

Fiche de poste

Responsable du bureau « Plateforme d'assistance, communication, relation utilisateurs et partenaires »

<u>Intitulé de l'emploi</u> :	E2A42 – Responsable assistance support https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/la_bap/?refine.referens_bap_id=E
<u>Emploi-type de rattachement (REME)</u> :	Responsable assistance support
<u>Intitulé de l'emploi</u> :	Responsable du bureau « Plateforme d'assistance, communication, relation utilisateurs et partenaires » Catégorie : A Corps : IGE / IGR
<u>Académie</u>	Académie de Normandie
<u>Implantation géographique</u> :	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 organisée en bi-site (Caen et Rouen) et plus particulièrement sous l'autorité du chef du service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques et du Directeur des Systèmes d'Information.
<u>Environnement de l'emploi</u> :	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.
<u>Description de la fonction</u> :	Le responsable du bureau « Plateforme d'assistance, communication, relation utilisateurs et partenaires » sera sous la responsabilité du chef du service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques. Il aura en charge d'encadrer l'équipe assurant la communication interne et externe de la DSI, les relations avec les utilisateurs, les usagers, les partenaires et la plateforme d'assistance mutualisée, et devra être en capacité de conduire les projets en autonomie ou en équipe, dans le respect des bonnes pratiques.

<p><u>Activités principales :</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'administration fonctionnelle de la plateforme d'assistance mutualisée - Jouer le rôle de correspondant fonctionnel et technique de l'académie auprès des partenaires de la plateforme d'assistance mutualisée - Intégrer les nouveaux besoins / les nouvelles applications à l'outil de gestion de la plateforme d'assistance mutualisée - Garantir le bon acheminement des tickets d'assistance et veiller à leur résolution - Participer à l'élaboration du catalogue de services de la DSI, des accords de niveau de service - Participer à la construction des indicateurs de performance - Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs et des usagers - Gérer les réclamations - Initialiser et suivre l'alimentation des bases de connaissances - Piloter la communication interne de la DSI ainsi que celle à destination des établissements scolaires, des services académiques, des usagers, des intervenants et des partenaires - Gérer la communication relative aux incidents métiers ou de production - Rédiger le rapport d'activités de la DSI - Organiser les comités de pilotage métiers - Gérer et suivre les conventions et les chartes - Rédiger la documentation fonctionnelle et technique
<p><u>Conditions particulières d'exercice :</u></p>	<p>Groupe RIFSEEP : 2 Encadrement : OUI NBI : OUI Nb agents encadrés par catégorie : 4 A – 1 B – C Conduite de projet : OUI Contraintes d'horaires en fonction des pics d'activité</p>
<p><u>Connaissances et compétences :</u></p>	<p>CONNAISSANCES :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expertise dans l'administration de la plateforme d'assistance mutualisée • Expertise des référentiels de bonnes pratiques (ITIL) • Maitrise de la méthodologie d'élaboration d'un catalogue de services • Maitrise de l'élaboration d'indicateurs de performance pertinents • Maitrise des outils d'analyse d'enquêtes et de restitution des résultats • Connaissance générale des systèmes d'information académiques et nationaux, ainsi que des processus métiers • Bonne connaissance de l'architecture et de l'environnement technique des systèmes d'information • Notions relatives à la sécurité des systèmes d'information • Maitrise de l'environnement professionnel • Méthodologie, outils, normes et procédures de la qualité • Connaissance générale de l'anglais technique <p>COMPETENCES OPERATIONNELLES :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maitriser parfaitement la communication orale et écrite • Savoir faire preuve d'analyse et de synthèse • Encadrer et animer une équipe • Savoir mettre en place une comitologie et animer un atelier • Être force de proposition et savoir négocier • Anticiper les évolutions fonctionnelles et techniques • Accompagner les changements

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Savoir expliciter et prioriser les besoins des utilisateurs• Jouer un rôle de conseil ou d'aide à la décision• Faire preuve d'initiative et de rigueur• Faire preuve de pédagogie• Travailler en équipe• Savoir rendre compte à sa hiérarchie |
|--|--|

COMPETENCES COMPORTEMENTALES :

- Aptitude à la communication, au dialogue, et à la négociation
- Capacité de prospective
- Réactivité
- Respect de la confidentialité