



RÉGION ACADÉMIQUE
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Concours interne ITRF 2018

Fiche de poste

Métier ou emploi type* : Gestionnaire d'applications / Assistance Support (E3A41)

Grade : Assistant ingénieur

BAP E : Informatique, Statistique et Calcul Scientifique

* REME, REFERENS, BIBLIOPHIL

Fiche descriptive du poste

Le Département des Systèmes d'Information (D.S.I.) de l'académie de Nice a pour missions le suivi, la mise en cohérence et la sécurité des applications informatiques nationales et académiques. Il assure la conception et le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures informatiques.

Il accompagne l'évolution des systèmes d'informations des services académiques (Rectorat, DSDEN, CIO, GRETA, etc.) et des établissements scolaires (écoles, collèges, lycées, ...). Il conduit les projets du numérique éducatif pour les élèves en partenariat avec les collectivités territoriales.

Sous la direction du chef du *Service des Systèmes d'information et du Développement*, l'assistant ingénieur recruté assurera la responsabilité du nouveau pôle d'assistance en coordination avec les responsables des domaines Personnels/Finances et Scolarité. Il animera la gestion des incidents du DSI en mobilisant les interlocuteurs nécessaires, il apportera le soutien nécessaire à l'utilisation de l'outil de gestion des incidents.

Affectation

Rectorat de Nice

Département des systèmes d'informations (D.S.I.)

53, avenue Cap de Croix 06181 Nice Cedex2.

Missions

Activités principales :

- Assurer l'efficience des processus de gestion des incidents et des problèmes
- Assurer l'information des équipes du DSI relative aux processus de gestion des incidents et des problèmes, établir des rapports périodiques sur le traitement des incidents (causes, impacts, récurrences, etc.)
- Alerter les responsables du DSI lors d'incidents majeurs
- Conseiller, informer, former sur le domaine de la gestion des incidents et des problèmes
- Animer et coordonner une équipe
- Coordonner les intervenants des équipes techniques lors de la gestion d'incidents
- Proposer des actions de progrès visant à améliorer la qualité des services rendus
- Assurer le partage des savoirs et des connaissances au sein du pôle d'assistance et plus largement au sein du *Service des Systèmes d'information et du Développement*
- Rédiger des documentations fonctionnelles et techniques (procédures d'exploitation)
- Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information du domaine
- Participer à la mise en place d'une démarche qualité



RÉGION ACADÉMIQUE
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Concours interne ITRF 2018

Compétences*
<p>Connaissance, savoir :</p> <ul style="list-style-type: none">• Connaissance approfondie d'un outil de gestion d'incident (idéalement iTop),• Connaissance approfondie du processus de gestion des incidents du référentiel ITIL (idéalement Certification ITIL),• Connaissance approfondie d'un dispositif d'assistance (idéalement 100% web sans plateforme téléphonique),• Connaissance des outils de prise en main à distance (VNC, TeamViewer, AnyDesk, etc.)• Connaissance du Système d'Information de l'éducation nationale et de ses applications,• Connaissance souhaitée des systèmes de gestion de bases de données (DB2/My SQL-MariaDB/Postgres, etc.),• Connaissance souhaitée d'outils de « reporting » (DigDash, Outils de la suite SAP BI, etc.)
<p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none">• Etre capable d'intégrer rapidement l'organisation et les principes de fonctionnement d'un domaine d'activité• Savoir être à l'écoute des utilisateurs, être disponible, avoir le sens de la communication et des relations humaines, tant à l'interne qu'à l'externe,• Etre attentif à la qualité du travail rendu,• Faire preuve de réactivité face aux demandes,• Etre force de proposition.
<p>Savoir être :</p> <ul style="list-style-type: none">• Autonome et responsable, sens de l'initiative,• Rigoureux, sens organisationnel,• Très bon relationnel, sens de l'écoute et du conseil,• Capacité d'adaptation et d'évolution.

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

Vos contacts RH:

- Pierre COLONNA D'ISTRIA, Chef du Service de l'Assistance aux Établissements (S.A.E.) au Département des Systèmes d'Information

☎ 04 93 53 71 85 - ✉ pierre.colonna-d-istria@ac-nice.fr

- Guy FOISSIN, Chef du Service des Systèmes d'Information et du Développement (SSID) au Département des Systèmes d'Information

☎ 04 93 53 73 40 - ✉ guy.foissin@ac-nice.fr