

## Fonction

### ENCADRANT SUPPORT III.3 (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 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.

## 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.

## 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

### Etat de l'art cybersécurité

Avoir une connaissance à 360 degrés, en permanence mise à jour, des principes fondateurs de la cybersécurité : risques cyber, menace, techniques d'attaque, organisation de la sécurité, normes en vigueur, corpus documentaire.

### 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.

## 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

### 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

### 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.

### **Pilotage des activités**

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

### **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

### **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 . . .)

### **Technologies et solutions de l'architecture technique et de production**

Connaître 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. . . )

### **Contraintes légales et aspects juridiques liés à la sécurité**

Niveau de maîtrise attendu : 3 Connaître et appliquer la charte d'utilisation en matière de sécurité informatique, CNIL, archivage légal de documents, externalisation des données, respecter le RGPD, la réglementation autour des données...

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- □ Groupe - siege
- □ Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 50 à 99