

PROFIL DE POSTE

BAP : E
CORPS : Informaticiens, ITRF
SPÉCIALITÉ : ASI Gestionnaire d'application / assistance support
NATURE : Interne

AFFECTATION

ÉTABLISSEMENT : Rectorat de de la Région Académique de Bretagne
SERVICE : DSII (Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation)
VILLE : Rennes

DESCRIPTION DU SERVICE

La DSII (Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation) est le service informatique de la Région Académique de Bretagne dont les activités couvrent les systèmes d'information et le numérique pour la pédagogie, le pilotage et la gestion.

Son organisation et ses missions, à vocation académique et nationale, s'insèrent dans une politique de développement de services numériques pour les services académiques et les établissements scolaires, arrêtée par le ministère de l'Éducation nationale et portée par le Recteur d'académie.

La DSII comprend plus de 190 collaborateurs répartis en pôles autour des domaines suivants : hébergement et infrastructures, gestion des produits nationaux, services aux utilisateurs, numérique éducatif, applications métiers, outils et communs numériques, développement, infocentre et données, proximité et services en DSDEN.

DESCRIPTION ET MISSIONS DU POSTE PROPOSE

Le poste à pourvoir est un poste de coordination de la plate-forme d'assistance inter-académique AMIGO (assistance mutualisée pour l'informatique du grand ouest) et se situe au sein du Pôle U Services aux utilisateurs.

La plate-forme d'assistance est une structure mutualisée entre les académies de Caen, Nantes, Rennes et Rouen, rattachée au service informatique de l'académie de Rennes. La plate-forme est le guichet d'entrée unique pour les demandes d'assistance informatique des établissements publics et privés du premier et second degré, des services académiques des quatre académies et des collectivités territoriales de ces territoires.

Missions du poste

- Participer à l'organisation des activités des téléconseillers de la plateforme : management des équipes, pilotage technique...
- Participer à la stratégie de la plateforme, en lien avec la responsable du pôle utilisateurs, l'équipe de direction de la DSI, et les DSI des 3 autres académies du dispositif
- Rendre compte, au travers d'indicateurs, des activités de la plateforme.
- Promouvoir les activités de la plateforme
- Améliorer en continu les processus avec les équipes académiques et les collectivités territoriales

Activités

- Gérer les missions des agents de la plateforme (horaires, congés, plannings, locaux...)
- Coordonner des différentes activités gérées au sein de la plateforme : recrutement, formation, téléphonie, sécurité...
- Gérer les pics d'activités, des périodes de crise...
- Participer à la coordination inter-académique d'AMIGO, et avec l'ensemble des partenaires (collectivités territoriales...)
- Elaborer d'indicateurs de suivi des activités de la plateforme
- Rédiger et mise à jour des procédures relatives à l'organisation d'AMIGO,
- Assurer des liens étroits avec l'ensemble des intervenants du dispositif d'assistance (niveaux 2 métier...)

COMPETENCES/EXPERTISES SOUHAITÉES

Savoirs

- Connaissance souhaitée du système éducatif
- Connaissance approfondie du métier d'assistance
- Connaissance souhaitée des outils de ticketing, dont l'outil actuellement utilisé : ITOP
- Connaissances générales autour des systèmes d'information
- Connaissances des processus ITIL
- Connaissances décisionnelles (Business Objects...)

Savoirs faire

- Maîtriser les méthodes de management d'une équipe
- Maîtriser la communication écrite et orale
- Gérer les priorités liées à l'activité

Savoirs être

- Capacité à encadrer une équipe
- Capacité à travailler de façon collective
- Capacité à rendre compte
- Capacité de rigueur, d'organisation et de méthode
- Capacité de dialogue avec des partenaires extérieurs
- Sens de l'initiative

SPECIFICITE DU POSTE

- Horaires décalés ponctuels