Assistants Support Utilisateur.

Compétences et qualités requises

Bonnes connaissances des outils bureautiques
 Connaissance du fonctionnement des outils informatiques utilisés sur le poste client
 Connaissance du fonctionnement des équipements réseau
 Connaissance des systèmes téléphoniques
 Connaissance des outils de prise de main à distance et de supervision
 Connaissance des outils de déploiement et de gestion de parc
 Capacité à travailler en équipe
 Capacité à gérer des tâches multiples
 Excellent relationnel et goût de la discussion et de la négociation
 Rigueur
 Attentif à la qualité de service client
 Sens du service public

Compétences spécifiques / Expérience recherchée/ Diplôme ou permis obligatoire

Formation obligatoire :

⇒ Diplôme : Niveau BAC + 2 à dominante informatique

Formation spécifique :

Permis B

Contraintes du poste

Conditions de travail/ horaires
35 heures