

## Fiche de poste

**Fonctions : Chef de Département Relation Usager (DRU)**

**Métier ou emploi type\* : E2A42 - Responsable assistance support**

REME, REFERENS, BIBLIOFIL

### Résumé de l'offre

Organisme de rattachement : Direction des Systèmes d'Information du Grand Est, Rectorat de l'académie de Nancy-Metz

Contact : ce.dsi@ac-nancy-metz.fr

Catégorie : concours interne - BAP E

Corps : Ingénieur-e d'étude

Quotité de temps de travail : temps complet

### Descriptif de l'employeur

La Direction des Systèmes d'Information du Grand Est (DSIGE) à Nancy-Metz coordonne et soutient le développement de l'informatisation des services académiques (rectorat et 4 directions des services départementaux de l'éducation nationale) et des 360 établissements scolaires du second degré et plus de 2500 écoles. La DSIGE administre plus de 150 applications de gestion (scolarité, gestion de ressources humaines, Finances...) ou services applicatifs de base (annuaires, messagerie académique) pour les 40 000 agents de l'éducation nationale. Elle apporte assistance et conseil à tout le personnel administratif, de l'enseignement primaire et secondaire de l'académie.

### Descriptif du poste

Sous l'autorité du directeur des systèmes d'information du Grand Est (DSIGE), le responsable recruté sera chargé de la direction du département Relation Usager du site de Nancy-Metz.

L'activité du chef de département se partage entre le pilotage et l'organisation des activités du département, le suivi du budget et des commandes, le recrutement et le management des équipes d'assistance du rectorat, des DSDEN, des sites isolés IEN/CIO et établissements scolaires.

La personne recrutée sera responsable du Département de la relation usager (DRU) qui assure :

- le support technique,
- la maintenance logicielle ou matérielle,
- la gestion du parc informatique avec l'ingénierie du poste de travail,
- la résolution d'incident,
- le conseil à l'utilisation des logiciels,
- l'expertise dans les domaines des réseaux ou des technologies de l'internet.

# Fiche de poste

## Missions

### Activités principales :

- Définir et optimiser les procédures pour mettre en place une organisation efficace autour de l'assistance
- Piloter l'équipe chargée de l'assistance et en coordonner l'activité (ressources, plannings, besoins en formation)
- Préparer un budget annuel (matériel, accessoire, licences...), et en établir un suivi régulier en lien avec les commandes passées
- Gérer, exploiter et administrer l'outil de Helpdesk (ITOP)
- Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements, proposer le cas échéant les évolutions organisationnelles et applicatives associées, optimiser les performances
- Mutualiser les bonnes pratiques en matière de procédure d'assistance, de gestion du parc informatique et d'utilisation du système d'information, et d'autant plus dans le cadre de la mise en place du service interacadémique DSIGE en lien avec les DRU des Site de Reims et Strasbourg
- Participer à l'élaboration d'outils de consultation, de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting)
- Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs, et mettre en place des indicateurs de suivi d'activité
- Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances
- Assurer la gestion des ressources humaines pour les membres de son équipe : évaluation, formation, gestion des compétences, propositions d'évolution de carrière à son responsable hiérarchique
- Mettre en place des actions de sensibilisation et de formation spécifiques à destination des utilisateurs

### Activités associées :

- Encadrer / Animer une équipe
- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Renseigner les indicateurs de performance
- Réaliser des évaluations et des bilans (maîtrise)
- Mettre en œuvre une démarche qualité
- Accompagner les changements (maîtrise)
- Mettre en place des dispositifs de formation (maîtrise)
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Gérer les situations d'urgence
- Savoir planifier et respecter des délais

## Compétences\*

### Connaissance, savoir :

- Applications métiers
- Système d'exploitation (connaissance générale)
- Architecture des équipements locaux (connaissance générale)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Diagnostic et résolution de problèmes
- Référentiel des bonnes pratiques (ITIL)
- Langages de programmation
- Sécurité des systèmes d'information
- Systèmes de gestion de base de données
- Environnement et réseaux professionnels
- Techniques permettant d'accompagner une ou plusieurs personnes / un service dans la mise en œuvre d'un changement important (analyse des changements/études, d'impacts, évaluation des risques, communication et formation, pilotage et management)
- Anglais technique (connaissance générale)

# Fiche de poste

**Savoir-faire :**

- Encadrer et diriger une équipe
- Piloter un projet
- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Accompagner les changements
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Utiliser un service d'assistance et savoir administrer cet outil
- Déléguer et évaluer
- Animer une réunion
- Capacité à former
- Savoir prioriser les demandes d'assistance et gérer les situations d'urgence

**Savoir être :**

- Réactivité
- Rigueur / Fiabilité
- Sens de l'organisation
- Capacité d'écoute

**Conditions particulières d'exercice :**

- Contraintes horaires en fonction des pics d'activité

## Formation et expérience professionnelle

Formation et / ou expérience professionnelle nécessaires au concours présenté pour la branche d'activité professionnelle E

\* Conformément à l'annexe de l'arrêté du 18 mars 2013 (NOR :MENH1305559A)