

DESCRIPTION DE FONCTION
<b>1. Description de la fonction</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Nom de la fonction</i> : Responsable helpdesk ICT</li><li>• <i>Niveau auquel la fonction appartient</i> : niveau B8</li><li>• <i>Direction dont relève la fonction</i> : Secrétariat Général</li></ul>
<b>2. Objectif de la fonction</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La fonction vise les objectifs suivants :<p>En tant que responsable helpdesk ICT, vous gérez, en collaboration avec des fournisseurs IT externes, le réseau de l'APD, y compris les incidents et problèmes relatifs au réseau de l'APD, aux appareils ou aux applications d'utilisateurs finaux que l'APD utilise. Vous agissez également en tant que "helpdesk de première et de deuxième ligne" pour les utilisateurs finaux. Grâce à votre approche enthousiaste, structurée, stricte mais prudente, vous contribuez au bon fonctionnement du réseau ICT et du parc ICT de l'APD.</p><p>Comment atteindre ce résultat ? (= QUOI en vue du POURQUOI)</p><ul style="list-style-type: none"><li>▪ En exécutant les tâches principales (voir la rubrique 3 du présent profil de fonction).</li><li>▪ Par une concertation étroite et une bonne communication avec les éléments de réseau (voir la rubrique 4 du présent profil de fonction) et les personnes <i>ad hoc</i> concernées.</li></ul></li></ul>
<b>3. Tâches principales</b>

- *Énumération des tâches qui permettent d'atteindre le résultat :*
  - **Assistance des utilisateurs (première et deuxième ligne) :**
    - Vous aidez les utilisateurs qui rencontrent des problèmes informatiques
    - Vous conseillez les utilisateurs quant à la bonne utilisation des équipements informatiques (hardware/software)
    - Vous gérez et traitez les questions des utilisateurs
    - Vous dispensez des formations axées sur l'IT et les applications
    - Analyse, diagnostic et résolution de problèmes sur les postes de travail de l'utilisateur
    - Vous établissez un diagnostic et proposez rapidement une solution ou vous évitez une situation bloquante
    - Au besoin, vous faites remonter en temps utile les problèmes à un contact interne/externe afin d'aborder ces problèmes avec celui-ci
  - **Gestion d'incidents ICT et de problèmes ICT**
    - Enregistrer, documenter et classer les incidents
    - Relever les éléments objectifs des incidents (captures d'écran, journalisation, ...), poser des questions afin d'établir un diagnostic provisoire.
    - Intervenir dans la solution technique d'incidents après leur diagnostic et leur qualification.
  - **Gestion du parc IT (actuellement +/- 100 utilisateurs) au niveau hardware et software, incluant les applications utilisées par l'APD, et gestion des utilisateurs**
    - Vous gérez le droit d'accès des utilisateurs aux systèmes ICT de l'APD
    - Installation (manuelle ou via logiciel d'imagerie), configuration et entretien des postes de travail (hardware/software) et de l'infrastructure IT locale
    - Installation et entretien des logiciels locaux
    - Vous installez et configurez des ordinateurs portables, tablettes smartphones, tant au niveau du hardware que du software.
    - Vous installez et configurez des imprimantes, des scanners 'high volume'
    - Vous veillez à l'entretien et à la mise à jour des équipements mis à la disposition des utilisateurs
    - Vous gérez les licences correspondantes
    - Vous testez de nouvelles versions de logiciels et de systèmes, les mises à jour et leur impact/contribution
    - Vous surveillez proactivement les systèmes de l'APD afin de prévenir des perturbations et les anticiper
    - Vous gérez le cycle de vie des appareils (pc, imprimantes, scanners, etc.)
    - Gestion des stocks et des inventaires des équipements ICT : entrants, sortants, changements d'appareils, ...
    - Vous collaborez à la procédure d'achat de ces appareils : description des besoins et analyse des équipements ICT proposés dans le cadre de la procédure d'achat de ces appareils
    - Dans le cadre des achats/acquisitions de l'APD, vous réalisez une analyse préalable des softwares et hardwares selon la fonctionnalité et la compatibilité
    - Vous contribuez au suivi des commandes d'équipements ICT
    - Vous êtes l'interlocuteur principal pour les consultants et les prestataires ICT externes

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Collaboration à des projets ICT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vous assurez également une assistance dans le cadre des projets ICT</li> <li>○ Vos connaissances et votre expérience sont exploitées dans le cadre des différents projets ICT</li> </ul> </li> <li>● <b>Vous collaborez à la documentation de l'environnement ICT de l'APD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rédaction de la documentation technique nécessaire au bon fonctionnement du service</li> <li>○ Rédaction de procédures techniques</li> </ul> </li> </ul>
<b>4. Éléments de réseau</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Interactions sociales concernant les tâches et domaines précités</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vous faites rapport directement au Président du Comité de direction</li> <li>▪ Vous travaillez en étroite concertation avec les membres du Comité de direction et en particulier avec le Président du Comité de direction</li> <li>▪ Vous collaborez avec les Conseillers en technologie de l'information et en sécurité de l'information pour l'environnement ICT de l'APD</li> <li>▪ Vous collaborez avec le DPO dans l'application des principes de protection des données à caractère personnel</li> <li>▪ Vous informez votre back-up (nous prévoyons un back-up minimum qui est uniquement responsable de tâches d'assistance simples pour les utilisateurs)</li> <li>▪ Vous avez des contacts fonctionnels avec les autres collaborateurs de l'APD</li> </ul> </li> <li>● <i>Personnes avec lesquelles le titulaire de la fonction échange des informations sur une base régulière et permanente (quelles informations, sous quelle forme, à quelle fréquence)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fait rapport au Président du Comité de direction.</li> <li>▪ Accompagnement fonctionnel de collaborateurs IT externes.</li> <li>▪ Donne éventuellement des formations internes aux collaborateurs</li> </ul> </li> </ul>
<b>5. Autonomie</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Sur quels points le titulaire de la fonction peut-il décider de manière autonome (sans approbation explicite) ?</i> Non applicable au présent profil de fonction.</li> <li>● <i>Pour quels points le titulaire de la fonction doit-il demander une autorisation ?</i> Non applicable au présent profil de fonction.</li> </ul>
<b>6. Contexte spécifique de la fonction (si pertinent)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Facultatif : si la description de fonction telle qu'exposée ci-dessus est trop générique pour la fonction, la description peut être adaptée au contexte et être spécifiée davantage.</i>  Non applicable au présent profil de fonction.</li> </ul>

