



ACADÉMIE
DE NORMANDIE

Liberté
Égalité
Fraternité

Fiche de poste

Chargé-e de l'assistance clés OTP et messagerie - bureau « Plateforme d'assistance, communication, relation utilisateurs et partenaires »

<u>Intitulé de l'emploi :</u>	E4X41 – Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/la_bap/?refine.referens_bap_id=E
<u>Emploi-type de rattachement (REME) :</u>	Chargé-e de l'assistance clés OTP et messagerie au sein de la DSI
<u>Intitulé de l'emploi :</u>	Chargé-e de l'assistance clés OTP et messagerie au sein du bureau « Plateforme d'assistance, communication, relation utilisateurs et partenaires » Catégorie : B Corps : TEC
<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/la chargé-e de l'assistance clés OTP et messagerie 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. Il/elle aura en charge de piloter l'attribution et la distribution des clés OTP

	<p>physiques et logicielles et de traiter les demandes d'assistance relatives à l'usage de ces clés et de la messagerie académique.</p>
<p><u>Activités principales :</u></p>	<p>Gestion des clés OTP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement des tickets AMIGO relatifs aux demandes d'attribution et à la gestion quotidienne des clés physiques et logicielles (réattribution, réinitialisation, perte ou vol, renouvellement des clés périmées,...) - Assistance auprès des utilisateurs sur l'initialisation et l'usage des clés <p>Messagerie académique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des demandes d'assistance de niveau 2 et escalade vers le service « production et opérations » (expertise) si besoin - Assistance auprès des utilisateurs sur l'usage du webmail - Création et gestion des boîtes fonctionnelles - Gestion des listes de diffusion académiques - Traitement des spams et du phishing - Gestion des demandes d'assistance relatives aux changements d'adresse mail, d'identifiant... - Restauration des boîtes aux lettres <p>Outre sa mission principale, et en fonction des pics d'activité, le-la chargé-e de l'assistance clés OTP et messagerie pourra être amené-e à apporter un soutien aux autres collègues du bureau en charge de la communication et de l'assistance</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"> • Très bonne connaissance de l'outil d'assistance académique • Maîtrise de la gestion académique et de l'administration des clés OTP • Connaissances de base du fonctionnement de la messagerie académique • Maîtrise de l'usage du webmail académique • Connaissance de base des systèmes d'information académiques et nationaux • Méthodologie, connaissance des outils académiques • Connaissance générale de l'anglais technique <p>COMPETENCES OPERATIONNELLES :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser la communication orale et écrite • Savoir faire preuve d'analyse et de synthèse • Accompagner les changements • Savoir expliciter et prioriser les besoins des utilisateurs • Jouer un rôle de conseil auprès des utilisateurs • Faire preuve d'initiative et de rigueur • 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