

Intitulé du poste : Responsable de la plateforme d'assistance académique REFerentiel des Emplois-types : Ref E3A41 Mission : Encadrer le déploiement et l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et de communication de la région académique Nouvelle Aquitaine	Catégorie statutaire/Corps : Assistant Ingénieur
---	--

Localisation administrative et géographique/Affectation :

Rectorat de Poitiers

Direction des Systèmes d'Information / Département Assistance-Maintenance Académique 22 rue Guillaume VII Le Troubadour – CS40625 86022 Poitiers

Vos activités principales :

Au sein du département Assistance-Maintenance Académique, l'assistant ingénieur d'étude est chargé de :

- Définir et optimiser les procédures pour mettre en place les processus d'assistance
- Piloter l'équipe chargée de l'assistance et en coordonner l'activité (ressources, plannings, besoins en formation)
- Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements, proposer le cas échéant les évolutions applicatives associées (fonctionnelles ou techniques), optimiser les performances
- Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information du domaine
- Participer à l'élaboration d'outils de consultation, de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting)
- Anticiper les changements et leurs impacts métiers sur le SI et en assurer la promotion par des actions de conseil et de communication
- Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs ; mettre en place des indicateurs de suivi d'activité
- Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances
- Mettre en place des actions de formation spécifiques à destination des utilisateurs
- S'interfacer avec les collectivités territoriales et les autres académies sur le domaine de l'assistance.

Spécificités du poste/Contraintes/Sujétions :

Les horaires sont liés aux heures d'ouverture du service : du lundi au vendredi de 8h à 17h30.

Vos compétences principales mises en œuvre

Connaissances	Savoir Faire	Savoir être
• Applications métiers (connaissance approfondie d'outil de gestion IT (Itop, Easyvista ou autres)) • Architecture et l'environnement technique du système d'information • Environnement et réseaux professionnels • Méthodes et outils de la qualité (connaissance générale) • Systèmes d'information (connaissance générale) • Techniques de conduite du changement (connaissance approfondie) • Référentiel des bonnes pratiques • Méthodologie de conduite de projet (connaissance générale) • Anglais technique	- Savoir encadrer/animer une équipe - Savoir appliquer des procédures - Savoir rédiger - Savoir s'organiser - Savoir animer un réseau d'utilisateurs - Avoir des connaissances dans le domaine ITIL	- Savoir prendre des initiatives, s'adapter - Savoir communiquer - Savoir s'exprimer oralement - Avoir le sens des relations humaines

Votre environnement professionnel :

Activités du service

Le département « Relation usagers » de la Direction des Systèmes d'Information garantit l'assistance de premier niveau auprès des utilisateurs du système d'information de la région académique. L'assistant ingénieur est en charge de la plateforme académique d'appel. Il doit coordonner cette activité et organiser la prise en charge des demandes d'assistance avec les équipes de techniciens de proximité. L'assistant ingénieur recruté devra prendre en compte le contexte de la région académique « nouvelle aquitaine », et travailler étroitement avec les rectorats de Bordeaux et Limoges. Il devra être force de proposition pour porter des axes de mutualisation des pratiques d'assistance dans ce nouveau contexte.

Conception et effectifs du service

L'effectif de la D.S.I. est de 62 agents. La D.S.I. comporte 5 départements : Applications, services en ligne et décisionnel, infrastructures, bureautique et proximité et relation usagers.

Le département Relation aux usagers compte 8 agents :

- 7 agents : adjoints techniques et techniciens
- Le responsable de la plateforme d'assistance : un assistant ingénieur

Liaisons hiérarchiques

Le titulaire du poste est placé sous l'autorité du Directeur des systèmes d'information de Poitiers.

Liaisons fonctionnelles

De part la nature des fonctions, le titulaire du poste a de fortes relations avec l'ensemble des départements des Directions des Systèmes d'Information de la région académique, les établissements scolaires, les autres rectorats de la région académiques et les collectivités territoriales.

Vos perspectives :

Les compétences mises en œuvre sur le poste permettent d'enrichir son parcours professionnel et d'évoluer vers d'autres emplois au sein du domaine fonctionnel « Systèmes informatiques réseaux et télécommunications ». L'agent recruté devra mettre à profit ses connaissances techniques pour industrialiser les processus d'assistance.

Date de mise à jour de la fiche de poste : 10/07/2023

Qui contacter ?

M. Alexandre LUCAS, Directeur des Systèmes d'Information - Tél : 05.16.52.66.02 - dsi@ac-poitiers.fr