- *Allocations et avantages spécifiques à la fonction*

Le gestionnaire ICT a droit à la mise à disposition d'un smartphone, sous certaines conditions.

- *Positionnement*

Chef hiérarchique : Président du Comité de direction

## PROFIL DE COMPÉTENCES

### 1. Connaissances et compétences

- *Quelles sont les compétences acquises dont doit disposer le titulaire de la fonction ?*

- Diplômes ou certificats :

- Diplôme de bachelier ou graduat dans le domaine de l'informatique, des systèmes d'information ou des nouvelles technologies

- Connaissances linguistiques :

- Une bonne connaissance du français est requise.
- Une bonne connaissance de l'anglais est un atout.

- Techniques de communication orale et écrite :

- Bonnes techniques de communication orale.
- Bonnes techniques de communication écrite.

- *Quelles connaissances le titulaire de la fonction doit-il avoir ?*

- Capable de maîtriser un poste de travail et un environnement système Windows (Windows 10)
- Connaissances avancées de O365
- Connaissances générales de hardware PC (démontage, réparation, restauration de données, etc.)
- Connaissances de base en gestion Active Directory (utilisateurs et groupes) et des outils y afférents (boîtes mail et listing mail)
- Connaissance des concepts de base et techniques d'architecture de systèmes, réseaux (LAN, WAN, etc.) et protocoles (TCP/IP, etc.)
- Connaissance des principes et techniques relatifs à la sécurité de l'information
- Connaissances de base de la gestion serveur Windows (incluant Exchange, MS SQL Server) et des technologies Microsoft y afférentes (AD, DNS, DHCP, IIS, etc.)
- Les éléments suivants sont un atout :

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expérience dans une fonction similaire</li> <li>▪ Connaissances pratiques d'ITIL (Incident Management)</li> <li>▪ Connaissances dans le domaine de la téléphonie VOip et de la téléphonie mobile</li> <li>▪ Connaissances dans l'utilisation et la configuration de smartphones et tablettes (Android, iOS)</li> <li>▪ Certificat linguistique (de préférence via travaillerpour.be)</li> </ul>
<p><b>2. Attitude</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Attitude générique :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Coopérer                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ s'identifie à l'équipe et à l'organisation</li> <li>▪ partage les connaissances et les informations</li> <li>▪ favorise l'esprit d'équipe et contribue à l'obtention de résultats</li> </ul> </li> <li>○ Être serviable                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ se tient à la disposition du client interne et externe</li> <li>▪ agit toujours avec respect</li> <li>▪ agit de manière transparente, intègre et objective</li> </ul> </li> <li>○ Agir avec loyauté                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fait preuve de loyauté à l'égard de l'APD</li> <li>▪ défend les décisions prises et les exécute correctement</li> <li>▪ adopte néanmoins une attitude critique positive dans l'intérêt de l'organisation</li> </ul> </li> <li>○ Être orienté(e) vers les résultats                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fait preuve d'enthousiasme, de volonté et d'ambition en vue d'enregistrer des résultats</li> <li>▪ est centré sur la réalisation des objectifs et la recherche de solutions</li> <li>▪ agit de façon ciblée et prend des initiatives</li> <li>▪ ose assumer la responsabilité de ses actes</li> </ul> </li> <li>○ Se développer personnellement                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ est ouvert aux changements et aux nouvelles idées</li> <li>▪ prend des initiatives pour faire siennes les idées nouvelles, acquérir de nouvelles compétences et de nouveaux savoirs.</li> <li>▪ recherche les opportunités d'optimiser son propre fonctionnement et celui de l'équipe.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● Attitude spécifique à la fonction :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vous disposez d'une grande capacité de synthèse et d'analyse</li> <li>○ Vous êtes organisé, structuré, fiable et strict mais prudent</li> <li>○ Vous aimez prendre des initiatives</li> <li>○ Vous aimez travailler en équipe tout en sachant travailler de manière autonome</li> <li>○ Vous êtes capable de bien travailler sous pression avec des délais précis</li> <li>○ Vous vous tenez informé des évolutions technologiques dans le domaine de l'IT et êtes disposé à élargir vos domaines de connaissance</li> <li>○ Vous aimez travailler au contact des utilisateurs et vous gérez les relations avec les utilisateurs de manière posée et diplomatique</li> </ul> </li> </ul>

- Vous êtes orienté client/service et vous mettez un point d'honneur à trouver des solutions (structurelles)
- Vous avez de bonnes aptitudes de communication (à l'écrit et à l'oral)
- Vous aimez partager vos connaissances (dispenser des formations)
- Vous êtes disposé à travailler occasionnellement en dehors des heures de service (en cas de problèmes urgents et bloquants, ou pour faire des tests sur les systèmes de l'APD)