



Fiche de poste

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

<u>Intitulé de l'emploi</u> :	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 https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/la_bap/?refine.referens_bap_id=E
<u>Emploi-type de rattachement (REME)</u> :	Chargé-e de communication au sein de la DSI
<u>Intitulé de l'emploi</u> :	Chargé-e de communication au sein du bureau « Plateforme d'assistance, communication, relation utilisateurs et partenaires » Catégorie : A / B Corps : IGE / ASI / 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 communication sera sous la responsabilité du chef du bureau « Plateforme d'assistance, communication, relation utilisateurs et partenaires » et

	<p>du chef du service d'appui et de conseils aux utilisateurs et partenaires des services numériques.</p> <p>Il/elle aura en charge d'assurer la communication interne de la DSI, ainsi que toute communication destinée aux services académiques, aux établissements scolaires, aux partenaires...</p>
<p><u>Activités principales :</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participer à la rédaction du catalogue de services 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 - Normaliser la communication écrite et orale de la DSI et les réponses aux demandes des utilisateurs et des partenaires - Répondre aux relances et les réclamations des utilisateurs - Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances - Piloter la communication interne de la DSI - Gérer la communication à destination des établissements scolaires, des services académiques, des usagers, des intervenants et des partenaires notamment au sujet des incidents métiers ou de production - Rédiger le rapport d'activités annuel de la DSI, les compte-rendus opérationnels - Organiser les comités de pilotage métiers et en rédiger les compte-rendus - Gérer et suivre les conventions et les chartes - 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 communication pourra être amené-e à apporter un soutien aux autres collègues du bureau en charge 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"> • Connaissance générale du fonctionnement d'une plateforme d'assistance mutualisée, des outils d'assistance et de leurs interfaces avec les partenaires • Maîtrise dans le domaine métier de l'assistance et ses différents outils • Maîtrise des techniques de communication administrative, écrites et orales • Aptitude à adapter la communication aux différents publics et interlocuteurs

- Bonne connaissance des référentiels de bonnes pratiques (ITIL)
- Notions relatives à 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
- Très bonne connaissance des systèmes d'information académiques et nationaux
- Méthodologie, outils, normes et procédures de la qualité
- Connaissance générale de l'anglais technique

COMPETENCES OPERATIONNELLES :

- Maîtriser parfaitement 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

COMPETENCES COMPORTEMENTALES :

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