



ACADÉMIE DE NORMANDIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Caen, le 30 septembre 2022

Académie de Normandie
168, rue Caponière
B.P. 46184
14061 Caen Cedex

LETTRE de MISSION

Adjoint au CHEF DU SERVICE D'APPUI ET DE CONSEILS AUX UTILISATEURS ET PARTENAIRES DES SERVICES NUMERIQUES.

DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION DE L'ACADEMIE DE NORMANDIE

L'adjoint au chef du service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques, a pour mission d'accompagner et d'assister le chef du service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques, par sa bonne connaissance des applications métiers et de la relation utilisateurs et partenaires.

A ce titre, en lien avec le chef du service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques :

Il participe à l'élaboration du catalogue de services normand de la DSI, des accords de niveau de service et à la construction des indicateurs.

Il contribue à normaliser les processus dans le contexte de la fusion des systèmes d'information, et à les formaliser.

Il participe à la conception de la cartographie des systèmes d'information et de communication.

Il contribue à l'organisation de la conduite du changement.

Il participe à la gestion des incidents et à l'analyse des problèmes et dysfonctionnements.

Il assiste le chef du service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques dans l'animation de groupes de travail.

Il participe à la mise en place d'outils de reporting et de requêtage.

Il contribue à l'alimentation et au bon usage de la base de connaissance et au développement d'outils d'auto-dépannage.

Il participe à la qualité des services de leur conception à leur exploitation, ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service.

Il contribue à la fourniture et au support des services aux usagers ainsi qu'à l'identification des processus critiques.