

# RESPONSABLE TECHNIQUE BUREAUTIQUE & INFORMATIQUE (H/F)

## Description du métier

Le responsable technique bureautique & informatique pilote, coordonne et assure le suivi de l'ensemble des phases et des interventions définies dans le cahier des charges du client.

Ces missions s'inscrivent dans le cadre de la mise en place de solutions d'impression (photocopieurs, copieurs multifonctions, imprimantes, scanners, maintenance des systèmes d'impression) et/ou informatiques (applications informatiques, de solutions logicielles, évolution et gestion des infrastructures réseaux, cloud, télécom, sécurité informatique...) auprès d'une clientèle de particuliers, professionnels ou collectivités.

Il organise, supervise les équipes techniques et de maintenance et assure le suivi des développements et des interventions dans le respect des engagements commerciaux de l'entreprise et des procédures mises en place. Il est responsable sur son secteur de l'organisation et de l'animation d'une ou plusieurs équipes, de l'optimisation de la qualité, de la productivité et de l'interface avec les autres services.

## Activités associées

- Organisation, planification des activités du service :
  - mise en place de solutions d'impression et de maintenance des systèmes d'impression
  - mise en place de solutions informatiques et de maintenance
- Elaboration des documents de travail à destination des équipes
- Pilotage, suivi et supervision des activités, des phases de tests, du déploiement et des interventions sur site selon le cahier des charges et des engagements contractuels
- Suivi et gestion des systèmes et solutions clients mis en place
- Management des collaborateurs de son équipe
- Suivi et transmission des informations relatives à l'avancement des activités auprès du client, de la direction, des services concernés.

A noter : selon la taille et l'organisation de l'entreprise qui l'emploie, il peut prendre en charge le projet depuis la phase d'étude et piloter le projet en tant qu'interface entre le client et les services concernés, se rapprochant ainsi des activités du chargé d'affaires numériques/chef de projet.

## Autres appellations du métier

- Responsable technique infogérance
- Responsable/chef d'équipe maintenance informatique
- Responsable/chef d'équipe support système d'impression
- Responsable technique systèmes & réseaux

## Accès au métier, formations

*Profil recherché :*

- Niveau bac+ 3 (BTS, DUT...) en informatique avec plusieurs années d'expérience à bac + 4/5 école d'ingénieurs (informatique, télécoms)
  - Une expérience est requise pour accéder au métier (postes similaires). La durée de l'expérience requise varie en fonction du niveau de formation du candidat au poste.
  - Maîtrise de l'anglais (vocabulaire technique).
  - Maîtrise des méthodologies de gestion multi projets
- Selon l'activité commerciale de l'entreprise*
- Connaissances des systèmes d'impression, impression numérique couleur, connexion des systèmes d'impression, déploiement des solutions de gestion globale...
  - Connaissance des applications et des technologies utilisées dans l'entreprise, des principaux langages informatiques et systèmes d'exploitation, en normes de sécurité informatique.

*Formations (liste non exhaustive) :*

- Licence informatique
- Licence pro métiers des réseaux informatiques et télécommunications
- Licence pro métiers de l'informatique : conception, développement et test de logiciels
- Master informatique et ingénierie des systèmes complexes
- Master informatique des organisations

## Relations fonctionnelles internes /externes

*En interne :* Il intervient sous la responsabilité du directeur technique/directeur de service ou de la direction générale. Selon l'organisation de l'entreprise, il travaille en collaboration avec le chargé d'affaires/chef de projet, service commercial dans la validation des offres.

*En externe :* Il est en relation les clients, les fournisseurs et sous-traitants éventuels.

## Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, il peut évoluer vers les fonctions directeur techniques ou de chef de projet.

# RESPONSABLE TECHNIQUE BUREAUTIQUE & INFORMATIQUE (H/F)

## Compétences

### **ORGANISER, COORDONNER ET PLANIFIER LES ACTIVITÉS DE SON SERVICE**

- Analyser un cahier des charges, des demandes clients, des besoins des utilisateurs.
- Participer, avec l'équipe commerciale et/ou chef de projet, à l'élaboration des solutions.
- Identifier les différentes phases du projet et les ressources nécessaires.
- Élaborer les plannings et organiser le travail de son équipe en fonction des disponibilités et en gérant les aléas d'activité.
- Formaliser les documents de travail qui servent de référence à l'équipe.

### **SUIVRE, ADAPTER, SUPERVISER LES ACTIVITES DE SON SERVICE**

- Assurer le suivi, contrôler l'avancement du projet, le respect des délais.
- Veiller au respect des engagements commerciaux, à la conformité du cahier des charges.
- Gérer et anticiper les risques et les aléas sur l'avancement du projet.
- Informer de l'avancement du projet auprès des équipes internes et le cas échéant auprès du client.

### **GERER ET SUIVRE LES SYSTEMES ET SOLUTIONS CLIENTS**

- Assurer l'optimisation et le bon fonctionnement des systèmes et solutions clients.
- Gérer les plateformes hébergées.
- Veiller au maintien des systèmes et des mises à jour requises.
- Suivre les incidents et faire intervenir un technicien.
- Intervenir sur les sites client et participer aux missions d'audit, de conseil et de diagnostics des systèmes en place.
- Proposer des solutions d'amélioration.

### **ORGANISER, COORDONNER, PLANIFIER, SUIVRE ET CONTRÔLER LES INTERVENTIONS MAINTENANCE**

- Identifier les différentes interventions et les ressources nécessaires
- Vérifier la disponibilité des ressources matérielles au regard des interventions à réaliser.
- Réaliser les commandes de matériel, de fournitures, de consommables.
- Élaborer les plannings et organiser le travail de son équipe en fonction des disponibilités et en gérant les aléas d'activité.
- Assurer le suivi des interventions dans le respect des délais afin d'affecter le moins possible les utilisateurs.
- Identifier et gérer les problèmes ou dysfonctionnements éventuels.
- Assurer l'optimisation et le bon déroulement des interventions.
- Informer le client sur les conditions de réalisation de l'intervention sur site.

### **MANAGER ET ENCADRER UNE ÉQUIPE**

- Organiser et gérer les plannings du personnel en s'assurant de leur cohérence.
- Organiser et conduire des réunions avec les membres de l'équipe.
- Transmettre les informations et consignes à l'équipe.
- Assister l'équipe dans l'exécution, apporter un appui technique et/ou méthodologique.
- Veiller à l'application de la réglementation du droit du travail (rythmes et durées de travail) en lien avec sa direction.
- Identifier les besoins en compétences de son secteur.
- Participer au recrutement et à l'intégration d'un nouveau collaborateur.
- Animer son équipe, anticiper et gérer les difficultés, les conflits.
- Participer au développement des compétences des membres de l'équipe.
- Collecter les éléments d'activité de l'équipe.
- Faire appliquer les règles de sécurité des biens et des personnes en vigueur dans l'entreprise et sur les sites clients.

### **RENDRE COMPTE DES ACTIVITÉS**

- Concevoir les tableaux de bord de gestion et de suivi liés à l'activité.
- Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.
- Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (hiérarchie, différents services) en cas de besoin.
- Proposer des actions d'améliorations en termes d'organisation, de productivité, de gestion...

## Facteurs d'évolution du métier

Mise à jour régulière des compétences techniques et notamment dans le domaine de la sécurité en raison des exigences d'accessibilité et de mobilité des utilisateurs.

## Code ROME

M1803 - Direction des systèmes d'information