

SNEL/ DOS -DDO/ORG	DATE : JUIN 2016
DESCRIPTION D'EMPLOI :	FILIERE : INFORMATIQUE
DESIGNATION : CHARGE DE RENFORCEMENT DES CAPACITES	CODE :
UNITE ORGANIQUE : ANALYSE HELP DESK	CATEGORIE : 6.3.
<p>A. <u>ATTRIBUTIONS</u></p> <p>01. Reçoit de sa hiérarchie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les rapports d'incidents ; - les demandes d'assistance émanant des entités ; - le recueil des instructions et procédures de gestion informatique ; - la documentation technique des logiciels ; - le budget approuvé ; - les consignes de travail ; - les rapports d'analyse des incidents. <p>02. Analyse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les différents rapports d'analyse d'incidents ; - les différentes demandes d'assistance. <p>03. Identifie les besoins en formation ;</p> <p>04. Elabore les programmes de formation des utilisateurs ;</p> <p>05. Conçoit des supports de formation (exercices et supports visuels) de concert avec l'entité ayant en charge la formation du personnel ;</p> <p>06. Anime l'action de formation des utilisateurs ;</p>	

07. Participe à l'organisation de l'action de formation des techniciens HELP DESK et en assure le suivi de mise à niveau ;

08. Fait rapport à sa hiérarchie ;

SNEL/DOS-DDO/ORG	DATE : JUIN 2016
DESCRIPTION D'EMPLOI	FILIERE : INFORMATIQUE
DESIGNATION : CHARGE DE RENFORCEMENT DES CAPACITES	CODE :
UNITE ORGANIQUE : ANALYSE HELP DESK	CATEGORIE : 6.3.
B. <u>EXIGENCES DU POSTE</u>	
1) <u>AXE DU SAVOIR</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Formation classique : Graduat en Informatique.• Expérience Professionnelle : 05 ans dans la filière.	
2) <u>AXE DU SAVOIR – FAIRE</u>	

- Bonne connaissance dans la gestion de performance et de renforcement des capacités ;
- Bonne connaissance dans la gestion des risques ;
- Bonne connaissance des logiciels de messagerie, outils collaboratifs et de l'internet ;
- Bonne connaissance des produits et applicatifs en exploitation dans l'Entreprise ;
- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation ;
- Bonne connaissance des logiciels de base.

3) AXE DU SAVOIR – ETRE

- Esprit d'équipe ;
- Intégrité morale ;
- Discrétion ;
- Ouverture d'esprit ;
- Calme, tempérance et constance d'humeur.
- Motivation et disponibilité ;
- Aptitude à analyser et à former.