

Fonction

ENCADRANT SUPPORT III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ENCADRANT INFORMATIQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER INFORMATIQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT SUPPORT III.1 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT SUPPORT III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT SUPPORT III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE INFORMATIQUE \(SF\) IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER INFORMATIQUE IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

L'encadrant support manage une équipe support (management de proximité) qui est principalement composée de Conseillers Support et de Techniciens.

Finalités :

Garantir la qualité des travaux et les résultats de son équipe

Assurer sur le court et moyen terme le fonctionnement des ressources et des équipements informatiques (poste de travail, réseau, téléphonie, automates, sûreté, aux niveaux de disponibilité, de performance, de qualité et de sécurité attendus)

Contribuer à la résolution des incidents dans les délais les plus courts possibles et à l'amélioration des processus de l'exploitation (Support au service)

Piloter les déploiements

Missions

Organise les activités de son équipe :

Etablit les plannings de travail des membres de l'équipe

Veille à l'application et au respect des normes et règles de l'exploitation, de la qualité et de la sécurité

Veille au bon déroulement des activités dont il est responsable, et notamment au respect des délais et de la qualité attendus

Anime son équipe :

Mobilise, responsabilise et fédère son équipe

Effectue la communication auprès de son équipe (communication d'entreprise, communication sur l'évolution informatiques...)

Evalue la performance des membres de son équipe

Accueille et informe les nouveaux arrivants

Conduit les opérations :

Planifie et répartit la charge de travail

Coordonne les relations avec le support technique et les tierces maintenances

Améliore les processus de conduite des opérations

Propose des améliorations pour les infrastructures opérationnelles :

Apporte assistance et expertise à son équipe :

Organise le maintien à niveau technique des membres de son équipe (connaissance des normes, règles, des applications...)

Assiste son équipe dans les tâches les plus compliquées

Compétences

COMPORTEMENTALES

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Cyber Sécurité

Politiques de cybersécurité

Créer, intégrer et appliquer des politiques qui répondent aux objectifs de sécurité de l'organisation. Maîtriser le corpus documentaire cybersécurité existant.

Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

MANAGEMENT

Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Reconnaître

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses

collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

Projet

Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

Techniques SI

Contraintes légales et aspects juridiques liés à la sécurité

Connaitre et appliquer la charte d'utilisation en matière de sécurité informatique archivage légal de documents, externalisation des données, respecter le RGPD, la réglementation autour des données...

Technologies et solutions de l'architecture technique et de production

Connaitre les technologies et solutions suivantes : - Solutions de développement logiciel (plateforme IDE Eclipse, intégration continue. . .) - Solutions du Décisionnel (Powercenter, BOXI, BI,...) et du domaine digital (Big Data) - Interfaces (ETL, API, Exposition de Services, temps réel. . .) - Réseaux, impression, services de messagerie, bus applicatif. . . - Solutions d'infrastructures (socles scalables et performants, cloud management) - Solutions réseaux (DSL, ATM, RNIS, 3G, offres opérateurs télécom. . .) - Solutions de bases de données et d'échange de données (structurées et non structurées) Concevoir, créer et

déployer les infrastructures Big Data - Solutions d'archivage et de stockage (SAN, NAS, Baie et Interco. . .) - Solutions de déploiement, d'ordonnancement et de supervision - Solutions de virtualisation et d'automatisation (Cloud computing, SaaS, PaaS, IaaS. . .)

Environnement technologique, Equipements réseaux, Systèmes d'exploitation, Automates et Solutions de mobilité

Connaître les environnements technologiques, équipements et solutions suivants : - Architecture des ordinateurs, cartes mères, périphériques . . . - Equipements réseaux (Autocommutateur, WAN, LAN . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation grands systèmes (Serveurs centralisés (MVS/ZOS, AS400, fermes de serveurs Unix / Microsoft . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation systèmes intermédiaires (Serveurs de UNIX et NT d'impression, serveurs de fichiers . . .), - Matériels liés à la télé surveillance et à la vidéo surveillance . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation des postes de travail et de leurs périphériques (PC/Windows, PC Linux, imprimantes, flashers . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation des automates (Distributeur timbres, TPE, GAB, automates de réception des chèques . . .), - Matériels, systèmes d'exploitation et solutions de mobilité (cartes 3G, smartphones, IOS, Android, tablettes . . .)

Cartographie, principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative

Maîtriser la cartographie, les principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative : - Cartographies : fonctionnelles, applicatives, de flux, de référentiel et d'utilisateurs - Couverture fonctionnelle d'un domaine Métier et des éléments communs aux autres domaines - Référentiels de données et applications partagées par plusieurs domaines

Pilotage des activités

Maîtriser la gestion des flux et des volumes d'activité en fonction des ressources matérielles et humaines disponibles, capacity planning. . .

Gestion des incidents et des problèmes

Identifier et qualifier les incidents et les problèmes. Maîtriser la méthode ITIL / GDI. Gérer la résolution des incidents (Priorisation/arbitrage, mobilisation des moyens et compétences nécessaires, escalade, activation mode dégradé. . .). Réaliser un rapport sur les incidents et les problèmes dans le cadre des processus et contrats définis.

Gestion de la crise due à un incident et/ou à un problème

Gestion de la crise due à un incident et/ou à un problème

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Groupe - siege
- □
Services-Courrier-Colis
- □
Bgnp reseau

Effectif de la fonction

De 1 à 9