



Spécial COMMISSION TOUS LIEUX D'AFFECTATION

NOTE DE SENSIBILISATION AU PERSONNEL DE CATEGORIE C

SUJET: HELP DESK INFORMATIQUE

La Commission, en accord avec les OSP, a convenu, pour les années 1997-1999, de mettre en place un plan de renforcement en personnel statutaire des Help Desk Informatiques.

L'objectif de cette mesure est d'atteindre une répartition de 60% de personnel statutaire contre 40% de personnel externe dans cette fonction à la fin de la période de transition. Les responsables de chaque Direction Générale ont déjà été informés de cette mesure, pour laquelle ils devront progressivement dégager les ressources en personnel nécessaires, soit, à l'échelle de l'institution, une cinquantaine de secrétaires et commis.

La Commission vous informe, donc, de la possibilité, pour le personnel statutaire de catégorie C d'intégrer lesdits "Help Desk", en tant que "Moniteur/Monitrice" de catégorie C. Cette fonction comprend, de manière générale et à titre indicatif, les tâches suivantes:

- La prise en charge des problèmes de l'utilisateur et les premiers diagnostics.
- Le conseil à l'utilisateur et L'assistance à l'utilisation des produits informatiques.
- L'animation de work-shops.
- L'information générale du personnel.
- Le support téléphonique des utilisateurs.
- Le dépannage en cas de problèmes.

Cette approche donne l'opportunité au personnel de catégorie C d'évoluer vers de nouveaux métiers liés aux technologies de l'information en leur permettant, en même temps, de faire un travail plus indépendant et varié.

Pour pouvoir intégrer ce domaine d'activité, le personnel devra suivre une formation adaptée à ses acquis et à ses besoins et attentes spécifiques. Cette formation, essentiellement basée sur des cours existants, vise à compléter les capacités individuelles de reconversion à ces nouvelles tâches.

Pour toute information complémentaire, j'invite les personnes intéressées à participer à cette initiative à prendre contact avec le Forum Informatique soit par courrier électronique (DI FORUM INFORMATIQUE BXL) soie par écrit (JECL 7/102).



Steffen Smidt
Directeur Général du Personnel
et de l'Administration