



ACADÉMIE
DE NORMANDIE

Liberté
Égalité
Fraternité

Fiche de poste

Chargé-e de la plateforme d'assistance et de la relation utilisateurs et partenaires - bureau « Plateforme d'assistance, communication, relation utilisateurs et partenaires »

<u>Intitulé de l'emploi :</u>	<p>E2A42 – Responsable assistance support (IGE) E3A41 – Gestionnaire d'application / assistance support (ASI) E4X41 – Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information</p> <p>https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/la_bap/?refine.referens_bap_id=E</p>
<u>Emploi-type de rattachement (REME) :</u>	<p>Chargé-e de la plateforme d'assistance et de la relation utilisateurs et partenaires au sein de la DSI</p>
<u>Intitulé de l'emploi :</u>	<p>Chargé-e de la plateforme d'assistance et de la relation utilisateurs et partenaires au sein du bureau « Plateforme d'assistance, communication, relation utilisateurs et partenaires » Catégorie : A / B Corps : IGE / ASI / TEC</p>
<u>Académie</u>	<p>Académie de Normandie</p>
<u>Implantation géographique :</u>	<p>DSI de l'académie de Normandie, 168, rue Caponière, B.P. 46184, 14061 CAEN Cedex</p> <p>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.</p>
<u>Environnement de l'emploi :</u>	<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.</p>

ACADEMIE DE NORMANDIE

<p><u>Description de la fonction :</u></p>	<p>Le/la chargé-e de la plateforme d'assistance et de la relation utilisateurs et partenaires sera sous la responsabilité du chef du bureau « Plateforme d'assistance, communication, relation utilisateurs et partenaires » et du chef du service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques.</p> <p>Il/elle aura en charge de piloter la plateforme d'assistance mutualisée, et il sera le correspondant fonctionnel et technique des administrateurs de celle-ci. Il/elle aura également en charge le partenariat avec les autres interlocuteurs de la DSI, notamment les collectivités, ainsi que la construction et le suivi du catalogue de services de la DSI.</p>
<p><u>Activités principales :</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'administration fonctionnelle de la plateforme d'assistance mutualisée et jouer le rôle de correspondant fonctionnel et technique de l'académie auprès des partenaires de la plateforme d'assistance mutualisée - Proposer des évolutions fonctionnelles des outils d'assistance, et des évolutions organisationnelles du dispositif - 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, résoudre ou faire remonter les incidents métiers - Élaborer le catalogue de services de la DSI - Définir et suivre les accords de niveau de services en collaboration avec les équipes métiers et production de la DSI - Élaborer et suivre les normes d'usage, les tableaux de bord et les indicateurs de performance - Participer à l'élaboration d'outils de restitution orientés utilisateurs concernant la sollicitation de l'assistance - Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs et des usagers, analyser la qualité du service rendu, mettre en œuvre et contrôler les process qualité - Gérer les relances et les réclamations - Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances - Participer occasionnellement aux comités de pilotage métiers - Assurer la promotion de l'assistance par le conseil, la communication et la formation <p>Outre sa mission principale, et en fonction des pics d'activité, le-la chargé-e de la plateforme d'assistance et de la relation utilisateurs et partenaires pourra être amené-e à apporter un soutien aux autres collègues du bureau en charge de la communication</p>
<p><u>Conditions particulières d'exercice :</u></p>	<p>Groupe RIFSEEP : IGE = 3 / ASI = 2 / TRF = 2</p> <p>Encadrement : NON</p> <p>NBI : NON</p> <p>Nb agents encadrés par catégorie : ...A - ...B - ...C</p> <p>Conduite de projet : NON</p> <p>Contraintes d'horaires et astreintes ponctuelles 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 et le paramétrage d'une plateforme d'assistance mutualisée, les outils d'assistance et leurs interfaces avec

	<p>les partenaires</p> <ul style="list-style-type: none">• Expertise dans le domaine métier de l'assistance et ses différents outils• Expertise des référentiels de bonnes pratiques (ITIL)• Maîtrise de la méthodologie d'élaboration d'un catalogue de services• Maîtrise de l'élaboration d'indicateurs de performance, d'outils d'analyse d'enquêtes et de restitution des résultats• Connaissance de base des systèmes d'information académiques et nationaux• Méthodologie, outils, normes et procédures de la qualité• Connaissance générale de l'anglais technique <p>COMPETENCES OPERATIONNELLES :</p> <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser la communication orale et écrite, l'animation de réunion et la conduite de négociation• Savoir faire preuve d'analyse et de synthèse• Anticiper les évolutions fonctionnelles et techniques• Accompagner les changements• 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• Savoir rendre compte à sa hiérarchie <p>COMPETENCES COMPORTEMENTALES :</p> <ul style="list-style-type: none">• Aptitude à la communication, au dialogue, et à la négociation• Capacité de prospective• Réactivité• Respect de la confidentialité
--	--