

Fiche de poste

Responsable du Service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques

Direction des systèmes d'information de l'académie de Normandie

<p><u>Intitulé de l'emploi :</u></p>	<p>Responsable du Service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques Catégorie : A Corps : Ingénieur de Recherche  <u>Emploi type : E1A41 - Chef de projet ou expert en ingénierie des systèmes d'information</u>  <a href="https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=E1A41#top">https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=E1A41#top</a></p>
<p><u>Académie</u></p>	<p>Académie de Normandie</p>
<p><u>Implantation géographique :</u></p>	<p>DSI de l'académie de Normandie, 168, rue Caponière, B.P. 46184,14061 Caen Cedex  L'activité s'exerce au sein de la DSI de l'académie de Normandie <b>organisée en bi-site (Caen et Rouen)</b> et plus particulièrement sous l'autorité <b>du Directeur des Systèmes d'information</b></p>
<p><u>Environnement de l'emploi :</u></p>	<p>La direction des systèmes d'information (DSI) est rattachée au secrétaire général d'académie. Maître d'œuvre pour l'informatique de gestion, et co-maître d'œuvre pour l'informatique pédagogique, la DSI garantit l'adéquation et la pérennité des outils mis à disposition des utilisateurs, ainsi que la sécurité des applications et des données. Elle participe, en lien étroit avec la délégation régionale académique au numérique éducatif, au déploiement du numérique dans les écoles, les établissements et les services académiques, en bonne intelligence avec les interlocuteurs académiques et les collectivités territoriales Elle collecte toutes les demandes numériques des services « métiers » et assiste les maîtrises d'ouvrage dans l'expression et le suivi de leurs besoins. Elle propose un catalogue de services avec des engagements de services associés et assure l'assistance des utilisateurs depuis le guichet unique.  Au sein de la DSI, le <b>service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques</b> est en charge du guichet unique et des demandes de services numériques (plateforme d'assistance, relation <b>utilisateurs</b>, relation partenaires, administration des applications métiers)</p>
<p><u>Description de la fonction :</u></p>	<p>Responsable du <b>service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques</b> au sein de la DSI, il aura en charge le guichet unique et les demandes de services numériques de la DSI, du maintien en condition opérationnelle des services dans le respect des règles de sécurité régies par le RSSI. Il devra être force de proposition afin d'améliorer la qualité des services délivrés.</p>
<p><u>Activités principales :</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encadrer / Animer le service composé de plusieurs bureaux</li> <li>• Elaborer les normes et processus dans le contexte de la création de l'académie de Normandie</li> <li>• Coordonner les partenaires internes et externes à sa mission</li> <li>• Elaborer le catalogue de services de la DSI</li> <li>• Concevoir et faire évoluer la cartographie des systèmes d'information et de communication</li> <li>• Piloter l'analyse des incidents/dysfonctionnements</li> <li>• Coordonner et organiser la conduite du changement</li> <li>• Évaluer les risques et les menaces</li> <li>• Participer à la gestion les incidents de sécurité (gestion de crise)</li> <li>• Sensibiliser et former les utilisateurs aux enjeux de sécurité du système d'information</li> <li>• Assister la maîtrise d'ouvrage dans la définition et la conception du projet et participer à la sélection de solutions adéquates</li> <li>• Responsable support</li> <li>• Manager et animer un groupe ou une plateforme de support dont il coordonne les activités</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place des outils de reporting et de requête.</li> <li>• Veiller à l'alimentation et au bon usage des bases de connaissances</li> <li>• Définir des procédures pour mettre en place les processus d'assistance</li> <li>• Participer à la qualité des services de leur conception à leur exploitation et veiller à leur amélioration</li> <li>• S'assurer de la fourniture et du support des services aux usagers et identifier les processus critiques</li> </ul>
<u>Conditions particulières d'exercice :</u>	<p>Groupe RIFSEEP : 2-1</p> <p>Encadrement : OUI - NBI : 30 points</p> <p>Nb agents encadrés par catégorie : actuellement composé de 22 A - 7 B - 1 C</p> <p>Conduite de projet : OUI</p> <p>Signature et application de la « Charte des administrateurs informatiques de l'académie de Normandie »</p> <p>Contraintes d'horaires en fonction des pics d'activité</p>
<u>Connaissances et compétences :</u>	<p>CONNAISSANCES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques de management</li> <li>• Expertise du domaine</li> <li>• Méthodologie de conduite de projet (connaissance approfondie)</li> <li>• Concepts et architectures du système d'information et de communication</li> <li>• Techniques de conduite du changement (connaissance approfondie)</li> <li>• Méthodes de réingénierie des processus</li> <li>• Systèmes d'information</li> <li>• Sécurité des systèmes d'information</li> <li>• Domaine sécurité</li> <li>• Méthode d'analyse des risques</li> <li>• Droit des systèmes d'information et de communication</li> <li>• Norme de sécurité du système d'information</li> <li>• Architecture et l'environnement technique du système d'information</li> <li>• Domaine qualité</li> <li>• Méthodes, outils, normes et procédures de la qualité</li> <li>• Normes qualité</li> <li>• Référentiel des bonnes pratiques</li> <li>• Analyse de la valeur</li> <li>• Environnement et réseaux professionnels</li> <li>• Anglais technique</li> </ul> <p>COMPETENCES OPERATIONNELLES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticiper les évolutions fonctionnelles et techniques</li> <li>• Modéliser et concevoir les architectures techniques du système d'information</li> <li>• Accompagner les changements</li> <li>• Encadrer / Animer une équipe</li> <li>• Appliquer la réglementation des marchés publics</li> <li>• Communiquer et faire preuve de pédagogie</li> <li>• Renseigner les indicateurs de performance</li> <li>• Jouer un rôle de conseil ou d'aide à la décision</li> <li>• Établir des bilans d'actions, des tableaux de bord, des indicateurs de gestion</li> <li>• Domaine sécurité</li> <li>• Mettre en œuvre la charte d'utilisation et de sécurité du système d'information</li> <li>• Domaine qualité</li> <li>• Piloter la stratégie de la gouvernance informatique</li> <li>• Appliquer les procédures d'assurance qualité</li> <li>• Gérer les accords de niveau de service</li> <li>• Élaborer un cahier des charges</li> </ul> <p>COMPETENCES COMPORTEMENTALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité de prospective</li> <li>• Capacité à développer une vision stratégique</li> <li>• Réactivité</li> <li>• Sens de l'organisation</li> <li>• Déplacements entre sites à prévoir</li> </ul>